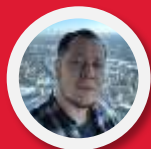


# Как не потеряться в Больших данных?



Сергей Серов  
Начальник управления  
Big Data и машинного  
обучения



Юрий Попов  
Директор Департамента  
развития цифровых  
технологий

# ФАКТЫ О БАНКЕ

HOME  
CREDIT



18+ лет на рынке

15 000 сотрудников

40 100 000 клиентов

76% клиентов используют онлайн-сервисы

Один из ведущих розничных банков

>2 000 городов присутствия

20% POS-кредитов выдано онлайн

BB- рейтинг Fitch

ruA- рейтинг Expert RA

# СВОЙСТВА БОЛЬШИХ ДАННЫХ | 7V

HOME  
CREDIT

200 Тб  
сырых  
данных

Прирост  
150 Gb в  
сутки

Более 70  
источников данных,  
200 сущностей

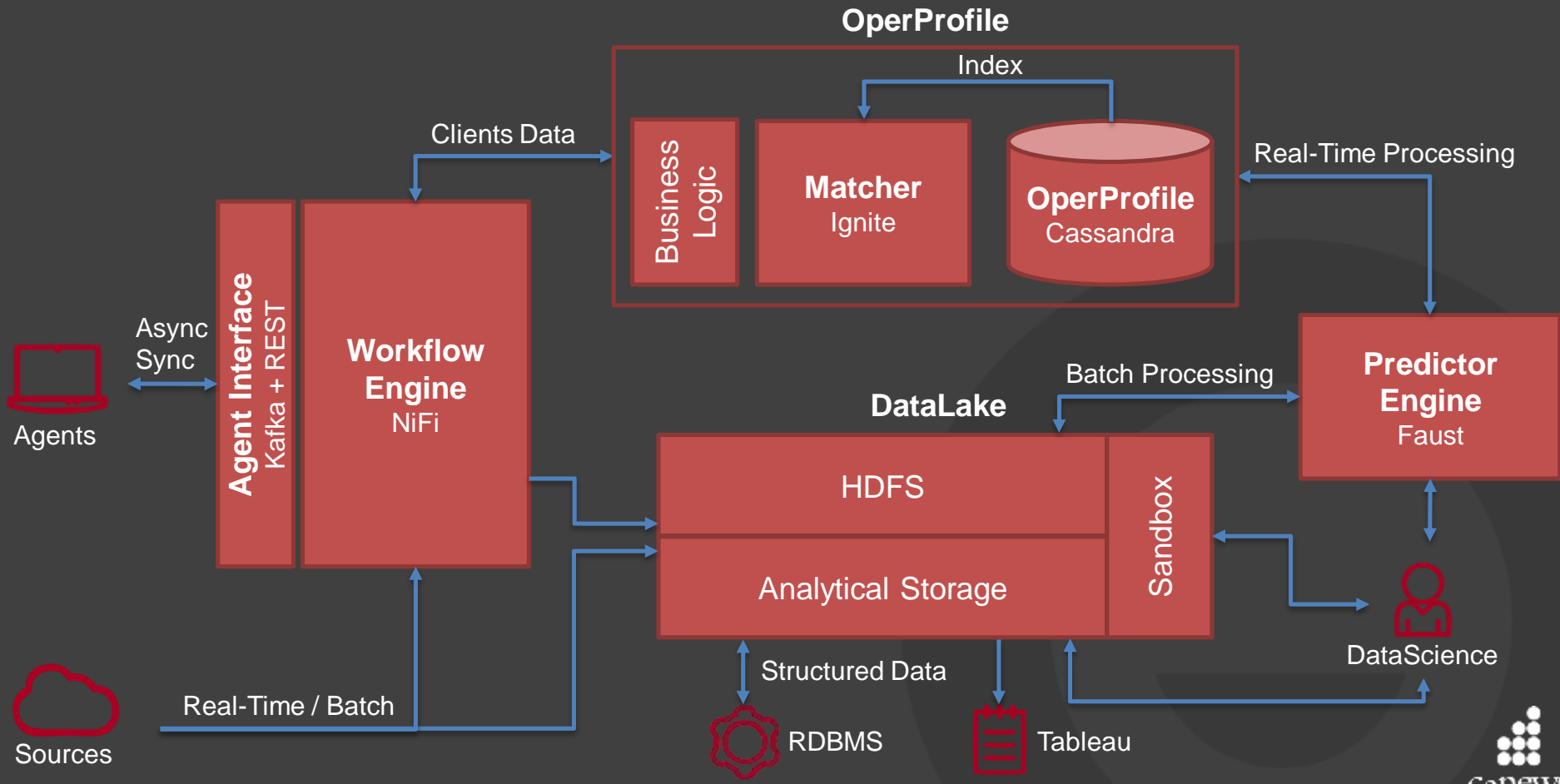
Мажорные изменения  
на источниках раз в 2  
недели

