

Три года ИИ-трансформации управляющей компании

От экспериментов — к фундаменту и взгляд в будущее

Антон Граборов

Руководитель блока «Цифровой бизнес»
УК «Альфа-Капитал»

Программу строили **от клиента**

Четыре направления, которые в первую принесли эффект клиенту и бизнесу

1 **Голос клиента**

Слышать клиента шире, чем NPS**
— через разговоры, чаты, реальный опыт

2 **Контакт-центр**

ИИ* рядом с оператором —
не вместо, а в помощь

3 **Мобильное приложение**

ИИ как фактор нового клиентского
опыта в приложении

4 **Инвестконсультанты**

Усиление живого консультанта
ИИ-инструментами

* ИИ — искусственный интеллект.

** NPS (Net Promoter Score) — индекс потребительской лояльности.

Голос клиента

- **100 тыс. контактов** с клиентами ежемесячно — все под ИИ-анализом

- **Негатив** по выводам средств **снижен в 14 раз**

- **Еженедельный ИИ-отчет** для руководителей

- **30+ задач** по улучшению процессов инициировано

Сохраненный AUM* — **2,5+ млрд руб/мес**

Голос клиента — три итерации

ПОПЫТКА 1

Саммари в CRM

Оценка качества разговора от AI (%)

85

Оценка качества разговора от руководителя (%)

90

Summary

Выводы.

1. Основная цель звонка - предоставить клиенту информацию о предложениях компании, которые были ранее отправлены в WhatsApp.

2. Клиент не успел ознакомиться с предложениями и просит перезвонить в понедельник, так как сейчас он очень занят.

3. Клиент положительно относится к консультанту и компании, готов продолжать сотрудничество.

4. Рекомендуется связаться с клиентом в понедельник, как он и просил, и предоставить ему подробную информацию о предложениях компании.

5. Необходимо учитывать, что клиент в данный момент очень занят, поэтому важно проявить гибкость и понимание при назначении следующей встречи.

1. Коммуникация

- Статус звонка

Успешный

- Следующая коммуникация

Понедельник

2. Сервис:

- Клиент не успел ознакомиться с предложениями, которые ему отправили в WhatsApp. Просит связаться с ним в понедельник.

Запись разговора

0:00

ТЕКСТ

ПОПЫТКА 2

ИИ-дашборд для руководителей

Динамика коммуникаций

День звонка

01.04.2026

15.06.2026

Цель

☐ БПИФ Квант

☐ БПИФ Облигации с

☐ БПИФ Управляемые

Цели

Цель	Апрель 2026	Май 2026	Июнь 2026	Всего
БПИФ Облигации с переменным купоном	2220	2188	1096	5504
БПИФ Управляемые акции с выплатой дохода	4499	3187	955	8641
Денежный рынок	5088	4890	2328	12306
Звонок по рекомендации	588	635	269	1492
ИИС	980	932	503	2415
Назначение встречи	9193	9954	5445	24592
Приглашение на мероприятие	1868	755	475	3098
Согласие на встречу	7929	6867	3519	18315
Всего	24547	22248	10732	57527

ПОПЫТКА 3

Голос клиента

Вопросы по отображению данных в МК и ЛК 97 обращений

Клиенты сообщают о некорректном, несвоевременном или непонятном отображении информации в ЛК и МК. Отмечаются расхождения в балансах и суммах на счетах, задержки в обновлении статуса операций, неверное отображение стоимости активов (особенно заблокированных), графиков доходности и купленных бумаг, что вызывает беспокойство и требует дополнительных разъяснений.

Контакт-центр — 2024

ИИ-суфлер

Мобильный чат

Домашняя страница

Статистика

Внутренний чат

Очередь

Мгновенные сообщения

У меня изменились паспортные данные

13.05

1. Зайдите в раздел «Портфель»; 2. Нажмите на свое имя в левом верхнем углу экрана; 3. Выберите «Данные профиля» и в левом верхнем углу нажмите на символ «Идентификация»; 4. Сфотографируйте или загрузите фотографию паспорта; 5. Измените актуальные данные. Обработка заявки происходит в течение 3-х рабочих дней.

Обработка заявки происходит в течение 3-х рабочих дней.

У меня заблокированы активы, что вы делаете?

