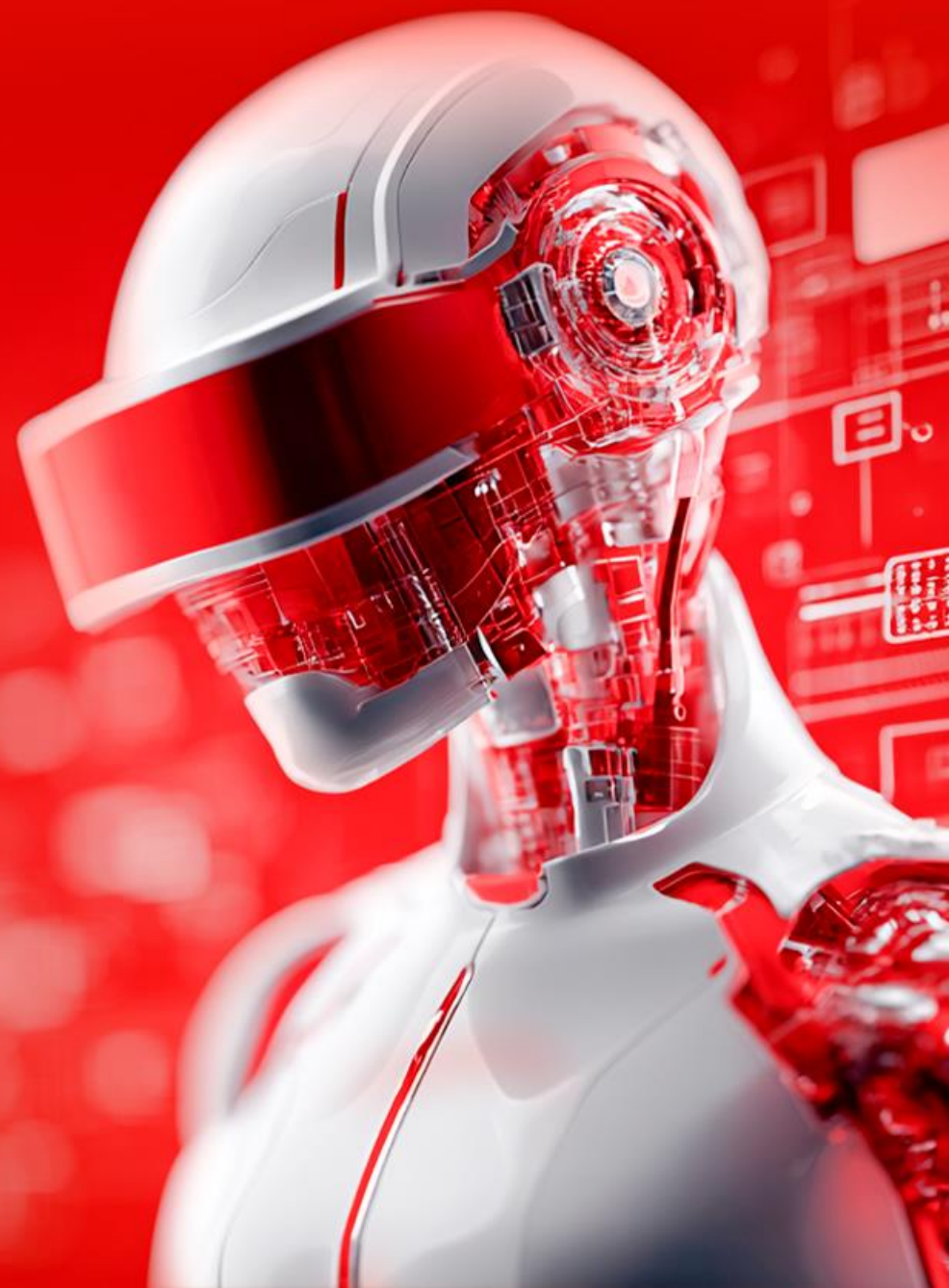


AI-ассистенты 360°

Практический опыт создания связанной
AI-экосистемы в «Альфа-Капитал»

Антон Граборов

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



Наш AI-путь: от экспериментов к экосистеме

2024-й: запускали пилоты. 2025-й: строим систему. 2026-й: готовимся к эре агентов.

