

# AI в CRM

апрель 2025



# Николай Ермачков

Директор по развитию ИТ-сервисов розничного бизнеса

## Роль и ответственность в компании:



Я — **инициатор и руководитель** развития CRM-системы



Обеспечиваю **комплексное развитие и эффективность** CRM-системы



**Формирую и управляю командой** для реализации проектов



Разрабатываю **дорожную карту и стратегию** развития CRM



Ответственен за **составление бэклога и приоритезацию задач**



# О компании



**2,2 млн**

Клиентов



**> 1 трлн ₽**

Активы под управлением<sup>1</sup>



**№ 1**

На рынке ДУ физлиц<sup>3</sup>

**32 ГОДА** НА РЫНКЕ  
УПРАВЛЕНИЯ  
АКТИВАМИ В РОССИИ



**18,21%**

Доля на рынке розничных паевых инвестиционных фондов<sup>2</sup>



**A++**

Исключительно высокий/  
наивысший уровень надежности  
и качества услуг<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Активы в управлении в рублях на 31.10.2024.

<sup>2</sup> На 28.02.2025 по данным [рейтинга Investfunds](#) среди всех управляющих компаний по СЧА.

<sup>3</sup> По данным [рейтинга «Эксперт РА»](#) по итогам 2024 г.

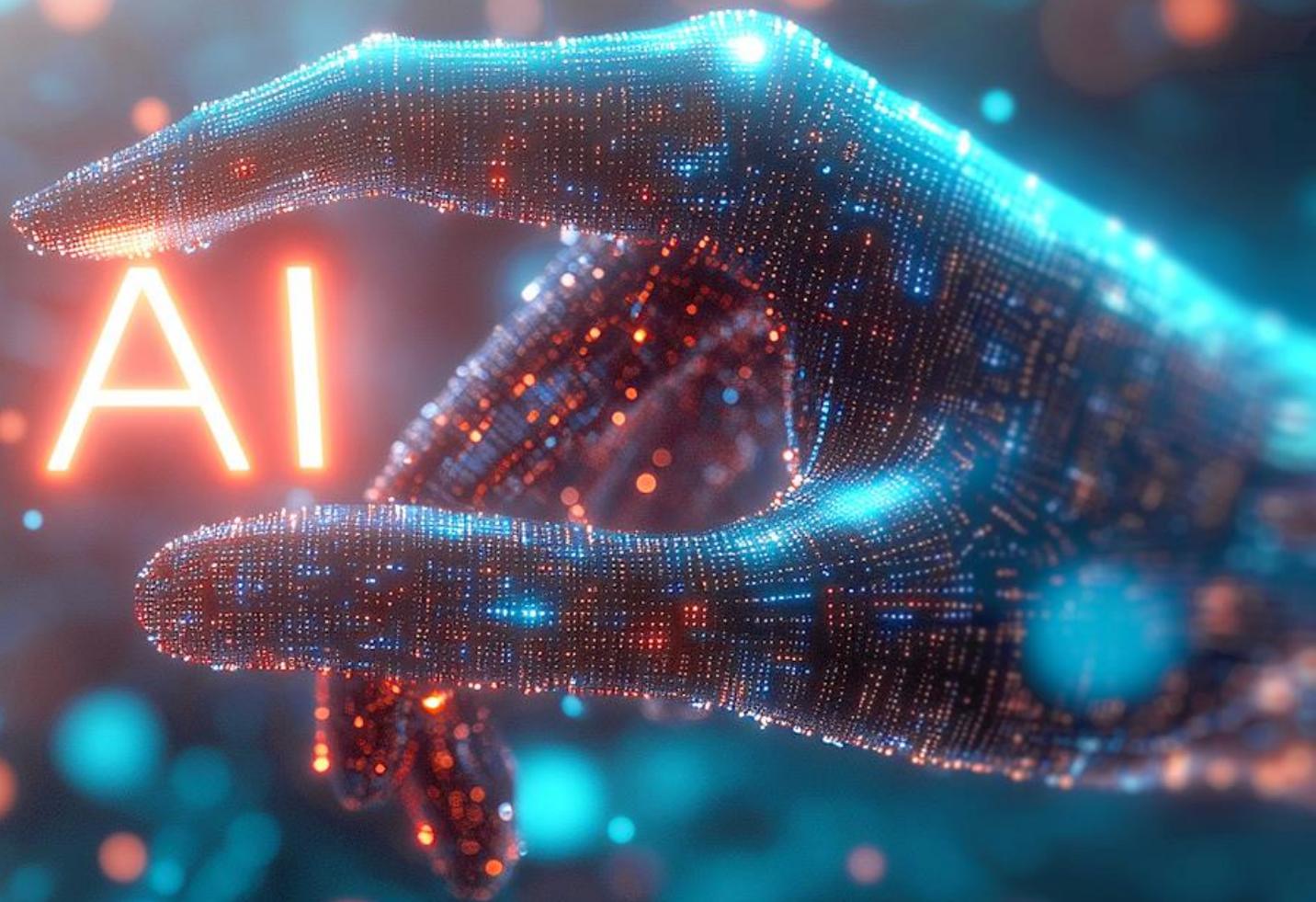
<sup>4</sup> Согласно [рейтингу](#) надежности и качества услуг «Эксперт РА» (дата подтверждения 23.09.2024).

