

«Орбита»

Дает бизнесу полный контекст
по людям и компаниям



Никита Назаров
CTO HFLabs



H F Labs

Лидер российского рынка обработки клиентских данных

Повышаем качество, доступность
и ценность клиентских данных
для эффективной работы бизнеса

2005

год основания

160

человек в штате



Полностью российская компания



Продукты входят в Реестр отечественного ПО

10

собственных
IT-решений

130

проектов по управлению
качеством клиентских
данных



Нам доверяют лучшие

История одного клиента

Сегодня Валера решил уйти из своего банка. Он хочет закрыть вклад и вывести деньги



Почему он уходит?



Банк знает о Валере почти все,
но эти знания распределены
между десятками систем.
Поэтому ни одна из них
не видит ситуацию целиком



Валера присутствует в разных системах

H F Labs

-  **АБС.** Зарплатная карта, вклад, ипотека
-  **CRM.** Звонки, встречи, предложения
-  **Кредитный конвейер.** Старая заявка и рассчитанные показатели
-  **Контакт-центр.** Обращения и жалобы
-  **Мобильный банк.** Согласия, настройки и история действий
-  **Внешний справочник.** Валера — директор ООО «Вектор»
-  **Корпоративный контур.** ООО «Вектор» — клиент банка, подключен эквайринг



Вводим первый класс систем

H F Labs

01

MDM

На какой вопрос отвечает

Кто это и каким данным можно доверять?

Место «Орбиты»

Не заменяет идентификацию и создание мастер-профилей

MDM

01

02

03

04

MDM понимает: все эти записи о физлице относятся к Валере

H	F	Labs
---	---	------



Система выбирает достоверные атрибуты и формирует золотую запись



Результат — эталонная карточка клиента

H F Labs

Исходные

**Иванов Валерий**

Женский

01-02-2001

ИНН: 7051184411

3-56-03

Дубна, 2-ой Театральный, д.6. кв.17

**Ivanov Valeriy Petrovich**

ИНН: 7051184411

01.02.2001

79161510723-моб

Адрес: Россия, Дубна

Нормализованные

Фамилия: Иванов

Пол: мужской

Имя: Валерий

ДР: 01.02.2001

Отчество: —

ИНН: —

Индекс: 141983

Город: Дубна

Регион: Московская обл.

Улица: Театральный 2й

Тип улицы: проезд

Дом: 6

Квартира: 17

Домашний: +7 (496) 213-56-03

Email: ivanov_v@mycorp.ru

Фамилия: Иванов

Пол: мужской

Имя: Валерий

ДР: 01.02.2001

Отчество: Петрович

ИНН: 7051184411

Индекс: 141983

Город: Дубна

Регион: Московская обл.

Улица: —

Тип улицы: —

Дом: —

Квартира: —

Домашний: +7 (496) 213-56-03

Результирующие



Фамилия: Иванов

Имя: Валерий

Отчество: Петрович

Пол: мужской

ДР: 01.02.2001

ИНН: 7051184411

Индекс: 141983

Город: Дубна

Регион: Московская обл.

Улица: Театральный 2й

Дом: 6

Квартира: 17

Тип улицы: проезд

Домашний: +7 (496) 213-56-03

Мобильный: +7 (916) 151-07-23

Email: ivanov_v@mycorp.ru

Одного MDM недостаточно

H F Labs

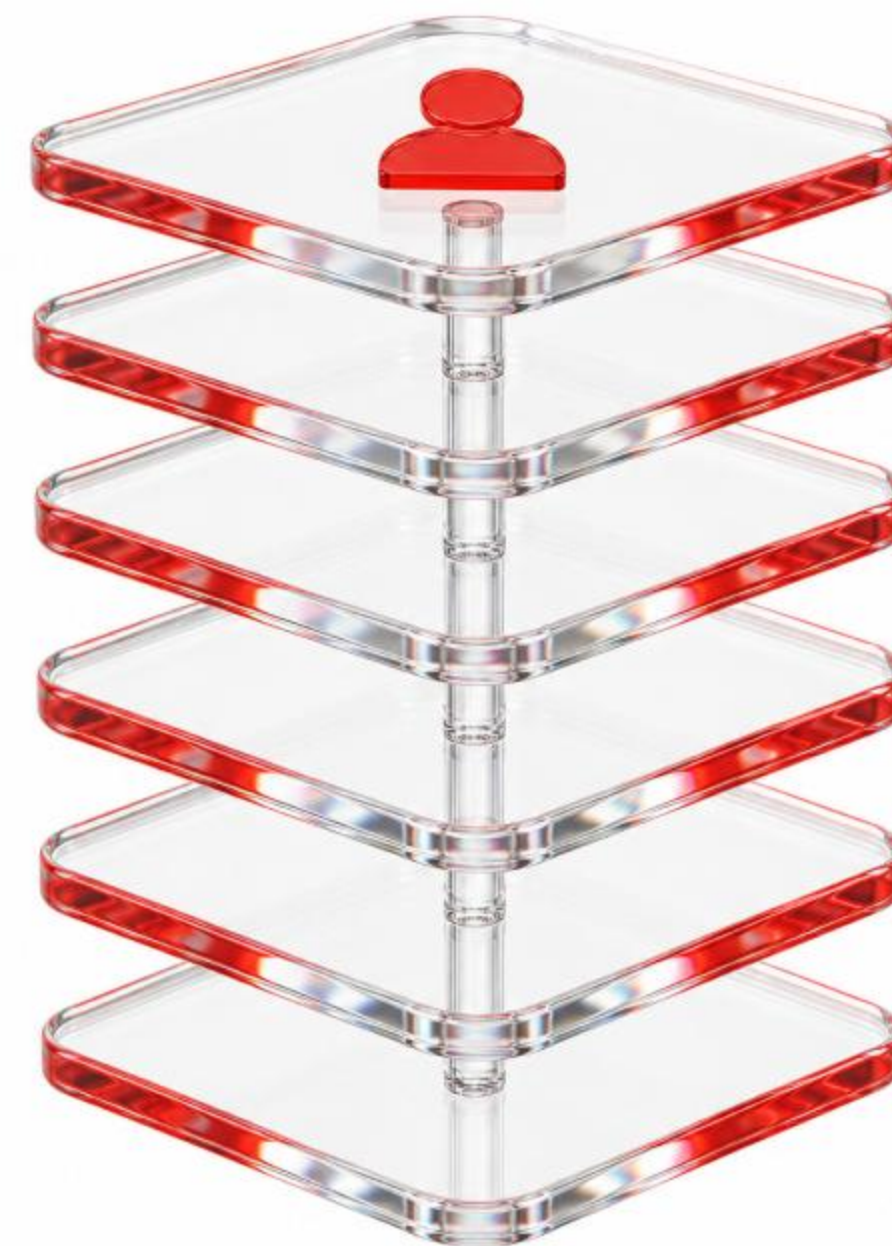
Ядро клиентских данных создает надежную опору:

 Собирает данные из разных источников

 Дедуплицирует собранные данные

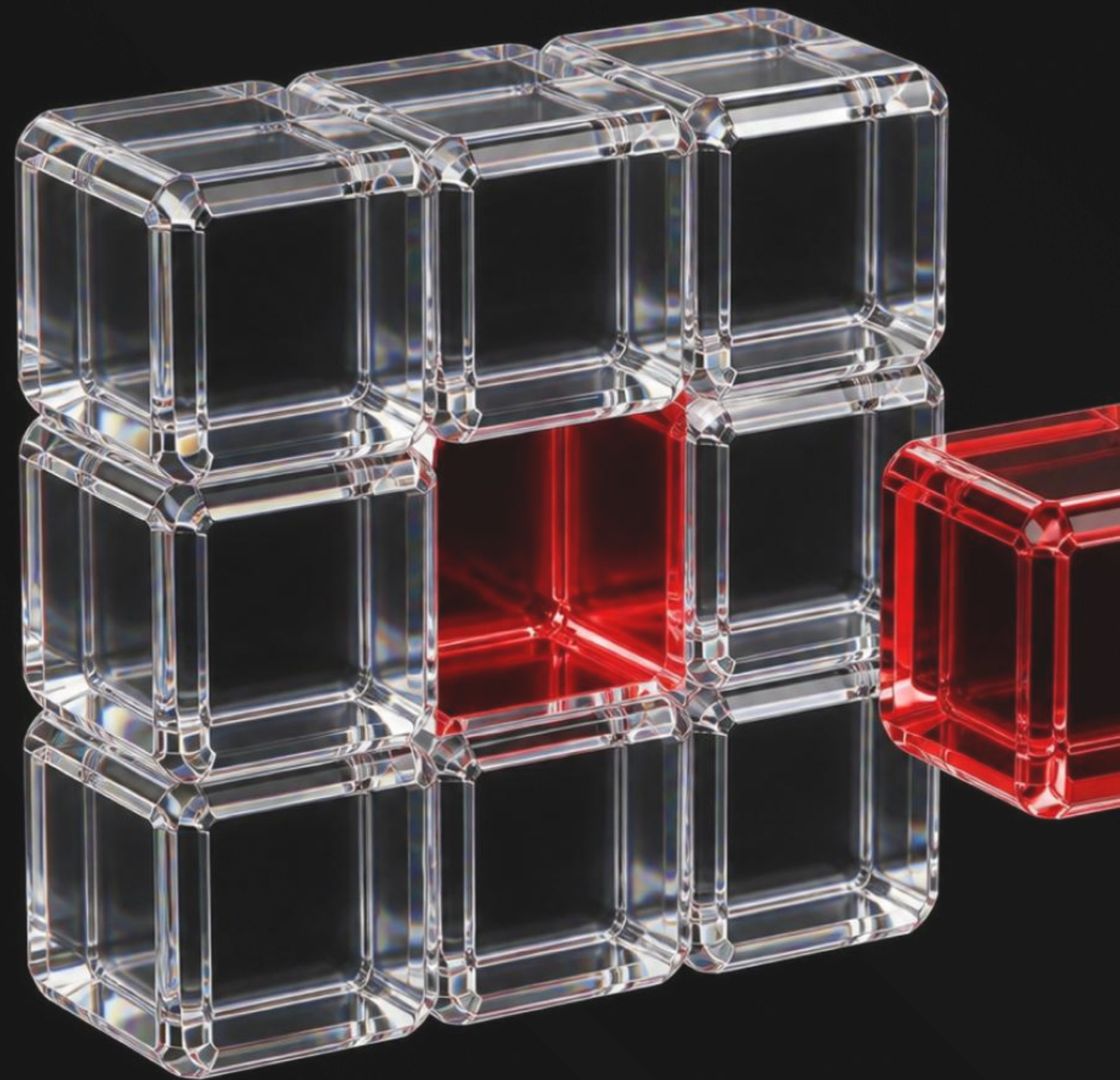
 Формирует золотую клиентскую запись

 Но для новых задач бизнеса
периметр системы нужно расширять



H F Labs

У компании есть данные,
но нет контекста в точке
принятия решений



Как за неделю клиент принял решение уйти

H

F

Labs

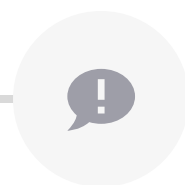
День 1 · Понедельник



Понедельник



Вторник



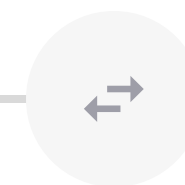
Среда



Четверг



Пятница



Суббота



Сбой эквайринга

В ООО «Вектор» перестали проходить платежи по картам. Валера — директор компании — пишет в поддержку корпоративного блока.



Розничные системы банка об этом не узнают



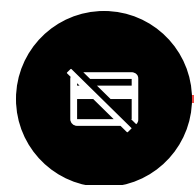
Как за неделю клиент принял решение уйти

День 2 · Вторник

H

F

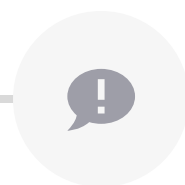
Labs



Понедельник



Вторник



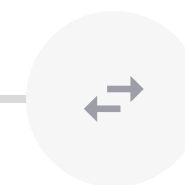
Среда



Четверг



Пятница



Суббота



Обещали перезвонить — не перезвонили

Обратный звонок так и не поступил: обращение осталось в корпоративном контуре, отдельно от Валеры-розничного клиента.



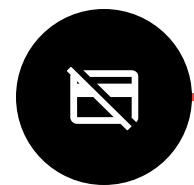
Розница не видит, что обещание нарушено



Как за неделю клиент принял решение уйти

День 3 · Среда

H F Labs



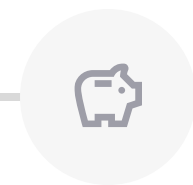
Понедельник



Вторник



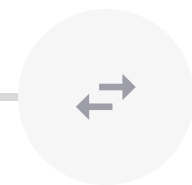
Среда



Четверг



Пятница



Суббота



Гневный комментарий в чат поддержки

Сообщение ложится в CRM неструктурированным текстом — разбирать его некому.



Негатив уже в системе, но в виде текста, который никто не читает



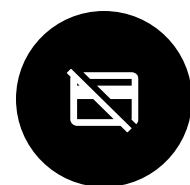
Как за неделю клиент принял решение уйти

День 4 · Четверг

H

F

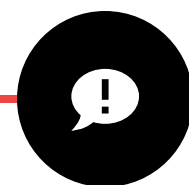
Labs



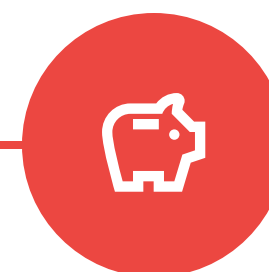
Понедельник



Вторник



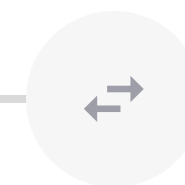
Среда



Четверг



Пятница



Суббота



Заканчивается срок вклада

Через несколько дней Валера может не пролонгировать вклад.
Система не замечает тревожных сигналов.



Срок вклада никто не связывает с открытым инцидентом



Как за неделю клиент принял решение уйти

День 5 · Пятница

H

F

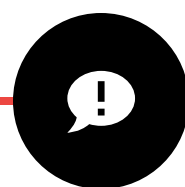
Labs



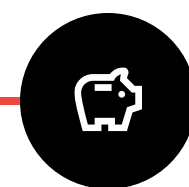
Понедельник



Вторник



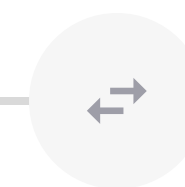
Среда



Четверг



Пятница



Суббота



Пуш: «Оформите кредитную карту»

Маркетинг отправляет предложение, не зная, что у клиента уже несколько дней конфликт с банком.



