Альфа Капитал

Почему клиенту не нужен еще один ИИ-ассистент

От разрозненных помощников
к единому клиентскому контексту

Екатерина Лисовская

Руководитель направления развития сервисов искусственного интеллекта в мобильном приложении УК «Альфа-Капитал»



Персональный контекст становится частью сервиса

AFFLUENT & HNWI

Высокий чек повышает ожидания не к интерфейсу, а к качеству понимания клиента

42%

HNWI* приходится повторять цели и предпочтения одной и той же компании

17%

HNWI называют опыт обслуживания бесшовным и персонализированным

56%

европейских состоятельных клиентов ожидают использования ИИ-инструментов

Технология ценна, когда помогает консультанту помнить контекст и точнее действовать

ИИ усиливает человеческую экспертизу — особенно там, где решение требует доверия и ответственности

Источники: Capgemini World Wealth Report 2026; EY Global Wealth Research 2025.

* HNWI (High Net Worth Individuals) — состоятельные частные инвесторы.

Клиенты оценивают не ИИ, а качество сервиса

ИССЛЕДОВАНИЯ 2025–2026

>35%

негативных упоминаний — качество сервиса: долго отвечают, вопрос не решен

≈25%

негативных публикаций — сбои приложения, входа или платежей

73%

клиентов пользуются другими банками помимо своего основного

Ценность создают три вещи: компания помнит контекст, быстро решает вопрос и сохраняет доверие

Источники: PwC GCC Banking Sentiment Index 2025; Accenture Banking Consumer Study 2025