13.05

Операции с иностранными ценными бумагами, входящими в состав продуктов, временно приостановлены из-за ограничений, наложенных на НРД со стороны ЕС (прим. I регламента ЕС 2019/2014).

Как вывести деньги

13.05

1. ИЮ, добрый день, какой у Вас вопрос? Готова Вас проконсультировать!

☐ какой

☐ Показать с нотками

Введите Ваше сообщение...

1. Зайдите в раздел «Портфель»; 2. Нажмите на свое имя в левом верхнем углу экрана; 3. Выберите «Данные профиля» и в левом верхнем углу нажмите на символ «Идентификация»; 4. Сфотографируйте или загрузите фотографию паспорта; 5. Измените актуальные данные. Обработка заявки происходит в течение 3-х рабочих дней.

Вывести

Отменить

У меня заблокированы активы, что вы делаете?

Операции с иностранными ценными бумагами, входящими в состав продуктов, временно приостановлены из-за ограничений, наложенных на НРД со стороны ЕС (прим. I регламента ЕС 2019/2014).

Вывести

Отменить

Как мне вывести деньги?

ОБРАБОТКА В 20 СЕКУНД
72% → 89%

Контроль качества

Оператор	Количество	Общий балл	Стандарты приветствия	Стандарты общения	Формат общения	Подстройка под клиента	Векливость	Ценность клиента	Отношение к клиенту
Приветствие: Екатерина Александровна	2	65,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	10,00	10,00
Сопровождение: Екатерина Александровна	424	63,35	5,00	4,94	4,82	4,82	4,91	9,63	9,80
Закрытие: Екатерина Александровна	816	62,94	4,94	4,96	4,76	4,79	4,94	9,56	9,74
Закрытие: Татьяна Михайловна	490	62,43	4,93	4,85	4,78	4,79	4,91	9,45	9,79
Поздравление: Татьяна Михайловна	552	61,98	4,92	4,88	4,63	4,65	4,89	9,41	9,71
Сопровождение: Екатерина Александровна	701	61,88	4,90	4,91	4,78	4,71	4,88	9,42	9,58
Закрытие: Татьяна Михайловна	701	60,89	4,93	4,81	4,72	4,51	4,87	9,45	9,59
Поздравление: Екатерина Александровна	270	59,40	4,65	4,69	4,85	4,56	4,63	8,88	9,08
Закрытие: Екатерина Александровна	2	57,50	5,00	5,00	2,50	5,00	5,00	5,00	10,00
Закрытие: Павел Александрович	75	56,47	5,00	5,00	3,88	4,14	4,66	7,41	9,31
Сопровождение: Екатерина Александровна	483	50,41	5,00	5,00	3,74	3,37	4,59	7,30	7,59
Сопровождение: Екатерина Александровна	149	49,73	5,00	5,00	2,50	3,21	4,55	7,50	7,86
Обработка: Павел Александрович	445	44,65	5,00	5,00	3,03	2,96	4,17	6,10	7,30
Сопровождение: Павел Александрович	545	39,78	5,00	5,00	2,76	2,68	3,76	5,21	6,44
Всего	5655	58,13	4,93	4,91	4,38	4,31	4,72	8,70	9,08