Коммуникация попадает в худший момент из возможных



Как за неделю клиент принял решение уйти

День 6 · Суббота

H

F

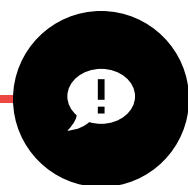
Labs



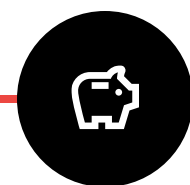
Понедельник



Вторник



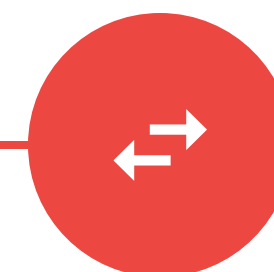
Среда



Четверг



Пятница



Суббота



«Перевожу деньги в другой банк»

Валера выводит остаток, закрывает вклад и карту. Под угрозой и корпоративная часть — «Вектор» с эквайрингом.



Банк мог предотвратить уход клиента



Оператор видит только вклад

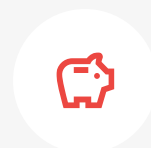
А инцидент компании и нарушенное обещание — нет

H

F

Labs

Что видит оператор



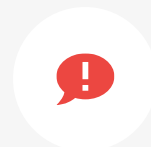
Вклад

Закрит вчера, остаток выведен



ФИО и телефон

Валерий Петрович, +7 916 ***-**-40



Текущее обращение

Написал в чат две минуты назад

Что скрыто от оператора



Открытый инцидент с эквайрингом



Валера — директор компании-клиента банка



Банк обещал перезвонить и не перезвонил



Маркетинг вчера прислал клиенту пуш

Вводим второй класс систем

H F Labs

02

Operational Customer 360

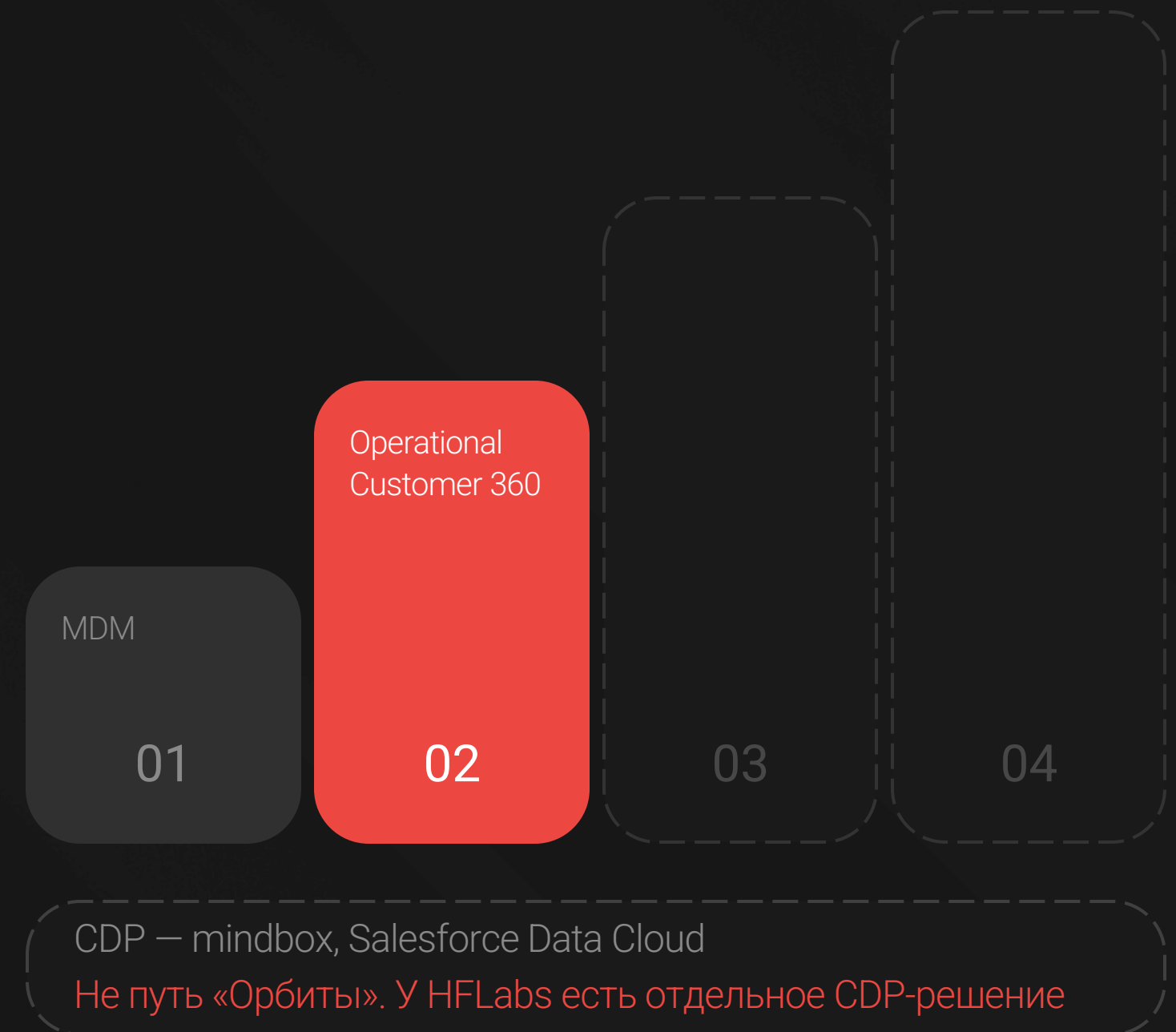
Reltio, K2View

На какой вопрос отвечает

Что прикладные системы вокруг уже знают или хотят узнать о клиенте?

Место «Орбиты»

Ближайшее позиционирование «Орбиты»



Н F Labs

Решение

«Орбита»

Расширяет профиль клиента
дополнительными данными.
Собирает полный контекст по людям
и компаниям.



H F Labs



«Орбита»: ключевые ВОЗМОЖНОСТИ



Единая точка входа: один GraphQL API для чтения и обновления полного профиля



Новые поля в модели — за часы, а не за месяцы, без ожидания релиза



Обогащенный граф связей между сущностями (ФЛ, ЮЛ, домохозяйства, холдинги)



Контроль доступа к данным: централизованное управление тем, кто и какие поля и сущности видит

Профиль собирается из всех подключенных слоев

H

F

Labs

-  Идентификационные данные
-  Продукты
-  Информация о действиях
-  Обращения и жалобы
-  История переписки с поддержкой
-  Отношения клиента с компаниями

Профиль 360

-  из MDM
-  из АБС
-  из CRM
-  из контакт-центра
-  из личного кабинета
-  из графа связей

Каждое подразделение получает нужный контекст

H F Labs



Оператор

-  Клиент связан с корпоративным клиентом банка
-  По связанному клиенту — критическое незакрытое обращение



Корпоративный менеджер

-  ООО «Вектор» — активный клиент, эквайринг
-  Обращение: нарушен срок ответа



Риски

-  Валера — директор ООО «Вектор»
-  Финансовые связи



Маркетинг

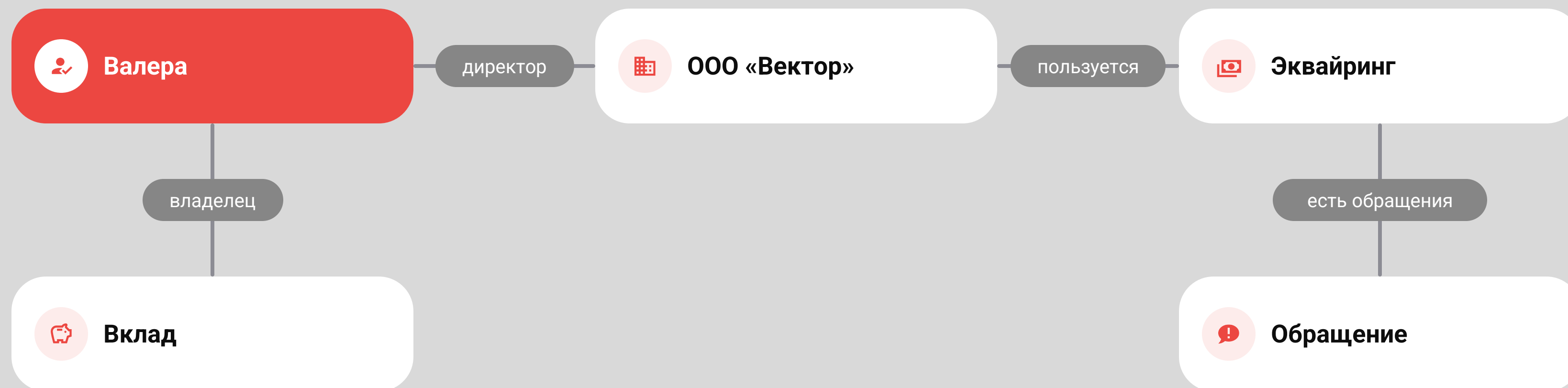
-  Согласие на коммуникации: активно
-  Сегмент: розничный клиент, действующий вклад