2024

**Запускали
пилоты**

- 🔗 Инфраструктура
- 👤 Команда и компетенции
- ⭐ Пилоты

2025

**Строим
экосистему**

- 🏠 Внедрение в реальную работу
- 🕒 Экономический эффект
- 📄 Популяризация

2026+

**Эра
агентов**

- 🔍 Мультиагентные системы
- 💬 AI-first-культура
- ✅ Гиперперсонализация

Как мы выбирали приоритеты

Мы сфокусировались на трех направлениях с разным типом эффекта

AI в клиентском сервисе



Быстрое и понятное решение,
четкие метрики успеха

% удовлетворенность
клиентов +19% (с 4,5 до 4,78)

🔊 стопроцентный контроль
качества звонков

AI в инвестиционном консультировании



Самый массовый процесс

📊 85 тыс. AI-саммари
по клиентам

⬇️ снижение нагрузки
на поддержку продаж
на 20%

AI для всех сотрудников



Максимальный охват, решает более
50% кейсов без дополнительной
автоматизации

👤 67% сотрудников не менее
одного раза в месяц
используют AI

⚙️ >12 AI-проектов реализовано
в рамках AI Challenge

Эволюция по направлениям: 2024 → 2025

Направление 1. Клиентский сервис (2024)

В 2024 году мы запустили 3 MVP, которые решили тактические задачи и создали для нас бесценный массив данных о коммуникациях с клиентами

AI-суфлер для контакт-центра



- **Задача:** ускорить ответы операторов
- **Решение:** мгновенные подсказки на базе RAG
- **Результат:** обработка за 20 сек. (72% → 89%)

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

У меня изменились паспортные данные

1. Зайдите в раздел «Портфель»;
2. Нажмите на свое имя в левом верхнем углу;
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.

Как мне вывести деньги

AI-контроль качества



- **Задача:** оценивать 100% коммуникаций, а не случайные 5%
- **Решение:** автоматическая оценка звонков по чек-листу
- **Результат:** оценка консультации — 4,5 → 4,78 (+19%)

Звонок с корпоративной SIM

Звонок · Звонок UI

Звонок Оценка AI Связанные

№	Название вопроса	Описание	Комментарий AI	Статус	Вес
1	Приветствие	Представиться и назвать компанию, уточ...	Оператор представился и уточнил, удобн...	Да	1
2	Программирование кли	Настроить клиента на диалог, объяснить ...	Оператор не объяснил цель звонка и не ...	Нет	3
3	Установление контакта	Использовать имя клиента хотя бы один ...	Оператор использовал имя клиента, что ...	Да	1
4	Выявление потребности	Задавать открытые вопросы, выявить пот...	Оператор не задавал открытых вопросов д...	Нет	20
5	Выявление потенциала	Выявление возможной суммы инвестиро...	Оператор не уточнил сумму инвестиций.	Нет	10
6	Продажа продукта+посл	Рассказать клиенту о продуктах компани...	Оператор не выделил преимущества про...	Нет	20
7	Работа с возражениями	Проверить понимание и уважение к мнен...	Оператор не продемонстрировал поним...	Нет	30

AI-анализ комментариев NPS



- **Задача:** автоматизировать ручной анализ тысяч комментариев
- **Решение:** автокатегоризация обратной связи
- **Результат:** 100% комментариев анализируются автоматически, ресурсы направлены на улучшения