# Нейросети — просто!

! Доступно всем

! Веб и Telegram

! Рабочее и личное



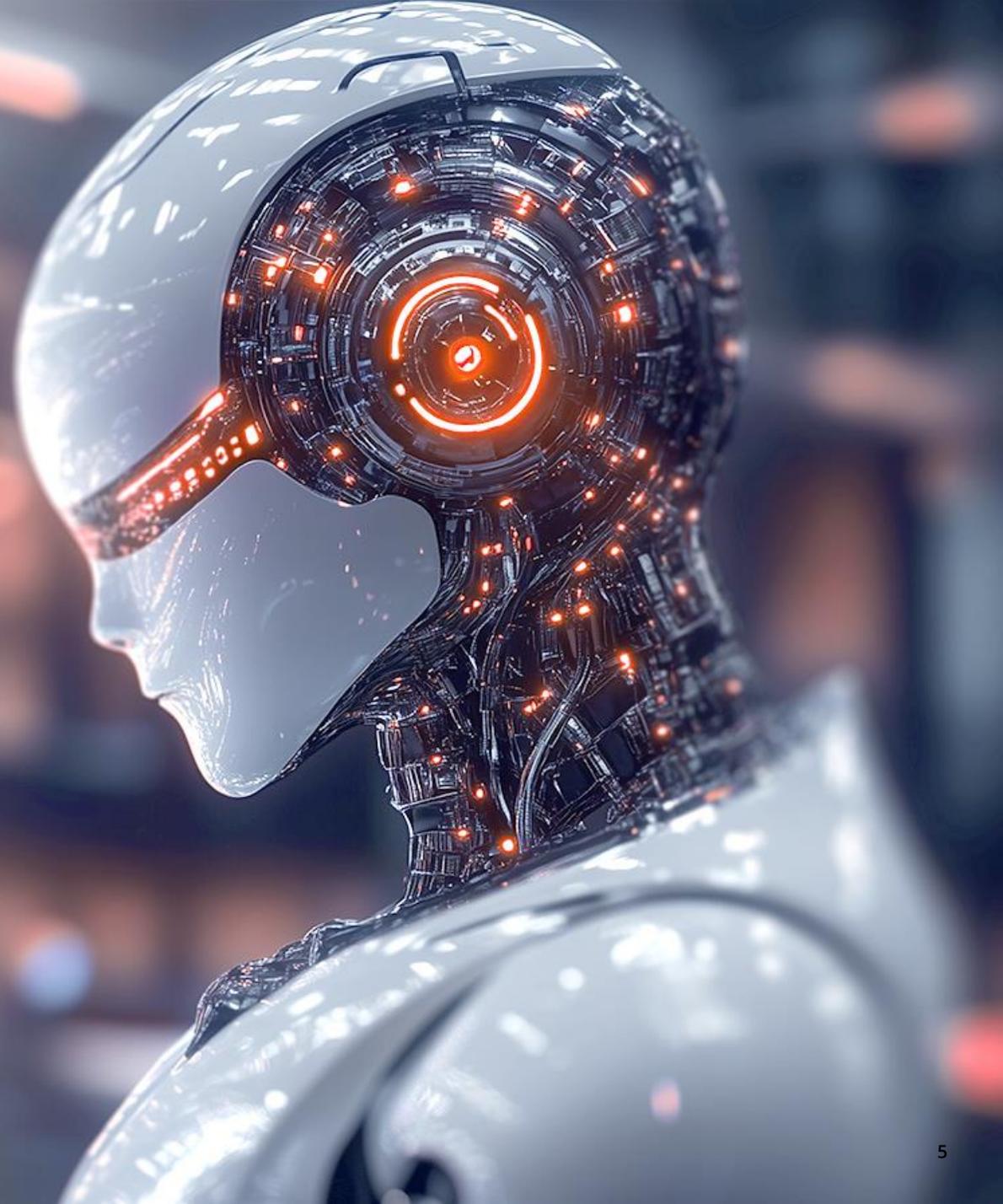
Используют в работе

**77%**

Сотрудников ИТ

**60%**

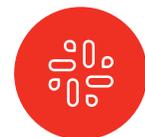
Руководителей



# AI – инфраструктура



Транскрибация



Обогащение

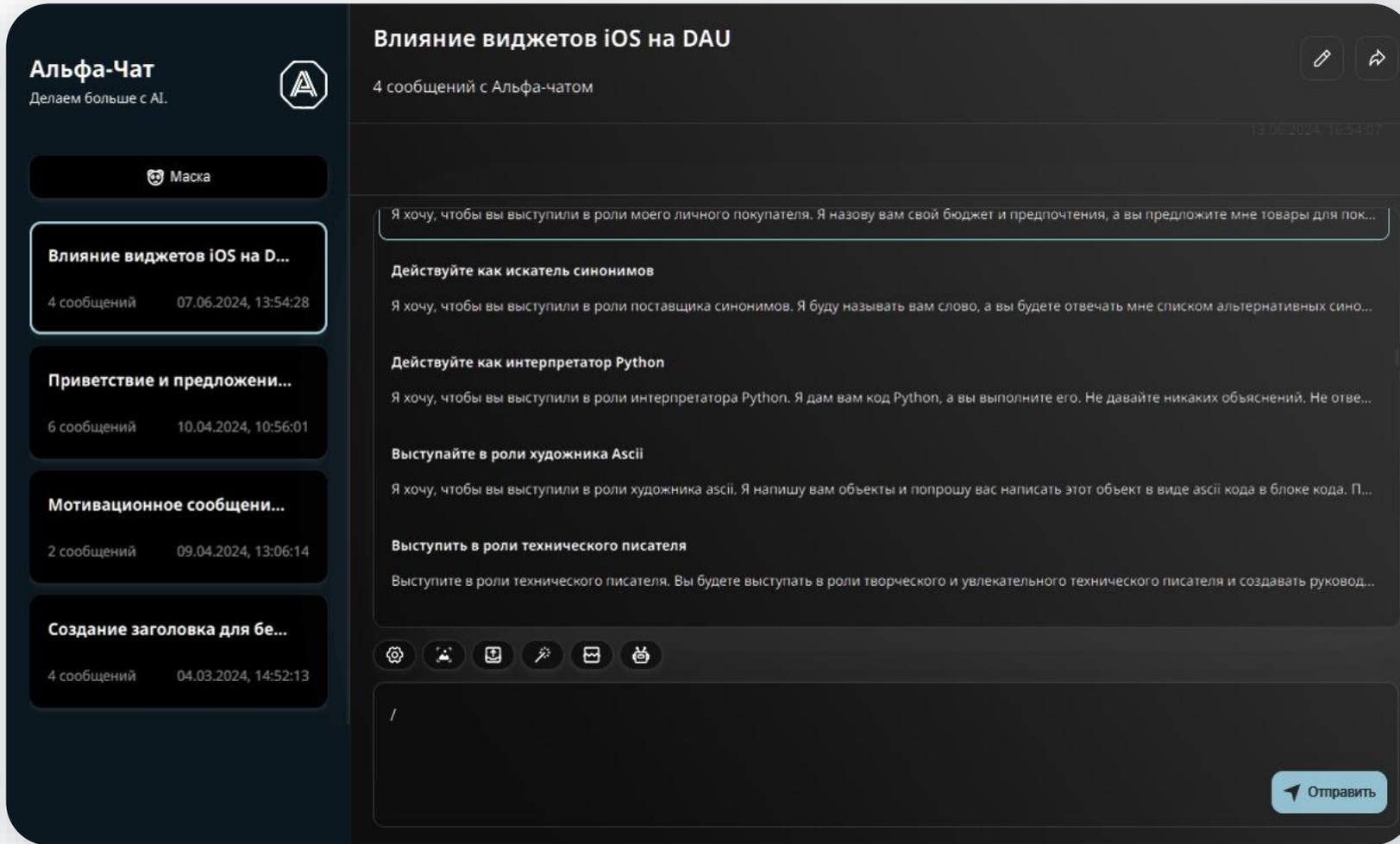