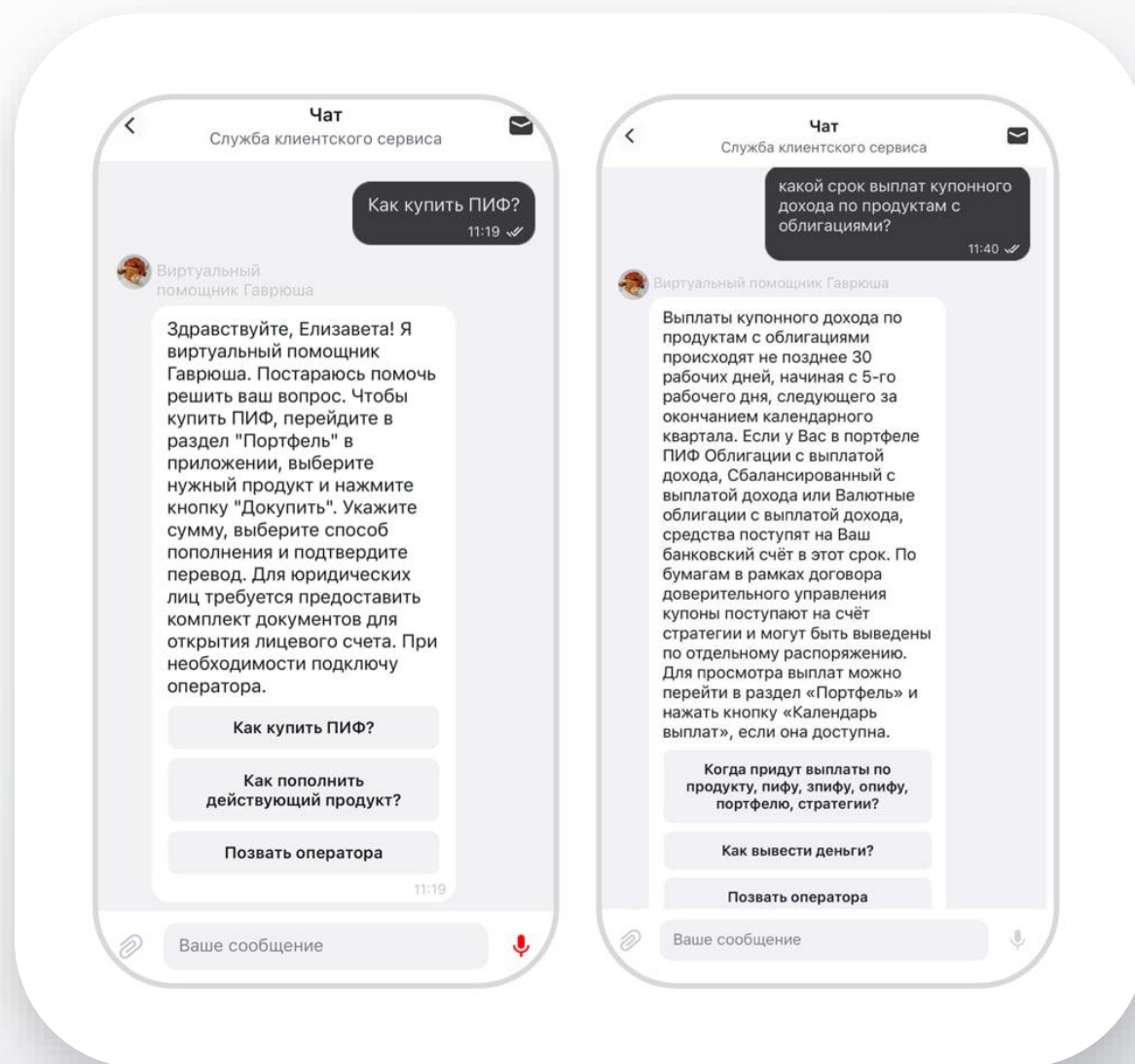
ОЦЕНКА ОПЕРАТОРОВ ВЫРОСЛА
4,5 → 4,78

Автоклассификация сообщений

Месяц	Март 2026		Апрель 2026		Май 2026		Всего	
Категория	Количество	%	Количество	%	Количество	%	Количество	%
Блокировка аккаунта	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Автоплатеж	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Отчеты/Справки	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Передача ИК	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Консультация по ЛК/МК	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Это вы мне звонили?	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Прочие	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Квалификация	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Риск-профилирование	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Налоги	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Без категории	100	1,00%	100	1,00%	100	1,00%	300	1,00%
Всего	1000	100,00%	1000	100,00%	1000	100,00%	3000	100,00%

ЗАТРАЧЕННОЕ ВРЕМЯ
–20 секунд

Контакт-центр 2025 — ИИ-оператор



4,7

оценка ИИ-оператора сегодня
Стартовали с 4,05

36%

сессий обрабатывает ИИ
Без передачи человеку

Главный эффект — не технология.

Главный эффект — люди.