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

Категории комментариев NPS

Год	Квартал	Категория	2024											
			Кв. 1			Кв. 2			Кв. 3			Кв. 4		
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
...	...	...	36	38	27	101	37	30	27	102	18	11	1	30
...	...	...	6	9	3	17	3	4	5	12	2	4	5	5
...	...	...	73	95	92	260	100	181	92	293	114	87	45	247
...	...	...	51	70	66	187	69	59	54	182	79	70	39	188
...	...	...	26	46	29	101	45	65	41	151	51	28	13	92
...	...	...	36	23	41	100	48	44	31	123	46	29	9	84
...	...	...	38	42	48	128	93	70	47	180	45	37	24	106
...	...	...	112	118	110	340	126	186	491	209	166	164	539	36
...	...	...	60	77	54	191	55	86	92	233	107	75	64	246
...	...	...	51	78	73	202	85	95	122	302	113	92	57	262
...	...	...	22	19	15	56	28	24	24	76	20	18	11	49
...	...	...	69	89	72	230	72	123	136	331	178	149	93	420
...	...	...	18	26	19	57	21	21	19	61	19	14	5	39
...	...	...	16	14	13	43	17	5	9	31	13	6	2	21
...	...	...	23	41	33	97	36	35	40	111	39	26	9	74
...	...	...	72	98	79	249	83	94	88	265	77	92	31	200
...	...	...	200	257	273	730	286	288	234	808	274	245	112	631
...	...	...	165	195	167	527	176	204	239	619	252	207	131	590

Эволюция клиентского сервиса (2025): новые ценности из старых данных

В 2025 году мы переиспользуем накопленные данные и технологии, чтобы перейти от помощи и контроля к автоматизации и стратегическим инсайтам

Технология, созданная для помощи сотруднику, становится полноценным клиентским сервисом

Было (2024)

AI-суфлер помогает оператору КЦ

Здравствуйте. Как тут заработать много-много денег?

Для увеличения дохода правильной увеличивать активы в составе портфеля, а также стараться придерживаться принципа "диверсификации", повышая гибкость стратегии и тем самым потенциальную доходность. Диверсификация - это равное размещение денежных средств между фондами, т.е. лучше приобрести паи нескольких фондов, а не одного.

Вставить Оценить

Стало (2025)

AI-оператор самостоятельно отвечает клиенту

Виртуальный помощник Гаврюша
Выплаты купонного дохода по продуктам с облигациями происходят не позднее 30 рабочих дней, начиная с 5-го рабочего дня, следующего за окончанием календарного квартала. Если у Вас в портфеле ПИФ Облигации с выплатой

Чат
Служба клиентского сервиса
какой срок выплат купонного дохода по продуктам с облигациями?
11:40

Мы превратили инструмент контроля в источник стратегических инсайтов для улучшения продуктов и процессов

Было (2024)

Оцениваем работу оператора

←	Задача	Встреча	Звонок	Удалить	Обновить	Отправить
Все звонки с оценкой AI						
Срок	Все					
✓	Срок ↓	Тема	Ответственный			
	20.06.2024 21:56	Звонок с корпоративной SIM	Testov, Test2 Testovich_2			
	19.06.2024 21:56	Звонок с корпоративной SIM	CRM, crm_sq_owner			
	23.04.2024 19:55	Звонок с корпоративной SIM	Иванов, Степан			
	25.04.2022 12:00	Звонок с корпоративной SIM	Антропов, Кирилл Сергеевич			

Стало (2025)

Находим системные боли клиентов

СВОДКИ ОБРАЩЕНИЙ					
Год					
Квартал					
Месяц					
Категория	Кол-во обращений	Доля	Позитив	Позитив (%)	Ней
Обращения по процессам	2097	75,79%	147	0,07	1
Риск-профилирование	51	1,84%	1	0,02	
Покупка/продажа бумаг	291	10,52%	17	0,06	
Операции ПИФ	823	29,74%	59	0,07	
Другие	12	0,43%	2	0,17	
Вывод средств	1469	53,09%	98	0,07	
Ввод средств	219	7,91%	18	0,08	

Направление 2. Инвестконсультирование (2024)



Проблема:

Консультант перегружен рутинными задачами, которые можно оптимизировать



Решение:

Быстрые MVP в Telegram и автоматическая обработка звонков

Результаты:

< 1 мин.

30 %

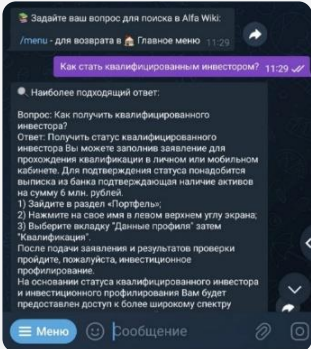
> 85 тыс.

Время ответа
Уменьшение
с 15–30 мин.