Контроль доступа — часть клиентского сервиса, а не только требование информационной безопасности

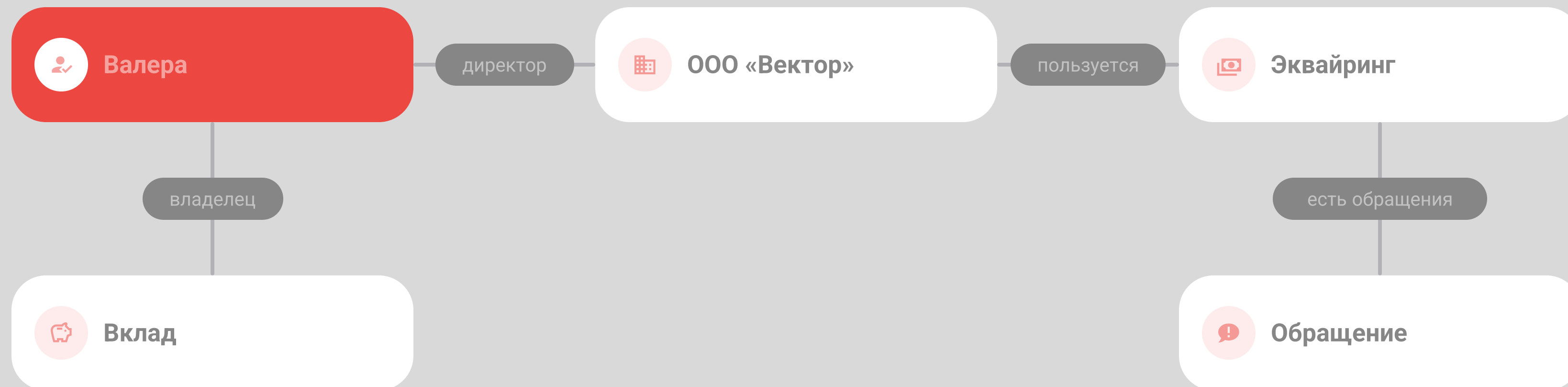
Граф позволяет получать новую информацию из уже известных связей

H F Labs



Граф позволяет получать новую информацию из уже известных связей

H F Labs



Вывод

Позвонивший в розничный контакт-центр —
ЛПР корпоративного клиента с критическим инцидентом

Как мы это узнали?

H F Labs

Явный факт

Валера-физлицо и Валера-директор — один человек

Вычисленный факт

Валера-физлицо влияет на решения ООО «Вектор»

Явный факт

Валера-физлицо хочет покинуть банк

Аналитическая гипотеза

Под риском и физлицо, и ООО «Вектор»



Рекомендуемое действие



Передать обращение
менеджеру и остановить
нерелевантные предложения

Граф связей превращает разговоры о домохозяйствах в рабочий инструмент

H F Labs

Находит их в клиентской базе и помогает бизнесу улучшать клиентский сервис



Выявление групп связанных между собой
физлиц и юрлиц



Возможность для бизнеса видеть
и домохозяйства, и холдинги



Расчет суммарного LTV, управление
продуктовой нагрузкой, персональные
предложения для каждой группы