Обезличивание



База знаний

# Инструменты AI — Альфа-Чат



## Задача:

предоставить всем  
сотрудникам  
возможность  
обращаться к GPT

# Персональные отчеты

## AI-генерация индивидуальных отчетов:

обзор рыночной ситуации, анализ состояния и изменений портфеля, мониторинг обновлений в продуктах



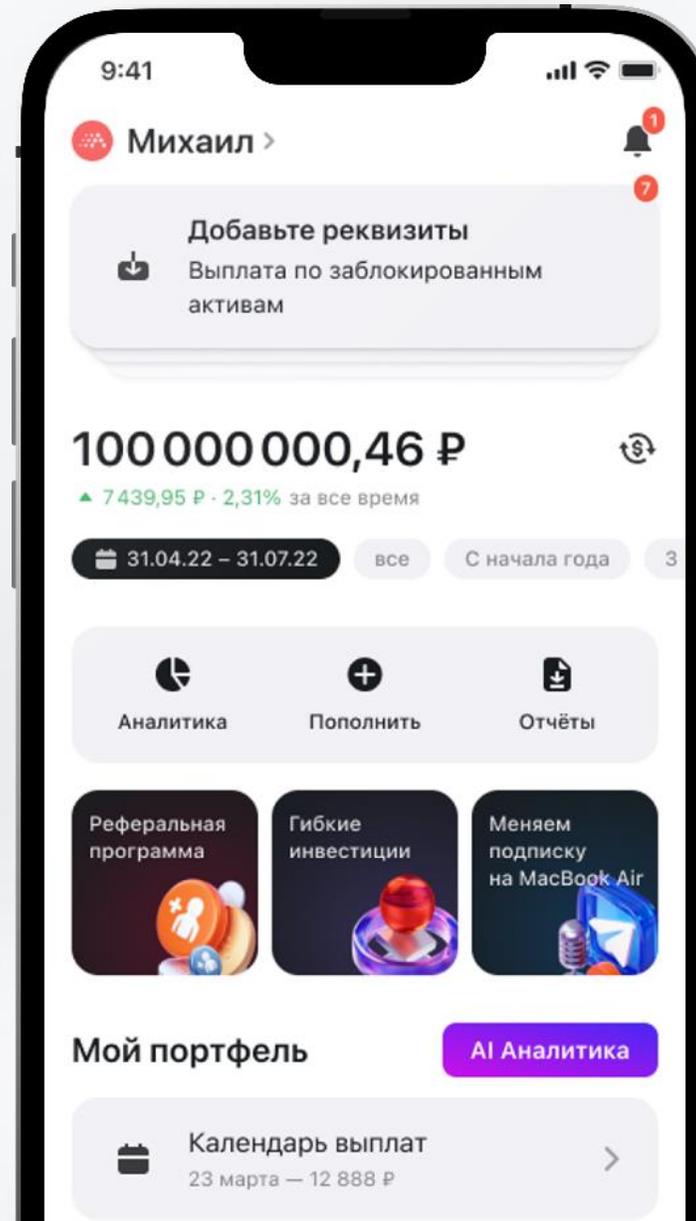
Анализ рынка, портфеля, операций



Анализ клиента и прогнозов Альфа-Капитал



Персональный отчет



Уже  
в мобильном  
приложении



# Инструменты AI — саммари по клиентам



Саммари доступны на вкладке «Саммари» карточки Контакта и в соответствующих представлениях.