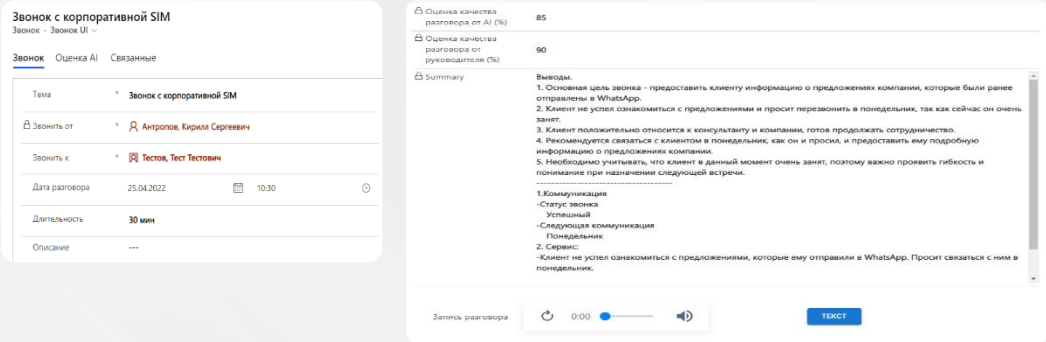
Экономия ресурсов
Отдела поддержки
продаж