H F Labs

Кейс DaData

Проверили гипотезу на своих же данных

Собрали для сейл-команды единый
интерфейс из пяти разрозненных систем



Кейс DaData

H F Labs

Тикет-система

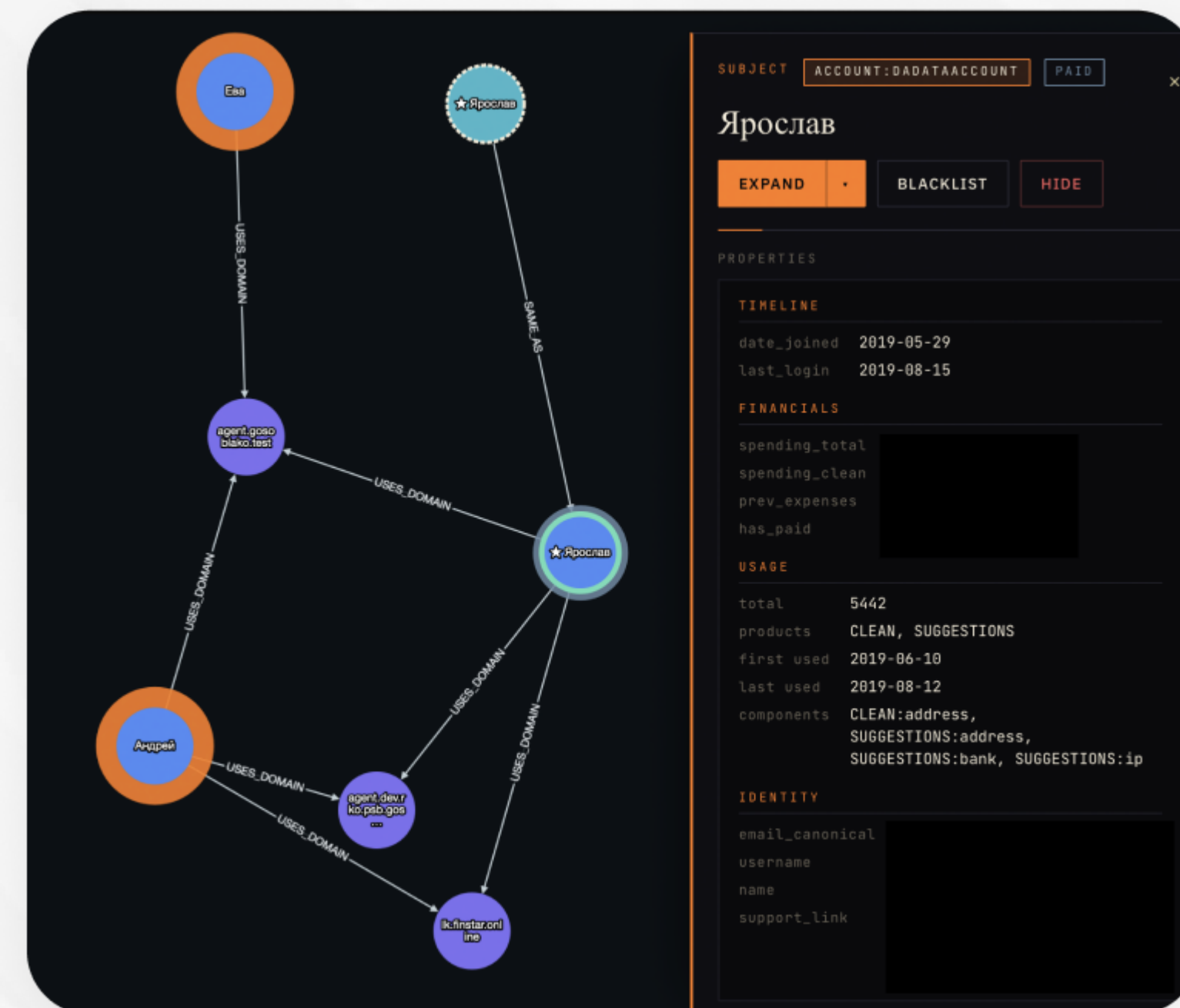
Регистрационные данные

Использование продукта

История оплат

Внешний источник — ЕГРЮЛ

Клиент



Результат

H

F

Labs

~~2 часа~~ → **1 час**

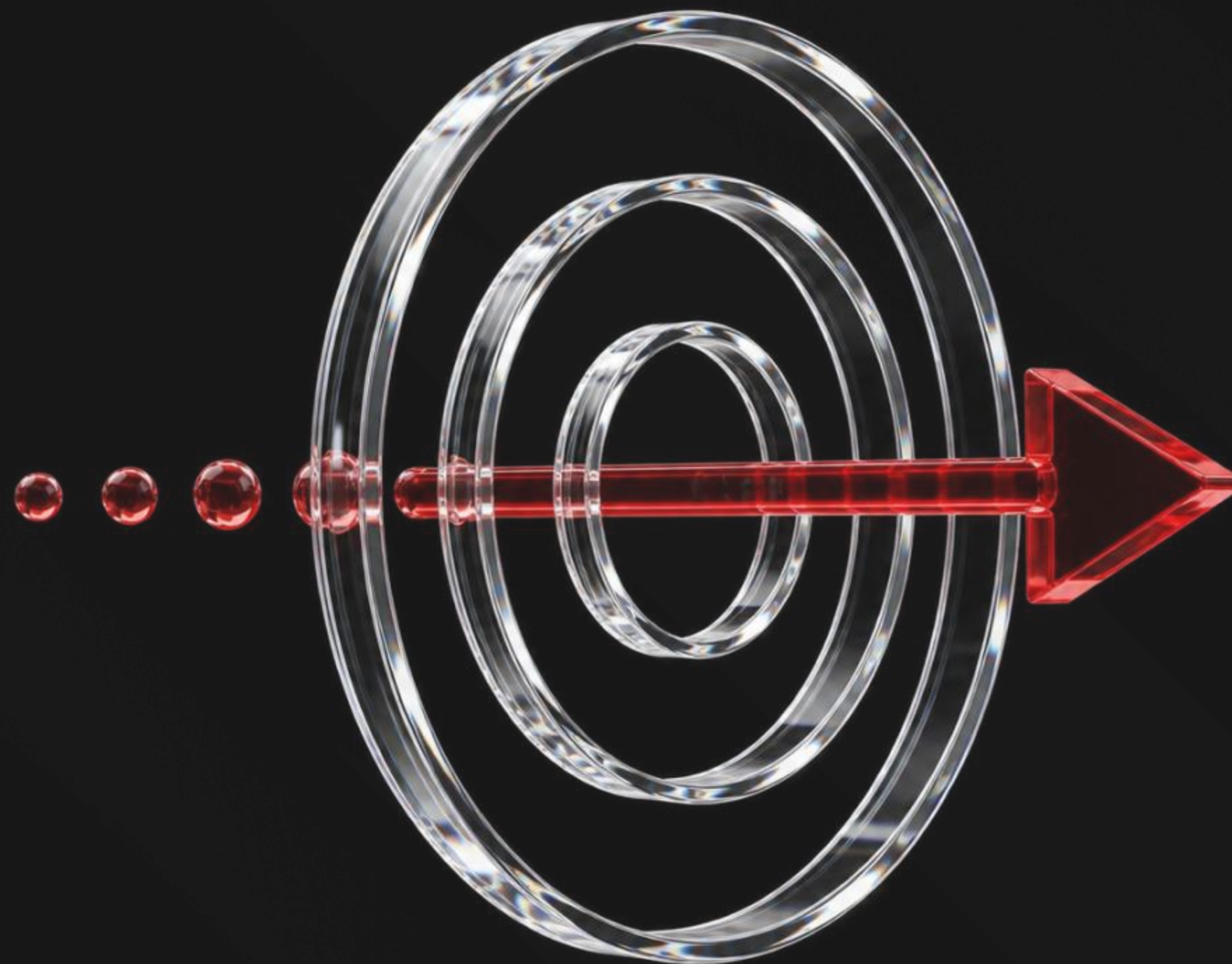


на подготовку письма
квалифицированному лиду

~~40 тикетов~~ → **1 саммари**



видно главное из всех
обращений клиента



А что в будущем?