The screenshot shows the Dynamics 365 CRM interface. The main view is a table titled "Мои клиенты с аналитикой AI". The table has columns for "Полное имя", "Общая сумма активов", "Дата последней коммуникации", "Дата обновления саммари", and "Саммари". A red arrow points from the "Саммари" column to a detailed view of a summary.

Полное имя	Общая сумма активов	Дата последней коммуникации	Дата обновления саммари	Саммари
Ivan, Ivan Ivan	3 100 000,00 P	28.06.2024 17:19	02.07.2024 8:00	Выводы 1. Клиент имеет крупный пакет акций Лукойл...
Тестов, Тест Тестович	11 211,73 P	16.05.2023		
Тестов, Тест Тестович				

**Выводы**

- Клиент имеет крупный пакет акций Лукойла, которые он традиционно реинвестирует в Сбербанк, а также евровые активы в портфеле.
- Консультант предложил клиенту поддерживать связь через WhatsApp для обсуждения неспешных вопросов, а при необходимости проводить телефонные звонки.
- Консультант пообещал вернуться к более глубокому анализу портфеля клиента в январе.

**1. Инвестиционный профиль**

- Инвестиционные продукты, которыми интересуется клиент, и его фактическая история инвестиций: Акции Лукойла, активы в евро

**2. Обратная связь и предпочтения клиента**

- Отзывы клиента об опыте инвестирования, положительные и отрицательные аспекты: Клиент упомянул, что у него есть крупный пакет акций Лукойла, которые он традиционно реинвестирует в Сбербанк. Также у него есть евровые активы в портфеле.
- Любимые инвестиционные продукты и платформы, на которых у клиента есть активы: Акции Лукойла, активы в евро

**3. Взаимодействие с нашей компанией**

- Отношение клиента к своему...

# Инструменты AI — оценка звонков

Теперь CRM оценивает качество разговоров с клиентами



**Новый раздел «Звонки»** содержит информацию об оценках всех звонков ответственного ИК



На **карточке звонка** можно посмотреть summary, прослушать и просмотреть запись разговора



Во **вкладке Оценка AI** хранится информация по оценке каждого вопроса чеклиста

Скриншот интерфейса Dynamics 365 CRM. В центре экрана отображается таблица со списком звонков, оцененных AI. Вкладки: «Звонки», «Оценка AI», «Связанные». В таблице указаны дата, время, тема, ответственный ИК, оценка разговора от AI и от руководителя ИК.

Срок	Тема	Ответственный	В отношении	Длительность	Оценка разговора от AI (%)	Оценка разговора от руководителя ИК (%)
20.06.2024 21:56	Звонок с корпоративной SIM	Testov, Test2 Testovich_2	Чубова, Ксения Николаевна	14 мин	2	---
19.06.2024 21:56	Звонок с корпоративной SIM	CRM, crm_sgl_owner	<Без имени>	---	---	---
23.04.2024 19:55	Звонок с корпоративной SIM	Иванов, Степан	Ами, Максим Еву	---	---	---
25.04.2022 12:00	Звонок с корпоративной SIM	Антропов, Кирилл Сергеевич	Тестов, Тест Тестович	---	---	---

Скриншот карточки звонка «Звонок с корпоративной SIM». Показаны метаданные звонка, оценки качества разговора от AI (85%) и от руководителя ИК (90%), а также AI-резюме (Summary) с выводами и рекомендациями.

**Выводы:**

- Основная цель звонка – предоставить клиенту информацию о предложениях компании, которые были ранее отправлены в WhatsApp.
- Клиент не успел ознакомиться с предложениями и просит перезвонить в понедельник, так как сейчас он очень занят.
- Клиент положительно относится к консультанту и компании, готов продолжать сотрудничество.
- Рекомендуется связаться с клиентом в понедельник, как он и просит, и предоставить ему подробную информацию о предложениях компании.
- Необходимо учитывать, что клиент в данный момент очень занят, поэтому важно проявить гибкость и понимание при назначении следующей встречи.

Скриншот вкладки «Оценка AI» для звонка с корпоративной SIM. Таблица содержит вопросы чеклиста, описания, комментарии AI, статусы, веса и баллы за ответы.