Саммари
Доступны в CRM

AI-ассистент в Telegram отвечает на вопрос



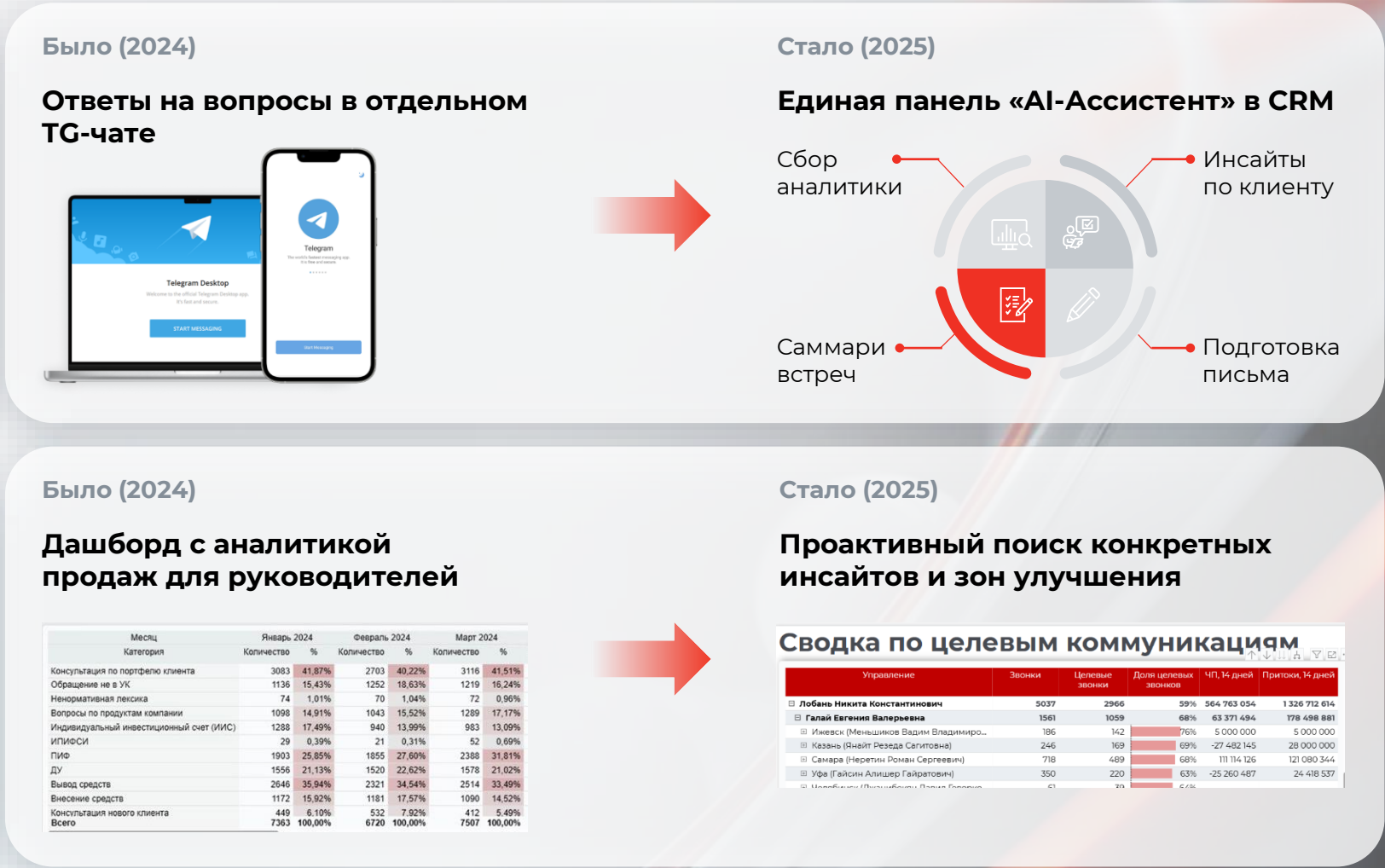
Автоматическая оценка и саммари звонка



Эволюция инвестконсультирования: от чат-бота к AI второму пилоту

Создаем комплексный инструмент, решающий ключевые задачи консультанта прямо в его рабочем пространстве

От еще одного дашборда переходим к инструменту оперативного отслеживания результатов команды



Направление 3. AI для всех сотрудников (2024)

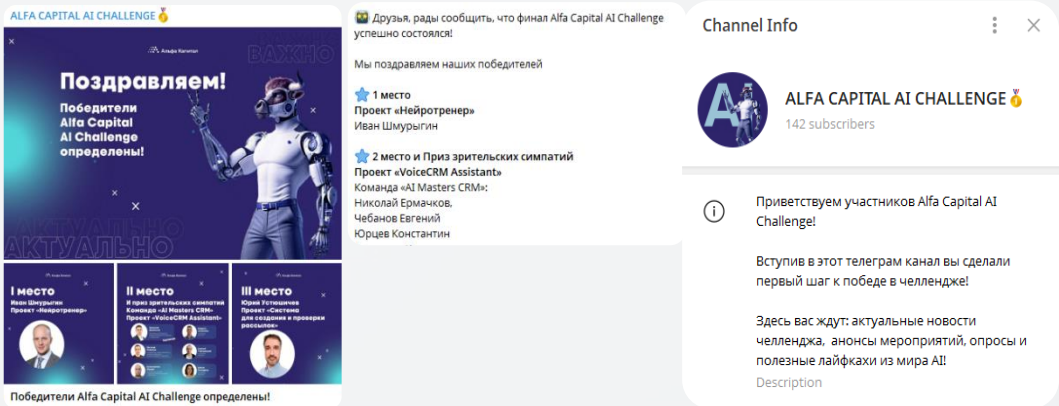
Проблематика:

- **Задача:** сделать AI доступным для каждого и стимулировать поиск идей снизу
- **Решение:** дали удобный доступ к GenAI (Alfa-Chat) и запустили геймификацию (AI Challenge)

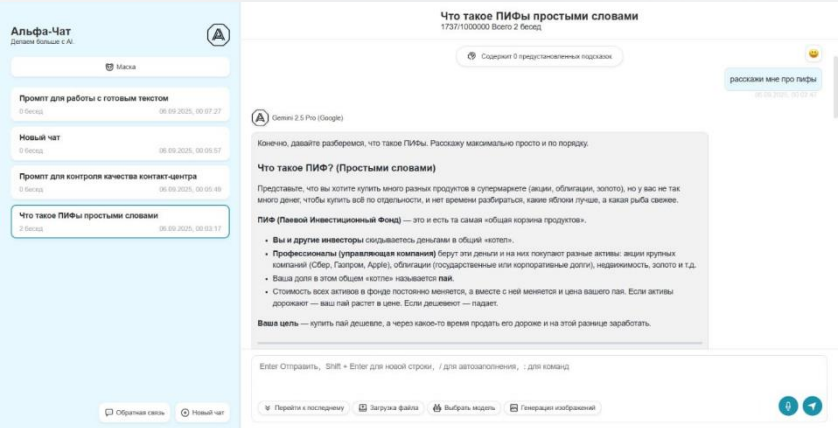
Полученные результаты:

- **67%** сотрудников не менее одного раза в месяц используют AI.
- **12+ AI-проектов** реализовано в рамках AI Challenge.
- Экономия рабочего времени сотрудников.