Возможность понимать смысл данных
и использовать его для принятия решений

Третий класс

H F Labs

03

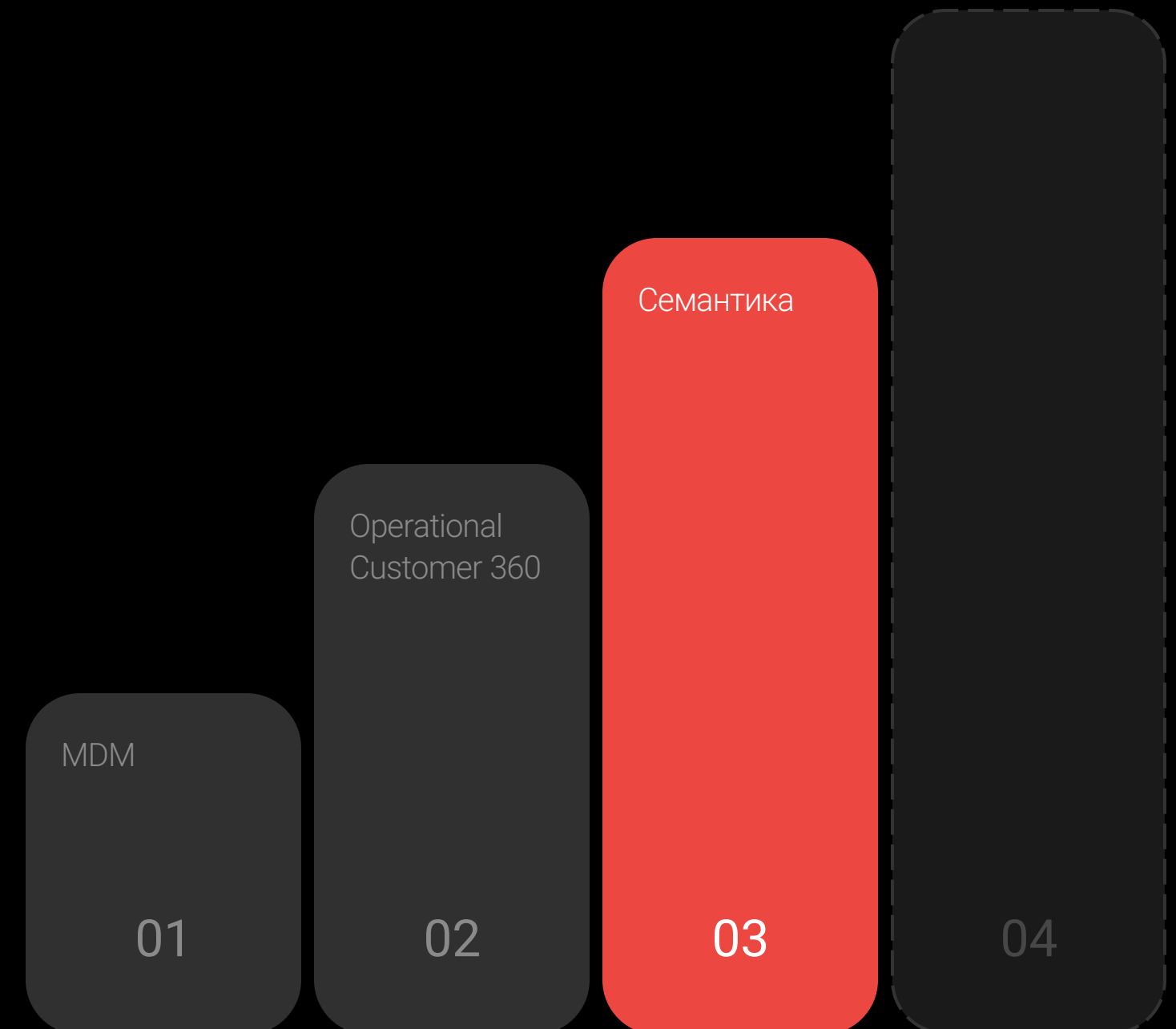
Семантический слой

На какой вопрос отвечает

Что означают сущности и связи, какие выводы из них следуют?

Место «Орбиты»

Направление развития «Орбиты»



Каждый отдел видит клиента по-своему

И каждый по-своему прав

H F Labs

 Розничный бизнес

Физлицо и его розничные продукты

→ Валера и его вклад

 Корпоративный бизнес

Организация, ее представители
и договоры

→ ООО «Вектор» и его ЛПР

 Маркетинг

Профиль с согласиями и доступными
каналами коммуникации

→ valera@mail.ru

 Риски

Субъект и связанные с ним лица

→ Валера, ООО «Вектор»
и их инциденты

Заставить подразделения принять одно определение НЕВОЗМОЖНО

Да и не нужно. Различия отражают
реальные бизнес-процессы

Что полезно знать:



Где это одна и та же сущность



При каких условиях связь значима



Как термин употребляется конкретным
подразделением



Как перевести вопрос из одного контекста
в другой

Как это работает

Н F Labs

LLM переводит вопрос в контекст нужной роли



Корпоративный
менеджер

Вопрос

Что сейчас происходит с моим клиентом?

Семантический перевод

Клиент = ООО «Вектор»

Поиск в базе данных

Организация, ее продукты, обращения и представители



Розничный
оператор

Есть ли у Валеры незакрытые проблемы в банке?

Валера — физлицо.
Надо проверить граф связей

Валера —
ЛПР ООО «Вектор»
с критическим инцидентом



Аналитик

Покажи клиентов,
которых мы можем потерять
из-за незакрытых инцидентов

«Потерять» = клиент
может уйти

Список клиентов
под риском ухода

H F Labs

LLM формирует проверяемый
семантический план

Исполняет запрос
детерминированный
механизм «Орбиты»



Наша задача — научить системы бизнеса понимать друг друга

H F Labs



Валера — банку

Я ухожу!



Оператор — системе

Почему Валера недоволен банком?



«Орбита» — оператору

У компании Валеры уже **5 дней** проблема с эквайрингом, нарушен срок ответа



Алерт корпоративному менеджеру

ЛПР «Вектора» обратился в поддержку с запросом на отказ от розничных услуг, риск по юрлицу

Как так получилось?

H F Labs



MDM поняла, что разные записи — это один Валера

01



«Орбита» собрала факты и связи вокруг него

02



Граф позволил пройти от Валеры к происходящему в его компании

03



Семантика связала язык бизнеса и язык данных

04

Кинетика — вопрос будущего, но мы туда идем

Н F Labs

04

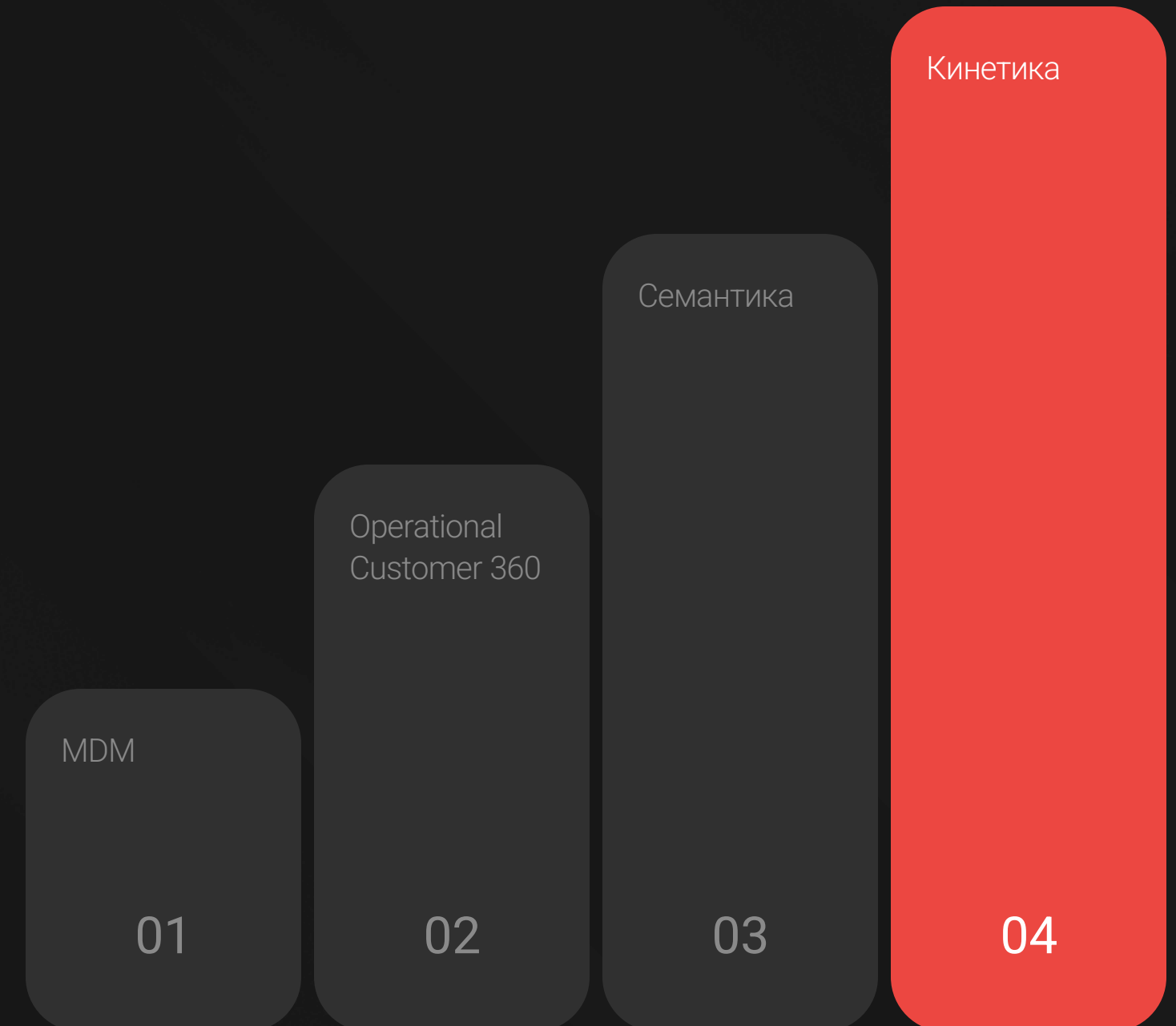
Кинетический слой

На какой вопрос отвечает

Что с этим можно сделать?