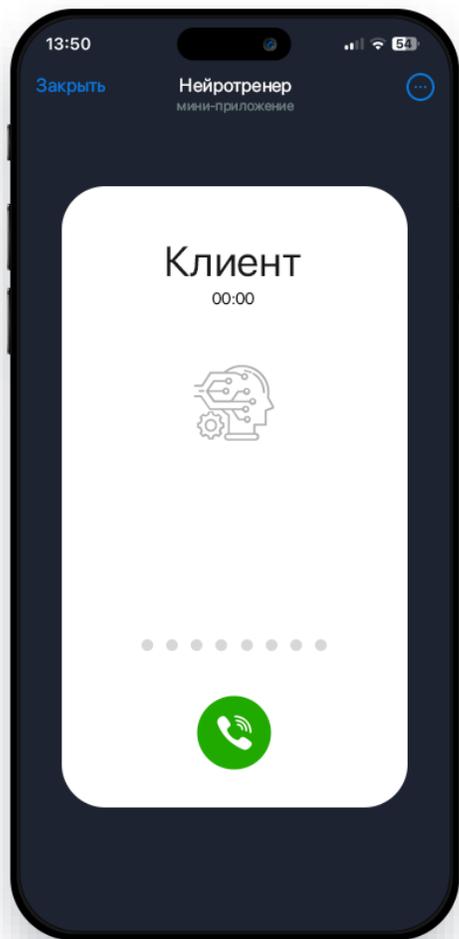
№	Название вопроса	Описание	Комментарий AI	Статус	Вес	Взвешенная оценка
1	Приветствие	Представиться и назвать компанию, уточ...	Оператор представился и уточнил, удобн...	Да	1	1
2	Программирование кли	Настроить клиента на диалог, объяснить ...	Оператор не объяснил цель звонка и не ...	Нет	3	0
3	Установление контакта	Использовать имя клиента хотя бы один ...	Оператор использовал имя клиента, что ...	Да	1	1
4	Выявление потребностей	Задавать открытые вопросы, выявить пот...	Оператор не задал открытых вопросов д...	Нет	20	0
5	Выявление потенциала	Выявление возможной суммы инвестиро...	Оператор не уточнил сумму инвестиций...	Нет	10	0
6	Продажа продукта+пote	Рассказать клиенту о продуктах компани...	Оператор не выделил преимущества про...	Нет	20	0
7	Работа с возражениями.	Проявить понимание и уважение к мнен...	Оператор не продемонстрировал поним...	Нет	30	0
8	Назначение встречи/вст	Назначить и согласовать встречу, предло...	Оператор не предложил возможность за...	Нет	5	0
9	Отправка коммуникаций	Озвучить клиенту о возможности отпра...	Оператор не уточнил возможность отпр...	Нет	5	0



Руководитель ИК сможет проставить свою оценку звонку указав значение от 0 до 100 в поле **Оценка качества разговора от руководителя ИК**

# Инструменты AI — Нейротренинг

**Инновационная платформа для обучения и практики** новых инвестиционных консультантов



- 1 Симулятор**  
Имитирует холодный звонок с потенциальным клиентом
- 2 Разнообразие**  
Содержит более 50 психотипов, основанных на реальных звонках
- 3 Вариативность**  
Ход звонка непредсказуем и уникален
- 4 Обратная связь**  
Нейротренинг вернет отчет о звонке, указав на сильные и слабые стороны



# Инструменты AI — Суфлер КЦ

! Внедрение суфлера позволило **ускорить работу на 20%**



- **100% операторов** активно используют предложения суфлера

Мобильный чат | Домашняя страница | Статистика | Внутренний чат | Очереди

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 «Карандаш»;  
4. Сфотографируйте или загрузите фотографии паспорта;  
5. Измените анкетные данные.

Обработка заявки происходит в течение 3-х рабочих дней.

**У меня заблокированные 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 (прил. I регламента ЕС 269/2014).

**Как вывести деньги** 13:05

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

какой  Показать с кнопками

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 «Карандаш»; 4. Сфотографируйте или загрузите фотографии паспорта; 5. Измените анкетные данные. Обработка заявки происходит в течение 3-х рабочих дней.

Вставить | Оценить

У меня заблокированные активы, что вы делаете?

Операции с иностранными ценными бумагами, входящими в состав продуктов, временно приостановлены из-за ограничений, наложенных на НРД со стороны ЕС (прил. I регламента ЕС 269/2014).

