



**НОРБИТ**  
Группа компаний ЛАНИТ

## НОРБИТ для банков: Клиент на 360 градусов

Демидов Дмитрий, Директор Департамента CRM



**НОРБИТ**  
Группа компаний ЛАНИТ

Что такое «Клиент на 360 градусов»

# Для начала несколько случаев из жизни

- «День сурка» при общении с сотрудниками банка
- Повторяющиеся неадекватные предложения
- Жесткое обращение с прибыльным клиентом

# Место решения «Клиент на 360 градусов» в проектах внедрения CRM



# Польза от знания клиента

- Больше прибыль и меньше расходы:
  - Повышение лояльности клиента
  - Адекватное сервисное обслуживание
  - Максимальное использование каждого взаимодействия с клиентом

# Технические задачи

- Надводная часть айсберга:
  - Интеграция с источниками данных:
    - АБС
    - Процессинг
    - Кредитные конвейеры
    - Телемаркетинговые системы
    - Интернет банки

# Технические задачи

- Подводная часть айсберга:
  - Разработка удобных пользовательских интерфейсов
  - Вычистка данных
  - Дедубликация клиентов
  - Интеграция с системами «единого клиента»
  - Обеспечение безопасности и журналирования
  - Корректная обработка отказов внешних систем
  - Обеспечение высокого быстродействия

Как это выглядит

Демонстрация



**НОРБИТ**  
Группа компаний ЛАНИТ

Будущее в клиентском обслуживании  
Для чего мы делаем проекты позволяющие  
узнать клиента на 360 градусов

# Наше наступившее будущее это

- Возможности Machine Learning для Банков:
  - Предсказание проблем и решений для проблем у клиентов.
  - Предложение наиболее подходящих продуктов.
  - Риск модели.
  - Выявление фрода.

# Пример технологии: Azure Machine Learning

The screenshot displays the Microsoft Azure Machine Learning Studio interface. The main workspace shows a workflow for a "Binary Classification: Income Prediction" experiment, which is marked as "Finished running". The workflow consists of the following steps:

- Adult Census Income Binary C...
- Clean Missing Data (with a green checkmark)
- Project Columns (with a green checkmark)
- Split (with a green checkmark)
- Two-Class Boosted Decision T... (with a green checkmark)
- Train Model (with a green checkmark)
- Score Model (with a green checkmark)
- Evaluate Model (with a green checkmark)

The left sidebar contains a search bar and a list of experiment items, including:

- Saved Datasets
- Trained Models
- Data Format Conversions
- Data Input and Output
- Data Transformation
- Feature Selection
- Machine Learning
- OpenCV Library Modules
- Python Language Modules
- R Language Modules
- Statistical Functions
- Text Analytics
- Deprecated
- Web Service

The right sidebar shows the "Properties" panel, which includes:

- Experiment Properties:** START TIME (2/16/2015 ...), END TIME (2/16/2015 ...), STATUS CODE (Finished), STATUS DETAILS (None), and a checkbox for "Disable upgrades".
- Summary:** A text box containing the text: "This experiment demonstrates how we can build a binary classification model to predict income levels of adult individuals. The process includes training, testing and evaluating the model."
- Description:** A text box with the placeholder text: "Enter the detailed description for your experiment."
- Quick Help:** A dropdown menu.

The bottom of the interface features a toolbar with various actions: NEW, VIEW RUN HISTORY, SAVE, SAVE AS, DISCARD CHANGES, REFRESH, CANCEL, RUN, PREPARE WEB SERVICE, PUBLISH TO GALLERY, and UPDATE SCORING EXPERIMENT.

Как это выглядит

Демонстрация



**НОРБИТ**  
Группа компаний ЛАНИТ

127083 г. Москва, ул. Юннатов, д. 18  
Телефон: +7 (495) 787-29-92 ;  
Факс: +7 (495) 787-29-90;

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ.  
ЕСТЬ ВОПРОСЫ?**

[norbit@norbit.ru](mailto:norbit@norbit.ru); [www.norbit.ru](http://www.norbit.ru)