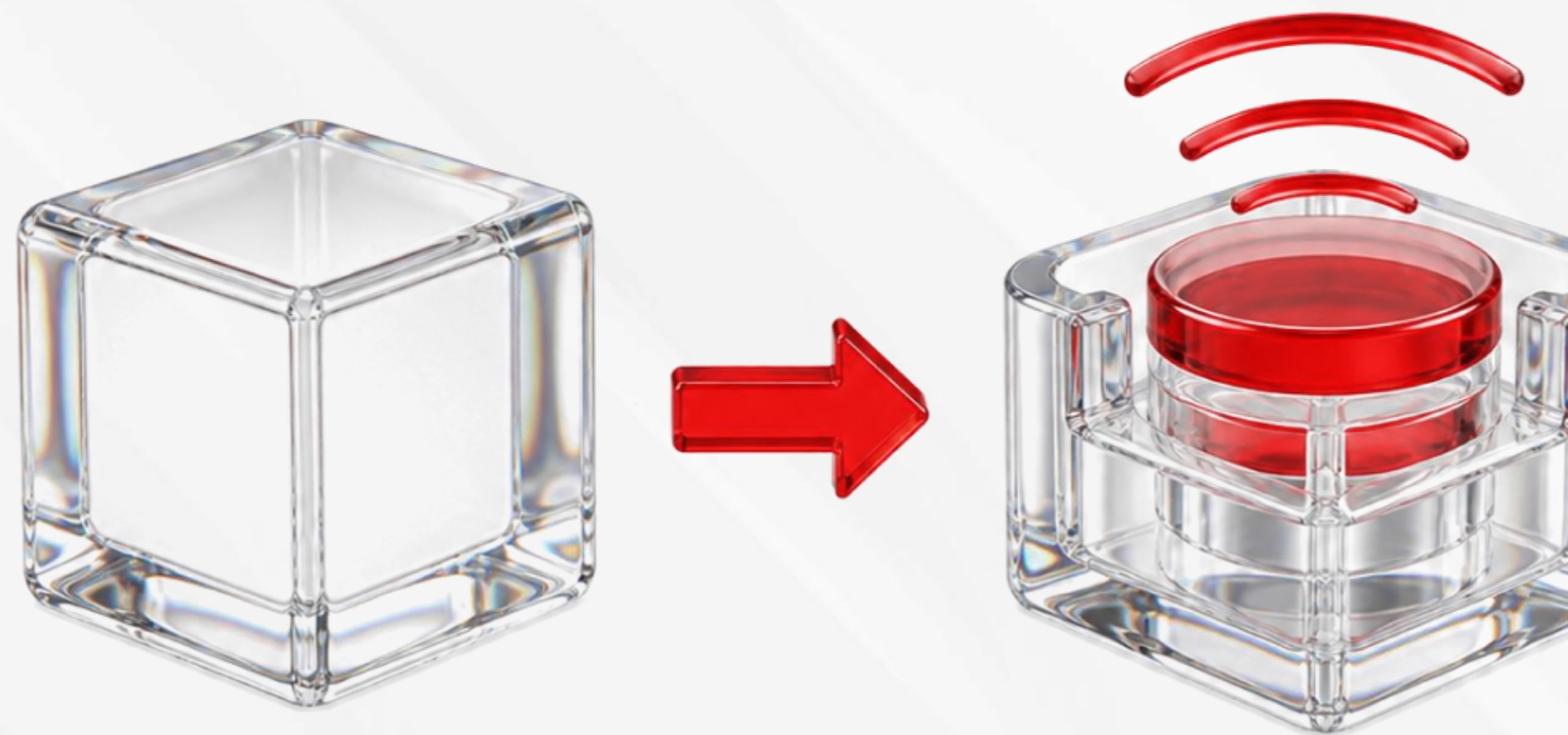
Место «Орбиты»

Направление на 2+ года



От существительных → К глаголам

Кинетика превращает намерение в действие,
которое подходит конкретному подразделению



Как удержать Валеру?

H F Labs

| Розница

Корпоративный блок

Маркетинг

Контекст



Валера — физлицо; 5 лет обслуживается в банке

Действие



Назначить обратный звонок
или сформировать уникальный офер

Как удержать Валеру?

H F Labs

Розница

Корпоративный блок

Маркетинг

Контекст



Валера — представитель компании

Действие



Назначить встречу с Валерой
как с представителем ООО «Вектор»

Как удержать Валеру?

H F Labs

Розница

Корпоративный блок

 Маркетинг

Контекст



Клиент раздражен, важно не усиливать
вероятность ухода

Действие



Исключить контакт Валеры
из коммуникаций

Как это работает

H

F

Labs



Намерение

01



Контекст

02



Подходящее
действие

03



Подтверждение
человеком

04



Мгновенная
фиксация результата
в «Орбите»

05

Как так получилось?

H F Labs

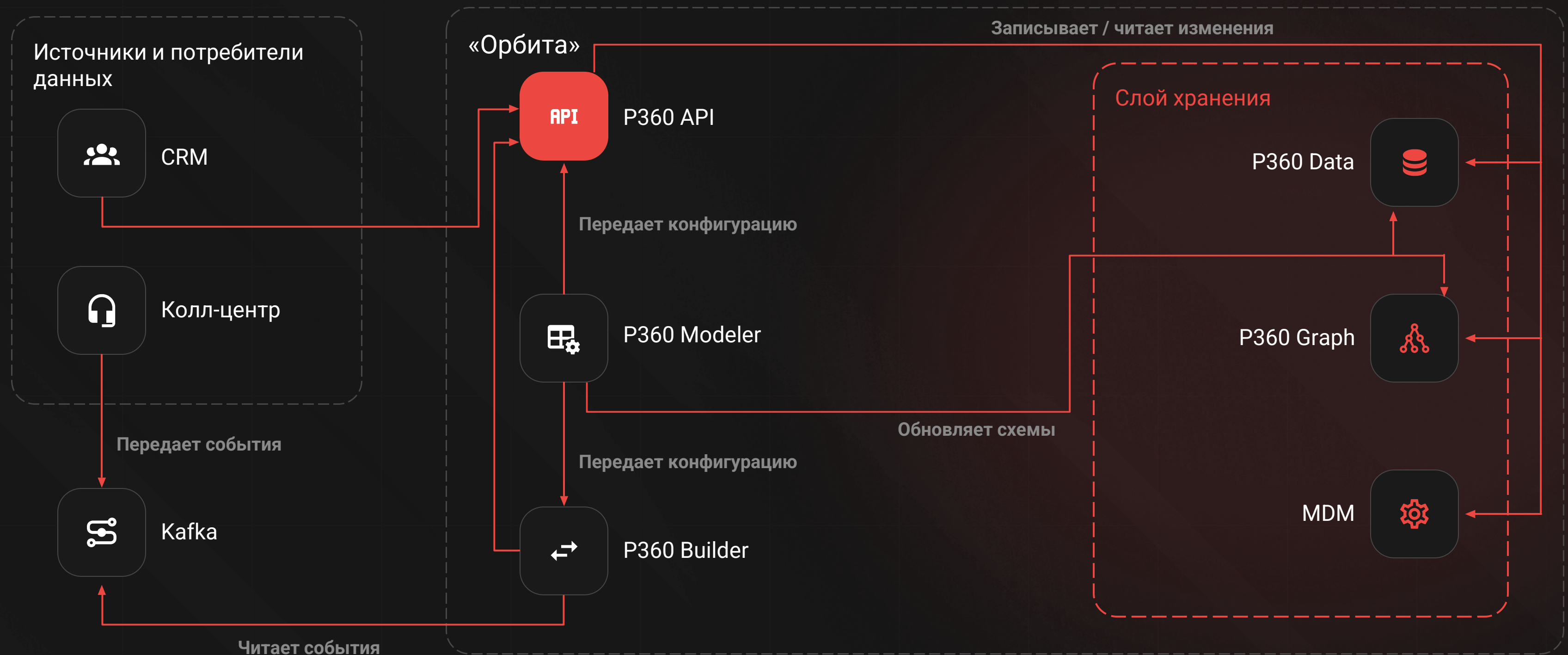
-  MDM поняла, что разные записи — это один Валера 01
-  «Орбита» собрала факты и связи вокруг него 02
-  Граф позволил пройти от Валеры к происходящему в его компании 03
-  Семантика связала язык бизнеса и язык данных 04
-  Кинетика дала варианты решения и исполнила их 05

Как устроена
«Орбита» сейчас?