Контакт-центр — эффект на операторов

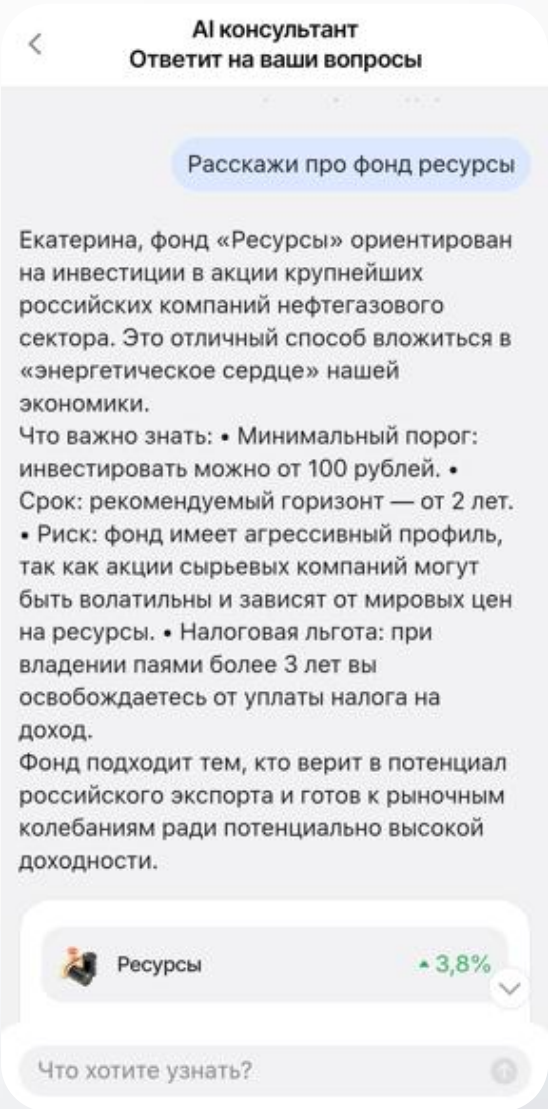
- **Сняли с операторов рутину** — частые однотипные вопросы теперь обрабатывает ИИ
- **Операторы занимаются сложным** — где нужны понимание, эмпатия и время
- **Никого не сократили** — но и не растем в найме уже несколько лет
- **Контролер качества переключился** — на работу с операторами по отклонениям

4,9

Оценка живых операторов

Исторический максимум за все время
измерения

Мобильное приложение — ИИ-консультант



- **Прямой онлайн-канал продаж** — ассистент отвечает на вопросы и объясняет все о продуктах прямо в приложении

- **Бета** — массовый сегмент, Android. Топ-запрос «Куда инвестировать»

ПИЛОТ · 3 НЕДЕЛИ ПОДРЯД

~100 клиентов/нед · ~70% сессий · 0 дизлайков

Сейчас

Справка + sales-карточки. Расширение: +Веб, чек до 100 тыс. рублей

III квартал

Интеграция с портфелем, ребалансировка из чата, перенос в навигационную панель

IV квартал

Проактивные триггеры, перевод на консультанта

ЦЕЛЬ MAU* 2026
20 тыс/мес

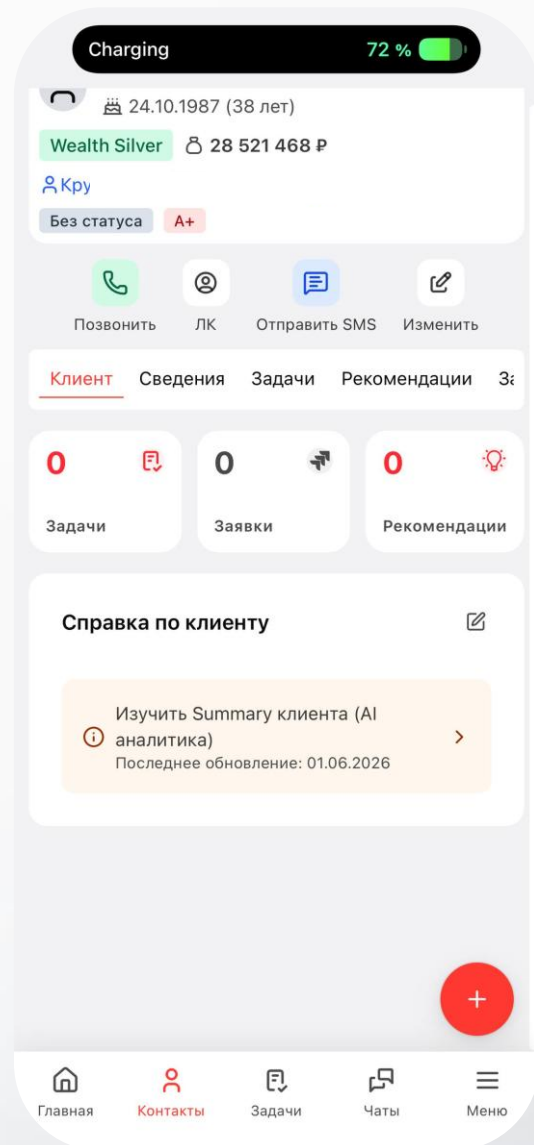
КОНВЕРСИЯ ДИАЛОГА
≥ 5%

CSI** КЛИЕНТА
8,5/10

*MAU (Monthly Active Users) — количество уникальных пользователей за месяц.

