



## «Народный Банк Казахстана»: Создание единой базы полных данных о клиентах с помощью Oracle Customer Data Hub

### Об Oracle Customer Data Hub

Oracle Customer Data Hub – полностью интегрированное решение для управления клиентскими данными, которое централизует, исключает дублирование и обогащает информацию о клиентах, поддерживая непрерывную синхронизацию со всеми источниками данных. Этот продукт является компонентой семейства передового интеграционного и связующего программного обеспечения Oracle Fusion Middleware.

Основой решения является специализированная база данных, предназначенная для хранения общей информации о клиентах (наименования, идентифицирующие параметры, адресная информация, счета, данные о контактных лицах, классификаторы, а также различные взаимосвязи между организациями и физическими лицами). Структура базы данных расширяема – наряду с predefined параметрами можно вводить и использовать дополнительные характеристики.

В результате решения задачи централизации данных о клиентах с помощью Oracle Customer Data Hub улучшается качество информации, обеспечивается ее полнота и достоверность.

### Проблема консолидации данных

АО «Народный банк Казахстана», созданное на базе реорганизованного Сберегательного банка республики, является одним из крупнейших универсальных коммерческих банков Республики Казахстан. Банк обслуживает как десятки тысяч корпоративных клиентов — многочисленные предприятия и организации Казахстана, так и миллионы розничных клиентов, будучи на протяжении ряда лет агентом Правительства РК по выплатам пенсий и пособий. Кредитное учреждение эмитирует карточки платежных систем VISA International и MasterCard International и остается неизменным лидером на казахском рынке пластиковых карточек. Банк входит в тройку ведущих банков страны и является лидером по количеству филиалов, которые действуют во всех регионах республики.

Для поддержки основных направлений своего бизнеса АО «Народный банк Казахстана» использует различные информационные системы, построенные на СУБД Oracle: автоматизированные банковскую и розничную системы «Colvir», центральную базу данных «АМАНАТ» и процессинговую систему «WAY4». Ввод информации в каждую из систем и дальнейшее ее ведение происходит независимо от остальных: в каждой базе свои форматы полей, состав атрибутов записей, процедуры проверки данных и т.п. При таком подходе стало неизбежным появление дубликатов — записей об одном и том же клиенте в различных базах данных, в результате чего в условиях роста клиентской базы даже на простейший вопрос «сколько у Народного банка Казахстана клиентов?» точный ответ получить было сложно.



**АО «Народный банк Казахстана»**  
([www.halykbank.kz](http://www.halykbank.kz))

АО «Народный банк Казахстана» — крупнейший универсальный коммерческий банк Республики Казахстан, успешно работающий на благо своих клиентов более 80 лет. Общеизвестно является одной из самых надежных и диверсифицированных финансовых структур Казахстана. Акционерное общество было основано на базе реорганизованного Сберегательного банка Республики Казахстан и на протяжении ряда лет являлось агентом Правительства Республики Казахстан по выплатам пенсий и пособий. На сегодняшний день АО «Народный банк Казахстана» входит в тройку крупнейших банков страны по величине активов и собственного капитала. По состоянию на 1 апреля 2006 года активы Банка составили 651,7 млрд. казахских тенге, уставный капитал — 29,9 млрд. тенге, собственный капитал (расчетный) — 64,5 млрд. тенге, чистая прибыль — 3,4 млрд. тенге.

В то же время обострение конкуренции на рынке банковских продуктов и услуг потребовало повышения эффективности и качества обслуживания клиентов. Успех реализации клиентоориентированного подхода в решающей степени зависит от наличия полной и достоверной информации о них, организации эффективной работы с этой информацией сотрудников банка. Но прежде всего исходные данные должны быть собраны, обработаны, проанализированы и подготовлены для дальнейшего использования.

### **Инструмент решения: Oracle Customer Data Hub**

Проблема с разнородными и несогласованными данными о клиентах оказалась типична не только для АО «Народный банк Казахстана», но и в целом для всей мировой банковской отрасли. Только в последние годы XX века была сформулирована концепция MDM (Master Data Management, управление основными данными) и предложены инструменты для ее реализации. Эти инструменты позволяют решить проблему консолидации данных — сбора и объединения на уровне промышленной технологии полных и достоверных данных о клиентах, поступающих из разнородных и несогласованных между собой источников информации, унификация собранных данных в соответствии с единым стандартом. Одной из первых специализированных решений для консолидации данных на основе концепции MDM разработала корпорация Oracle. Пионером в продвижении Oracle Customer Data Hub на рынке СНГ стала Консалтинговая группа «Борлас» — ведущий партнер корпорации Oracle в странах СНГ, который активно осваивает новейшие продукты и технологии своего западного партнера.

В 2005 году руководство АО «Народный банк Казахстана» приняло решение о необходимости консолидации данных о клиентах, выбрав предложение консультантов «Борлас», и в 2006 году стартовал проект по внедрению Системы контроля качества данных с применением Oracle Customer Data Hub.

Проект продолжался четыре месяца и завершился в июле 2006 года. В рамках проекта были выполнены следующие работы:

- создание единой базы данных о клиентах банка;
- начальная конвертация всех данных о клиентах банка из четырех различных банковских систем;
- разработка и реализация правил поиска дубликатов и объединения дублирующихся записей;
- обеспечение единого интерфейса доступа к данным банковских систем и хранилищу для получения информации по клиентам в оперативном режиме, а также для создания и проверки новых записей;

- обеспечение доступа к работе с единой базой данных уполномоченных сотрудников банка и их обучение.