Архитектура «Орбита»

H F Labs



Чем **не** занимается «Орбита»

1

Это не трансформер
форматов



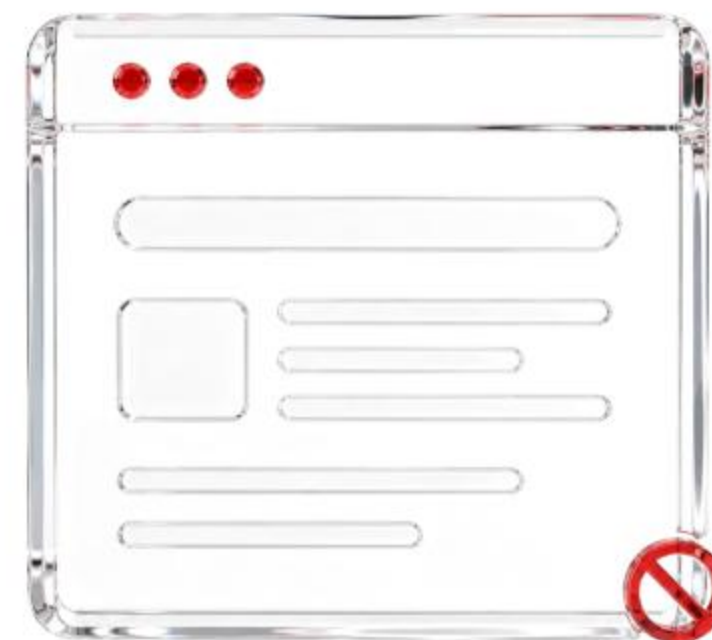
2

Это не корпоративное
хранилище данных



3

Это не фронт-система



«Орбита». Roadmap

H F Labs



P360 Builder

Стриминг данных

2027

1

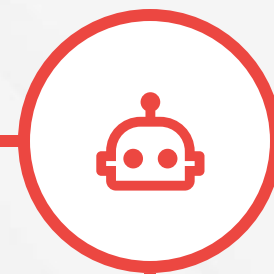


P360 Modeler

Интерфейс
для настройки модели
данных

2027

2

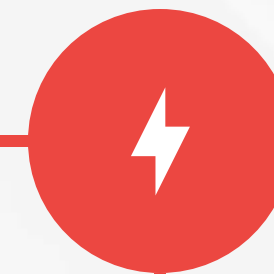


AI-ассистент в Modeler

Подсказки
при моделировании

2027

3



Семантика и кинетика в Modeler

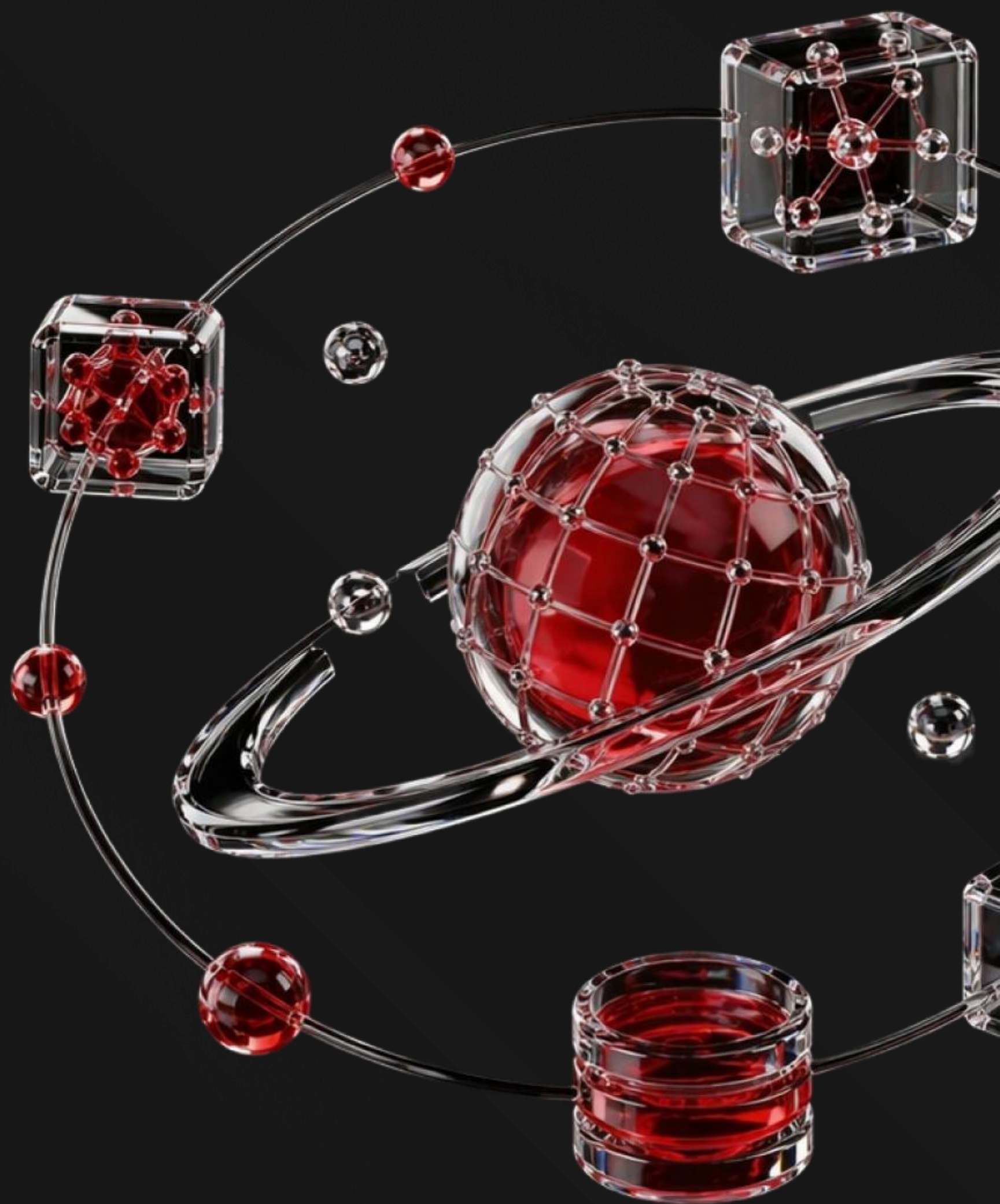
Vision

4

H F Labs

Запускаем новую стратегию работы с данными

«Орбита» — фундамент для семантического и онтологического слоев и автоматического моделирования



H F Labs



<https://hflabs.ru/orbita>



Никита Назаров
CTO HFLabs

✉ nikitan@hflabs.ru

Попробуйте «Орбиту»
на ваших данных

