



# Единый профиль корпоративного клиента

**Александр Креховецкий**

Исполнительный директор  
КИБ СБЕР банк

10 ноября 2020



# СБЕР —

крупнейший банк в России  
и один из ведущих глобальных  
финансовых институтов.

Банк занимает наибольшую  
долю рынка в стране — 30%,  
и хранит данные о 3,2 млн  
корпоративных клиентов.

21

млн клиентских  
карточек

3,2

млн активных  
клиентов

350

млн обращений  
в месяц

15

топ-процессов  
Сбера



## Проблема

Клиентские данные хранились в нескольких не связанных друг с другом системах, данные которых пополнялись в результате работы основных процессов взаимодействия с клиентом.

**Часто эти данные противоречили друг другу**

Регуляторная и управленческая отчетность строилась в разных системах из различных источников, что требовало ее перепроверки и обработки вручную.

**А вы точно наш клиент?**

**ЗАДАЧА #1**

# Объединить знания о клиенте, собранные разными бизнес- процессами, в единое целое

Все бизнес-процессы и клиентский путь в крупном банке сложны и многообразны.

Клиент может:

**ПОСЕТИТЬ ОФИС****ИЗМЕНИТЬ ПРОФИЛЬ****ПОЗВОНИТЬ В КОЛЛ-ЦЕНТР****ЗАДАТЬ ВОПРОС****ЗАЙТИ НА САЙТ БАНКА****НАПИСАТЬ В СОЦСЕТЬ****ОТПРАВИТЬ В БАНК ПИСЬМО****ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС****ПОСЕТИТЬ ОФИС****ИЗМЕНИТЬ ПРОФИЛЬ****ПОЗВОНИТЬ В КОЛЛ-ЦЕНТР****ЗАДАТЬ ВОПРОС**

Весь клиентский путь необходимо централизовать в едином месте, чтобы обеспечить омниканальность

# 01

**ЗАДАЧА #2**

# Обеспечить новый уровень качества клиентских данных, которое стало востребованным при цифровизации сервисов и услуг банка

Новые продуктовые процессы требовали точности и актуальности данных.

Так мы сможем предлагать клиентам удобные инновационные решения и продукты.

02



# Решение

«Единый профиль корпоративного клиента» — система централизованного управления данными корпоративных клиентов, в которой собраны, стандартизированы и актуализированы все данные о клиенте из разных учетных систем.

Система включает в себя множество модулей:



**ИНФОРМАЦИЯ  
О КОРПОРАТИВНОМ  
КЛИЕНТЕ**



**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ  
ИНФОРМАЦИОННЫМИ  
СИСТЕМАМИ**



**СТАНДАРТИЗАЦИЯ  
КЛИЕНТСКИХ  
ДАННЫХ**



**ПОСТРОЕНИЕ  
ГРАФОВ СВЯЗЕЙ**



**ОБРАБОТКА АНАЛИТИ-  
ЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ**  
с использованием  
Искусственного интеллекта



**ВОССТАНОВЛЕНИЕ  
КЛИЕНТСКИХ  
ДАННЫХ**



**ЦИФРОВИ-**



**АНАЛИТИКА**



**ИДЕНТИФИКАЦИЯ**

Архитектура системы клиенто-центрична: любой процесс выстроен вокруг клиента.



# Реализация

Подключение учетных систем сделало очевидной проблему целостности клиентских данных в КИБ.

Чтобы ее обеспечить понадобились:

## быстрые онлайн-сервисы

Онлайн-сервисы мгновенно обновляют данные в мастер-системе и доставляют мастер-данные потребителям

## высоконагруженное API

Для реализации новых функций клиентского пути необходимо обеспечить безостановочный доступ для всех фронтальных рабочих мест



В ЕПК заложена основа для всех сквозных бизнес-процессов на платформе банка.

Обеспечена синергия банка с компаниями Экосистемы при продаже банковских и небанковских продуктов.

ЕПК интегрирован с госорганами.

## Единый профиль клиента

### БАНК

- Единый профиль корпоративного клиента во всех каналах взаимодействия с клиентом
- Прозрачную регуляторную отчетность
- Точность аналитических инструментов для привлечения и удержания клиентов
- Рекомендательные сервисы для клиентов СБЕРа

### ГОСУДАРСТВО

- «Живое» представление о клиенте, его бизнесе и взаимосвязях с другими ЮЛ
- Знания о нерезидентах-клиентах, а также об участии их в бизнесе
- Аналитические сервисы для государственных ведомств

### ЭКОСИСТЕМА

- Релевантные услуги и решения наиболее удобным для клиента способом
- Точное таргетирование на привлечение клиентов для ДЗО и Партнёров
- Клиент управляет своими данными и согласиями в Экосистеме
- Персонализация
- Рекомендательные сервисы для клиентов Экосистемы на основе накопленных Банком данных





## Результат в цифрах

15

ТОП бизнес-процессов корпоративных клиентов базируются на Едином профиле клиентов

80+ ТБ

Архитектура системы позволяет неограниченно хранить данные обо всех действиях клиентов

3+ МЛРД  
ТРАНЗАКЦИЙ В ГОД

Система позволяет выдерживать высокие нагрузки и обрабатывать 10 млн транзакций в сутки

15+ МЛН  
ЗАПРОСОВ В ГОД

Любая транзакция, меняющая клиентские данные, проходит онлайн-проверку через сервисы органов госвласти

99,9%

Система обеспечивает надежность и отказоустойчивость 24 часа в сутки 7 дней в неделю

200+

Множество данных о клиенте собирается в одной системе из разных источников



РЕЗУЛЬТАТ



**Все данные  
о корпоративном  
клиенте в одном  
месте**



**РЕЗУЛЬТАТ**

**Ежесекундно  
информация  
обновляется,  
вычищается,  
обогащается**



РЕЗУЛЬТАТ



**Отчетность  
автоматизирована  
и точна**





КЕЙС

# Кредит 0% и 2%

Благодаря ЕПК СБЕР смог первым подключиться к блокчейн-платформе Федеральной налоговой службы для помощи бизнесу в период пандемии.

Благодаря подключению предприниматели начали оперативно получать субсидии под 0% и льготные кредиты по 2% на выплату зарплаты.

**160 000**

одобренных заявок  
на получение помощи

**200 000 000 000 ₽**

выдано по одобренным  
заявкам

**3 дня**

рекордные сроки  
подключения к платформе



**Спасибо  
за внимание!**