**CSI (Customer Satisfaction Index) — индекс, который показывает степень удовлетворенности клиента компанией.

Инвестконсультанты — **мобильный CRM**



1 Внести голосом

Как прошла встреча, заметка по клиенту, задача — в любом месте

2 Запросить голосом

«Покажи клиентов с активами от 100 млн рублей и акциями РФ от 10 млн рублей»

3 Справка по клиенту

ИИ-саммари: история и контекст клиента за секунды перед звонком

4 Задачи и заявки

Вести и закрывать прямо в карточке, без возвращения за компьютер

5 База знаний

Ответ на продуктовый или процессный вопрос — без поиска по системам

Инвестконсультанты — ИИ-копилот

- Усиливает живого консультанта, а не заменяет — ускоряет подготовку ко встрече и составление персонализированных клиентских материалов
- За минуты готовит драфт письма клиенту
- Распространен на пилотной группе консультантов, цель — все консультанты к осени

СЕЙЧАС В РАБОТЕ (3 НЕДЕЛИ)

~14 консультантов, 265 чатов, 1341 сообщений

ПОДГОТОВКА ПРЕДЛОЖЕНИЯ

75 → 20 мин

ОЦЕНКА КОПИЛОТА

4,67/5

КАЧЕСТВО ПОРТФЕЛЕЙ

9,3/10

Куда идем — ИИ-ориентированная компания

Не «добавить ИИ к процессам», а перестроить компанию так, чтобы ИИ был частью команд, ролей и знаний.
Меняем три оси одновременно.

	Сегодня	2026	2027–2028
Люди	67% в Альфа-Чате, первые билдеры на вайб-кодинге	Клуб ИИ-лидеров — носители практики в каждом подразделении	Каждый делает 50%+ работы через ИИ; создание инструментов — при найме
Процессы	20+ ИИ-сервисов точно в разных местах	ИИ в ключевых процессах: CRM, МП, ОПП, бэк-офис	ИИ-агенты — участники команд: получают задачи, ведут проекты
Знания	Знания в головах ключевых людей; уход эксперта = потеря	«Компания как код» — процессы и регуляторика машиночитаемы	Вся экспертиза АК — переиспользуемые навыки для людей и агентов

Три направления внедрения

ДЛЯ ВСЕХ

Альфа-Чат

Единый чат-интерфейс с бесплатным доступом к актуальным моделям и нейросетям

- 66% сотрудников — активные
- 1300+ запросов/день
- 16 специализированных АК-ботов

ОСНОВНОЙ ПРИОРИТЕТ

Внедрение ИИ в рабочие интерфейсы сотрудников

ИИ там, где люди уже работают каждый день

- CRM — карточка клиента, задачи
- Копилот и ЛК консультанта
- Мобильное приложение
- Бэк-офис и операции

СОЗДАТЕЛИ

Билдеры

Сами собирают ИИ-инструменты на агентных решениях

- ~20 сейчас → 70–80 в планах
- Обучаем (отдельная программа)
- Клуб ИИ-лидеров в подразделениях

Три задачи сотрудника в ИИ-ориентированной организации

1

Превратить знания в навыки

Перенести экспертизу из головы в навыки для агентов, чтобы свою работу можно было масштабировать

2

Ставить задачи агентам

Сформулировать, что и как нужно сделать: сами агенты пока точно не справятся

3

Контроль качества

Проверять результат работы агента и доводить его до нужного уровня

Альфа Капитал

The image features a solid red background. Overlaid on this background is the text 'Альфа Капитал' in a large, white, sans-serif font. The text is centered horizontally. Surrounding the text are several white, hand-drawn style scribbles and arrows. One arrow starts near the top left, loops around the word 'Альфа', and points towards the top right. Another arrow starts near the top right, loops around the word 'Капитал', and points towards the bottom right. There are also several circular scribbles around the text.