Вставить | Оценить

Как мне вывести деньги

- **Обработка** в первые 20 секунд увеличилась с **72%** до **89%**

- **Повышение оценки консультации** с **4,5** до **4,78**

**Автоматическая  
классификация обращений  
в Контакт-центре**

**100% обращений**  
автоматически размечаются  
по тематике через AI

**AI-бот для ответа  
на претензии  
клиентов**

**20% обращений**  
полностью закрываются  
AI-ботом

# AI-анализ комментариев опроса клиентов

Автоматический анализ обратной связи клиентов

1 100%-й охват комментариев

2 Автоматическая категоризация

Отсутствие ручной обработки

3 Оперативное построение дашбордов для контроля качества

Категории комментариев NPS

Год	2024																Всего
	Квартал	Кв. 1				Кв. 2				Кв. 3				Кв. 4		Всего	
		Январь	Февраль	Март	Всего	Апрель	Май	Июнь	Всего	Июль	Август	Сентябрь	Всего	Октябрь	Всего		
^	Категория																
	Доходность (Позитив)	36	38	27	101	37	38	27	102	18	11	1	30	2	2	235	235
	Продукты (Позитив)	6	8	3	17	3	4	5	12	2	4		6			35	35
	Рекомендации/предложения(Нейтрально)	73	95	92	260	100	101	92	293	114	87	46	247	10	10	810	810
	Блокировка средств(Негатив)	51	70	66	187	69	59	54	182	79	70	39	188	14	14	571	571
	Другие	26	46	29	101	45	65	41	151	51	28	13	92	4	4	348	348
	Другие	36	23	41	100	48	44	31	123	46	29	9	84	5	5	312	312
	Другие	38	42	48	128	63	70	47	180	45	37	24	106	5	5	419	419
	Другие	112	118	110	340	126	179	186	491	209	166	164	539	36	36	1406	1406
	Другие	60	77	54	191	55	86	92	233	107	75	64	246	5	5	675	675
	Другие	51	78	73	202	85	95	122	302	113	92	57	262	13	13	779	779
	Другие	22	19	15	56	28	24	24	76	20	18	11	49	3	3	184	184
	Другие	69	89	72	230	72	123	136	331	178	149	93	420	16	16	997	997
	Другие	18	20	19	57	21	21	19	61	19	14	6	39			157	157
	Другие	16	14	13	43	17	5	9	31	13	6	2	21	1	1	96	96
	Другие	23	41	33	97	36	35	40	111	39	26	9	74	3	3	285	285
	Другие	72	98	79	249	83	94	88	265	77	92	31	200	22	22	736	736
	Другие	200	257	273	730	286	288	234	808	274	245	112	631	34	34	2203	2203
	Другие	165	195	167	527	176	204	239	619	252	207	131	590	31	31	1767	1767
	Другие	47	46	54	147	55	73	83	211	97	88	60	245	13	13	616	616
	Другие	3	4	6	13	2	7	10	19		8	2	10			42	42
	Другие	8	16	13	37	17	10	17	50	17	5	0	30			123	123
	Другие	36	39	47	122	45	58	55	158	52	47	24	133	7	7	422	422
	Другие	60	65	81	206	76	103	109	288	114	102	55	272	16	16	977	977
	Другие	11	16	1	28	11	16	1	48	11	1	1	30			103	103
	Другие	599	727	741	2067	727	800	741	2268	727	741	30	1767	42	42	7273	7273

Доходность (Позитив)  
Продукты (Позитив)  
Рекомендации/предложения(Нейтрально)  
Блокировка средств(Негатив)

# Развитие 2025

В планах и текущей разработке находится множество проектов

**Выявление лучших практик продаж**  
из звонков

1

**Выявление продуктов**  
из коммуникаций  
с клиентами

2

**Выявление договоренности**  
**о будущей коммуникации**  
с клиентом из звонка  
и автоматическая  
постановка задачи

3

**Обучающий бот**  
по продуктам

4

**Прототип помощника в МК**

5

**Упрощение создания**  
**персональных предложений**

6

**Умный поиск в CRM**  
по клиентам

7

**Дашборд для руководителей:**  
рейтинги сотрудников  
по чек-листам

8

**Спасибо  
за внимание!**