Одобрение, антифрод,  
CRM, TLM, взыскание,  
клиентский сервис

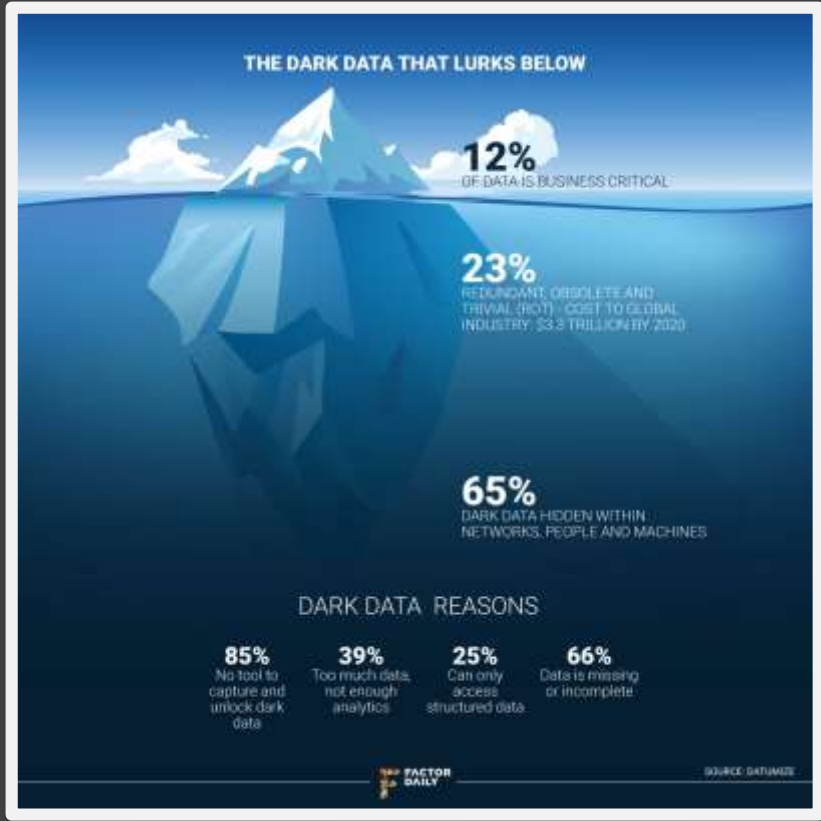
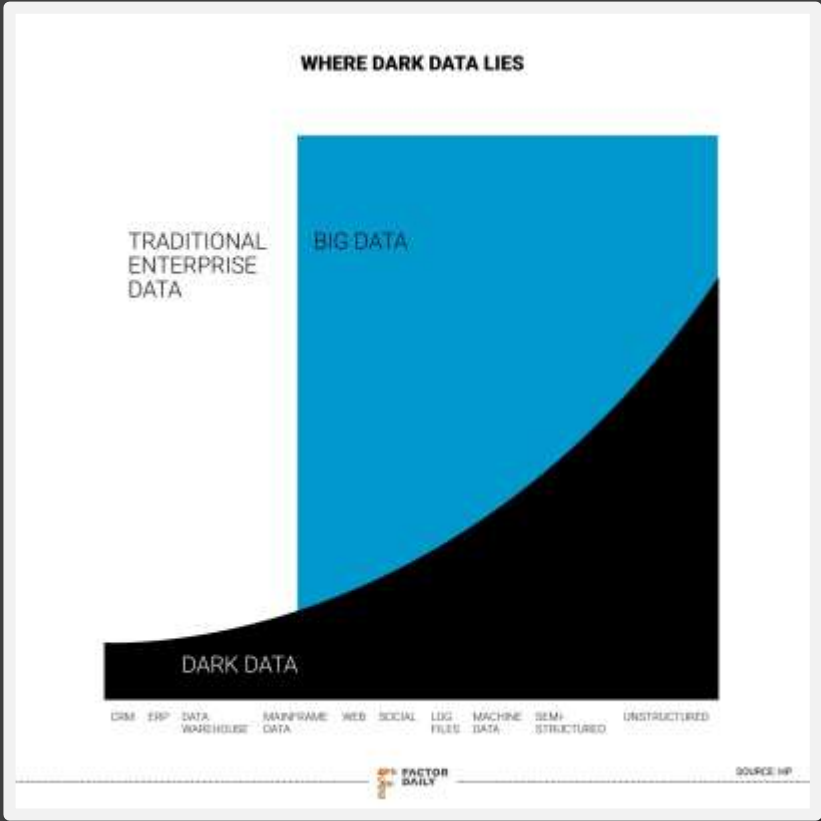
Свыше  
100  
отчетов

Более 1 млрд.  
руб. в  
квартал

# BIG DATA PLATFORM



# DARK DATA | МИРОВЫЕ ТРЕНДЫ



24%

Критичные для бизнеса данные. Поддержка операционных процессов банка. Построение аналитических отчетов, данные для выявления инсайтов, обучения моделей силами DataScience.

76%

Исследуемые данные, устаревшие данные, метаданные, логи работы системы и т.д.

- Поиск новых кейсов для преобразования Dark Data в Useful Data.
- Активное привлечение ИТ к увеличению Value данных.
- Использование AI для анализа данных.
- Построение платформы для онлайн-обработки данных.
- Предоставить бизнесу инструменты для анализа данных, построения операционных процессов.
- Построение процессов DQ.

# НАШ КЕЙС: АНАЛИТИКА ЧАТОВ И V2T

Анализ жалоб клиентов в чате. Ежедневный анализ обращений клиентов с наиболее критичными жалобами.  
Персонализированный подход к урегулированию конфликтов.

Выявление изменения трендов по тематикам обращений.  
Дообучение моделей, совершенствование процесса взаимодействия с клиентом.

Выявление потребностей клиентов – анализ причин отказа от продуктов. Анализируется ТОП-причин отказа от продуктов банка.

Анализ качества взаимодействия с клиентом. Клиентский сервис, продажи, взыскание. Более 1,5 млн. звонков в месяц, свыше 15 контрольных точек.



Оmnikanальность – улучшение качества коммуникации с клиентом за счет анализа всех каналов коммуникации и клиентского профиля в режиме реального времени.

Анализ процесса общения с клиентом в режиме реального времени, динамические подсказки оператору, подбор продуктов банка и т.д.

Переход с офлайн аналитики к аналитике в режиме реального времени.

	Приветствие
	Представление
	Название банка
	Цель звонка
	Мотивация
	...



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!