25 ИИ-сервисов в компании

25

ИИ-сервисов

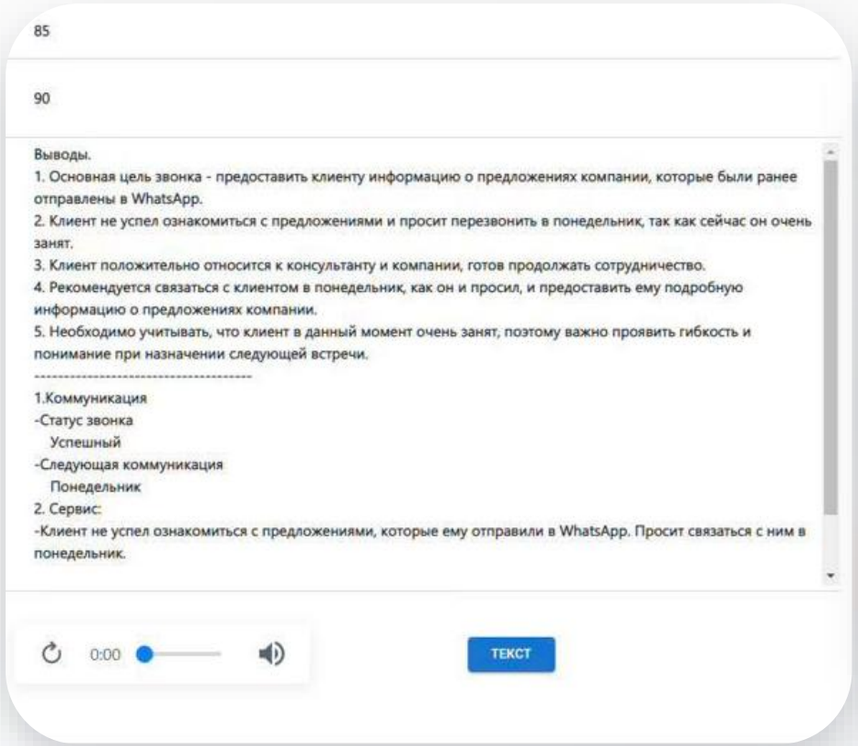
масштаб сегодня



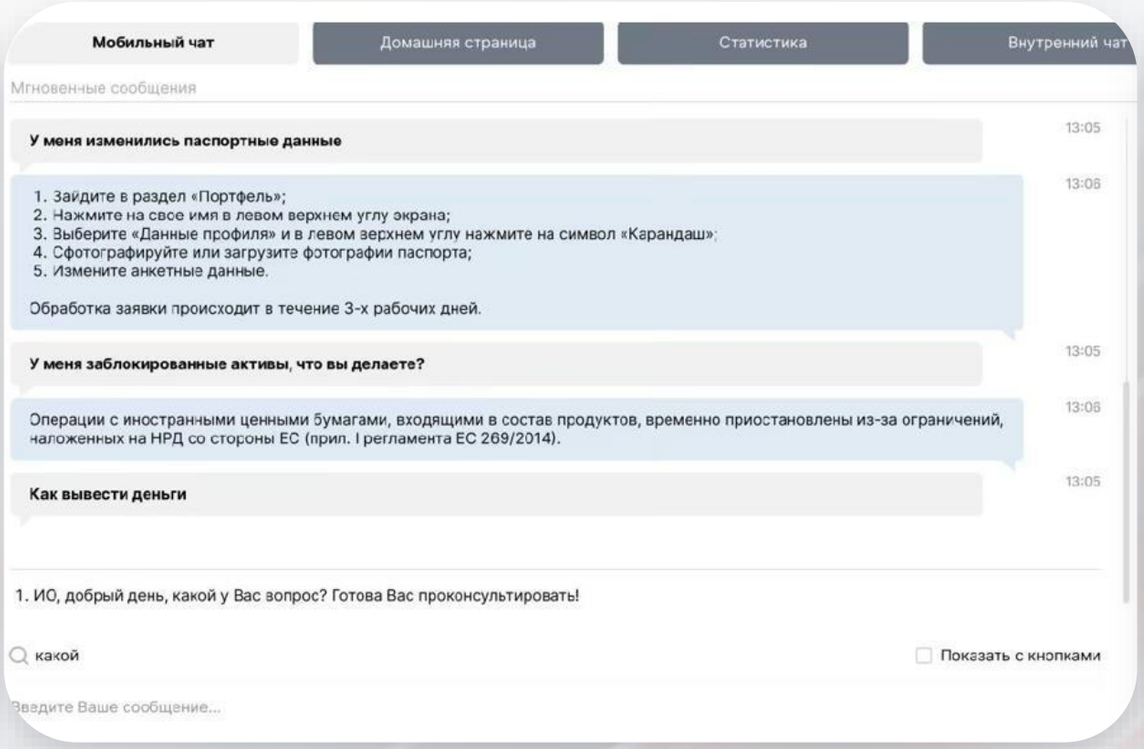
Клиент	**9 сервисов**
Управление активами и операции	**5 сервисов**
Информационные технологии	**5 сервисов**
Сотрудники	**6 сервисов**

Следующий вопрос: как эти решения работают вместе вокруг одного клиента

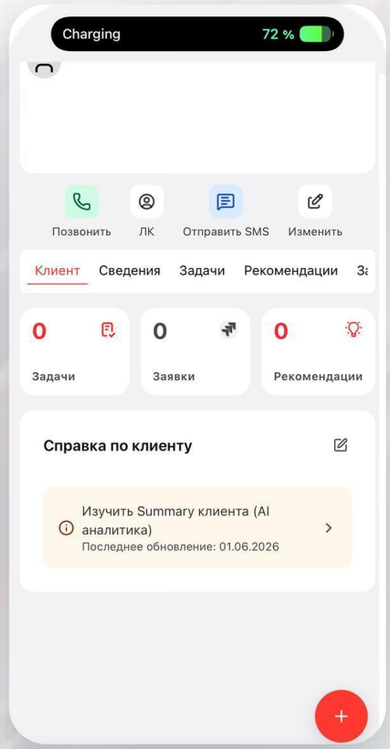
Разрозненные диалоги



Контакт-центр



Мобильное приложение



Рабочее место сотрудника

Без общего контекста клиент повторяет запрос, а сотрудник собирает историю вручную