Проведение AI Challenge в Telegram-канале



«Альфа Чат» дает ответ на запрос сотрудника



Эволюция от пользователя к создателю

От ручных задач → к AI-агентам в команде

Раньше: написание саммари и ведение заметок вручную



Сейчас: AI-бот как полноценный участник рабочих процессов

Привет!
Саммари нашей встречи.

+Саше Слепченко отправила, чтобы посмотрел, какое саммари создалось.

From: УК Альфа-Капитал <customerservices@alfacapital.ru>
Sent: Friday, August 29, 2025 2:58 PM
To: Гапоненко Светлана Владимировна <s.gaponenko@alfacapital.ru>
Subject: Саммари встречи Концепция хранения аналитических материалов от 29.08.2025

Обсуждение хранения аналитических материалов и сервиса Самре

Основная тема встречи: Обсуждение проблем хранения и доступа к аналитическим материалам в компании, а также тестирование сервиса автоматической записи встреч.

Ключевые участники:

- Рома - руководитель проекта
- Света - разработчик
- Олег - технический эксперт
- Андрей - участник команды

Назначив: Сайкина Алена Александровна summary-bot@company.com

summary-bot@company.com
summary-bot@company.com

☐ Весь день ☐ Часовые поясы
[Сделать повторяющимся](#)

Ближайшие действия:

- Рома обсудит с Колей Ермачковым планы по новому ящику и централизации
- Обсуждение возможности внедрения AI-сортировки материалов
- Тестирование и отладка фильтров в сервисе Самре
- Подготовка к рассылке на всю компанию о новом функционале

Резюме: Команда обсудила критические проблемы с хранением аналитических материалов и определила техническое решение через Llama Index для нормализации данных. Параллельно продолжается отладка сервиса автоматической записи встреч с планами масштабирования на всю компанию после устранения текущих проблем с фильтрацией.

От чата с LLM → к созданию своих ассистентов

Раньше: базовый набор функций «Альфа Чата»



Сейчас: конструктор персональных AI-ассистентов

Редактирование предустановленной маски

Выберите маску

Начните сейчас, столкнитесь с мыслями за маской

[Показать все](#) [Начать сразу](#)

Модель

Случайность (temperature)

Чем больше значение, тем более случайные ответы

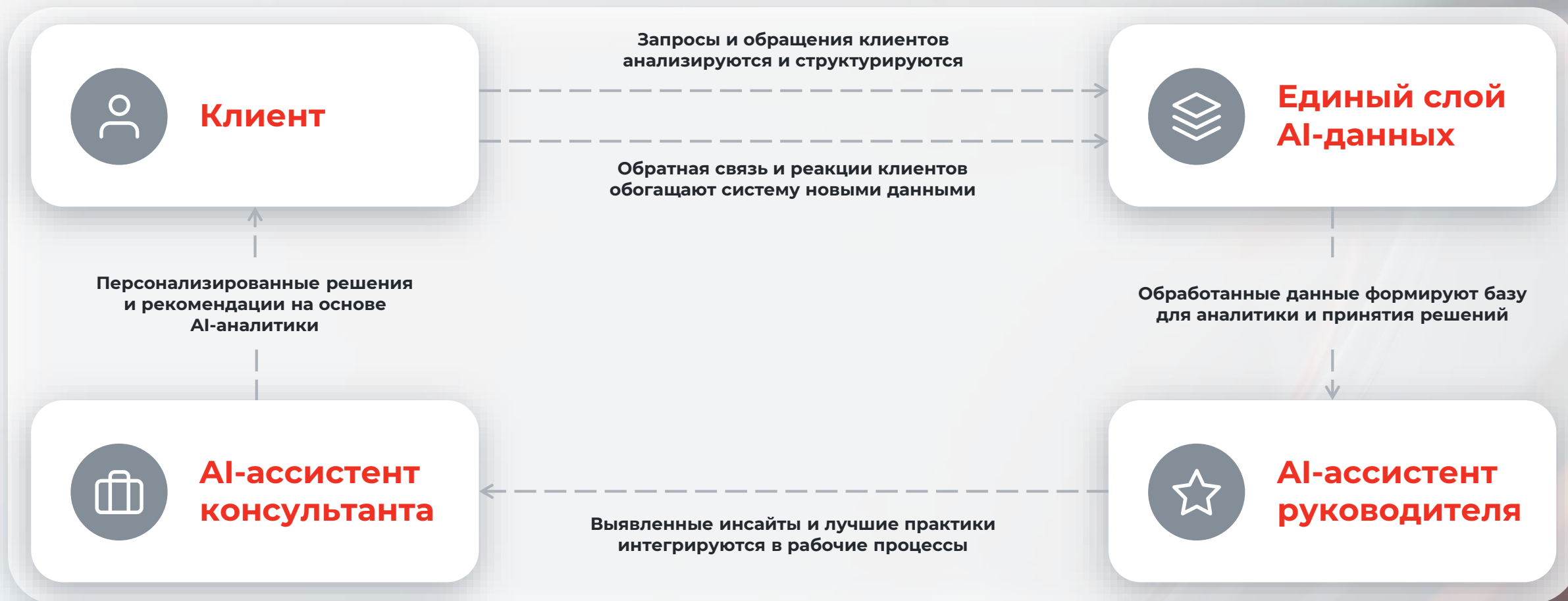
Ядро выборки (top_p)