Средствами Oracle Customer Data Hub в ходе проекта было обработано 11 миллионов исходных записей по физическим и юридическим лицам с учетом нескольких десятков атрибутов. После исключения дубликатов и объединения записей общее количество записей сократилось более чем на треть.

## Итоги и перспективы

По результатам проекта «Народный банк Казахстана» получил единую централизованную базу клиентов, а также возможность работать с полной и точной информацией о них, грамотно выстраивать стратегии в области маркетинга и продаж новых банковских продуктов и услуг, добиваясь в конечном итоге роста удовлетворенности клиентов. В настоящее время успешно ведется аналитическая обработка информации, полученной в результате интеграции клиентских данных и финансовых показателей.

Комментируя итоги проекта, **Заместитель Председателя Правления АО «Народный банк Казахстана» Аскар Кусаинов** отметил: «Мы довольны результатами проекта. Oracle Customer Data Hub, без сомнения, подтвердил свои широкие интеграционные возможности и мощную производительность, а команда КГ «Борлас» показала серьезную экспертизу и знание внедряемого продукта. Лучших оценок заслуживает качество управления работами, способность учитывать специфику деятельности нашего банка, готовность делиться знаниями и опытом с нашими специалистами. Следует также отметить, что консультантами реализованы возможности для дальнейшего развития Системы контроля качества данных».

**Вице-президент по технологиям Консалтинговой группы «Борлас» Алексей Галаган** подчеркнул: «Специфика проекта состояла в необходимости проведения предварительной обработки данных с дальнейшим подключением функциональности Oracle Customer Data Hub. Наши специалисты успешно справились с обеими задачами. В ряде проектов по созданию аналитических систем и хранилищ данных консультанты «Борлас» уже решали проблему качества обрабатываемой информации. Полученный опыт мы будем использовать и в дальнейшем для успешного решения ключевых задач бизнеса как в банковской, так и в других отраслях экономики».





**Бахытбек Алиев, Региональный менеджер Oracle в Центральной Азии**, отметил: «Мы считаем, что сегодня для финансовых институтов Казахстана жизненно необходим унифицированный и надежный источник качественной информации о клиентах, которая является одним из важнейших управленческих активов предприятия. Именно они хранят в себе основу для стратегического развития. Мы уверены, что реализация проекта позволит одному из ведущих банков Казахстана — Народному Банку — подтвердить звание высокотехнологичной и эффективной финансовой организации, а также укрепить лидирующие позиции на рынке».

Что касается перспектив развития Системы контроля качества данных, то в скором времени планируется подключить к ней новые системы — источники данных. В первую очередь, речь идет о поставке данных из пенсионного фонда и страховой компании.

#### Консалтинговая группа «Борлас» ([www.borlas.ru](http://www.borlas.ru))

КГ «Борлас» выполняет проекты, направленные на повышение эффективности деятельности предприятий и организаций посредством внедрения управленческих и информационных технологий. Спектр услуг «Борлас» — управленческий консалтинг, внедрение, интеграция и сопровождение автоматизированных систем управления, создание ИТ-инфраструктур и систем безопасности, обучение и техподдержка. По данным «Эксперт РА», «Борлас» возглавляет рейтинг «Информационные технологии — управленческий консалтинг», является лидером по услугам внедренческого консалтинга в отраслях процессного (химия, нефтехимия, металлургия) и дискретного (машиностроение и металлообработка) производства, а также занимает высокие позиции в электроэнергетике, телекоммуникациях, страховании и торговле.

В числе заказчиков — ОАО «Магнитогорский металлургический комбинат», ОАО «Северсталь», ОАО «ГМК «Норильский Никель», ОАО «ОКБ Сухого», ОАО «ГАЗ», РАО «ЕЭС России», ОАО «Мосэнерго», ОАО «ОГК-1», ОАО «УК ГидроОГК», ОАО «СИБУР Холдинг», ОАО «Уралкалий», ЗАО «Фосагро АГ», ОАО «МХК «Еврохим», ОАО «Международный аэропорт Шереметьево», ОАО «Ванинский морской торговый порт», ОАО «Авиакомпания Сибирь», ОАО «Связьинвест», ОАО «ВымпелКом», ЗАО «Киевстар Дж.Эс.Эм.», ОАО «Капиталь Страхование», ОАО «Ингосстрах», ООО СК «ВТБ-РОСНО», ЗАО «Внешторгбанк Розничные услуги» (ВТБ24), ОАО «АКБ Росбанк», Национальный банк «ТРАСТ», АО «Народный банк Казахстана», Группа компаний «М.ВИДЕО» и другие.

«Борлас» является Мастер-партнером корпорации Oracle и обладает статусами Центра компетенции Oracle по четырем технологическим направлениям: интеграционные технологии (Fusion Middleware: Integration), создание аналитических систем и хранилищ данных (Fusion Middleware: Business Intelligence and Data Warehousing), управление идентификационными данными и правами доступа (Fusion Middleware: Information Security (Identity&Access Management)), организация коллективной работы, документооборота и электронного архива (Fusion Middleware: Collaboration Suite).