Полное на случайность, но не изменяйте вместе с случайностью

Ограничение на количество токенов за один раз (max_tokens)
Максимальное количество токенов на одно взаимодействие

Взгляд в будущее

Экосистема AI-ассистентов 360°



ЭТО НЕ ПРОСТО НАБОР ПРОЕКТОВ, А ЕДИНЫЙ ОРГАНИЗМ, РАБОТАЮЩИЙ НА ДАННЫХ

Эра AI-агентов: взгляд в будущее



Мультиагентные системы

Несколько AI-ассистентов работают совместно, распределяя роли и дополняя друг друга

- ⓘ Позволяет справляться с комплексными задачами, решать которые одному ассистенту не под силу



GenAI + ML

ML-модели находят оптимальный продукт или решение (Next Best Offer)
GenAI переводит результат в понятный клиенту язык и объясняет ценность

- ⓘ Комбинация точности аналитики и силы коммуникации



Гибридные сценарии

AI-ассистент берет на себя рутину и аналитику
Живой консультант фокусируется на доверии и эмпатии

- ⓘ Вместе они создают сервис нового уровня: быстрее, точнее, человечнее

6 ключевых уроков нашего AI-марафона

Уроки старта (2024)



Вовлекайте через практику, не через приказы

Технология — это инструмент, главный вызов — изменение привычек людей



Начинайте с клиентского сервиса

Это зона «быстрых побед» с самыми понятными метриками (время ответа, CSAT, NPS)

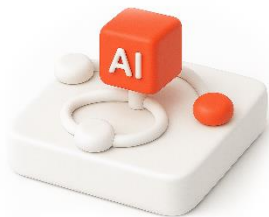


Собирайте «сырые» данные с первого дня

Даже если вы пока не знаете, как их использовать, начинайте собирать и хранить всё: транскрипции звонков, логи чатов, тексты обращений

6 ключевых уроков нашего AI-марафона

Уроки масштабирования и будущего (2025–2026)



Проектируйте экосистему, а не набор пилотов

С самого начала думайте о переиспользовании



Разделите Discovery и Delivery

Команда Discovery ищет прорывные гипотезы и тестирует новое. Команда Delivery отвечает за внедрение проверенных решений в промышленные системы



Настоящий ROI — смешанный и отложенный

Прямой эффект (экономия ФОТ) виден сразу, но часто он меньше косвенного: рост NPS (+19%), повышение качества управления, рост компетенций команды.



Спасибо за внимание!

Давайте общаться и делиться опытом

AI — это марафон, а не спринт. Но важно превратить его из отдельных забегов в эстафету



**Антон
Граборов**

Руководитель блока
«Цифровой бизнес»