Три роли ИИ в клиентском пути

1

Услышать

Распознать запрос и заметить сигнал, который не попал в структурированные поля

2

Помочь разобраться

Ответить на типовой вопрос или объяснить сложный инвестиционный продукт

3

Подготовить решение

Собрать контекст и материалы для инвестиционного консультанта

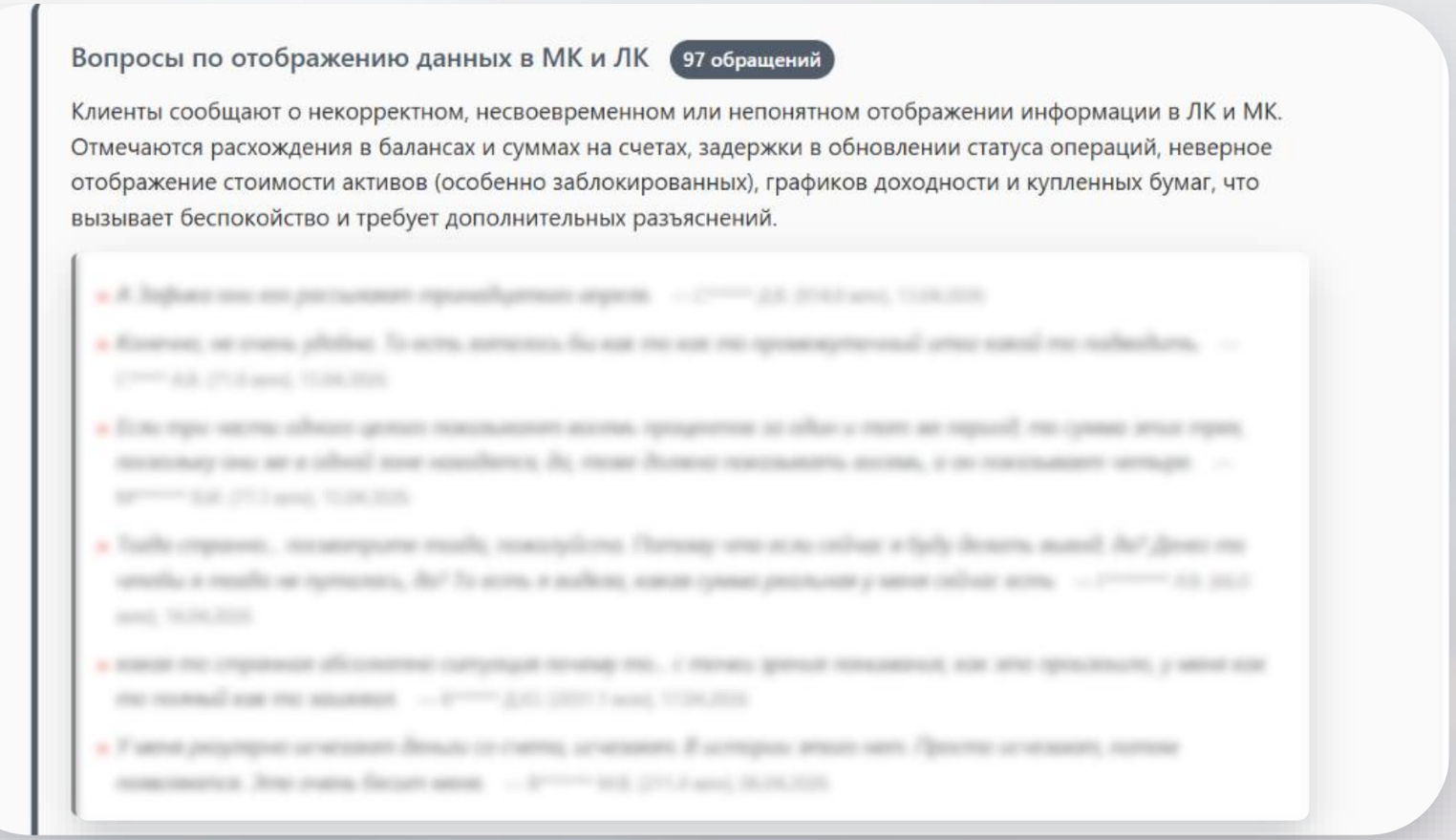
Роли различаются. Клиентский контекст должен проходить весь путь

ИИ слышит клиента

100 тыс.

клиентских контектов в месяц

- «Голос клиента» находит повторяющиеся темы и причины недовольства
- ИИ-суфлер возвращает подсказку в рабочее окно оператора



Сигнал появляется раньше, чем отдельная жалоба становится тенденцией

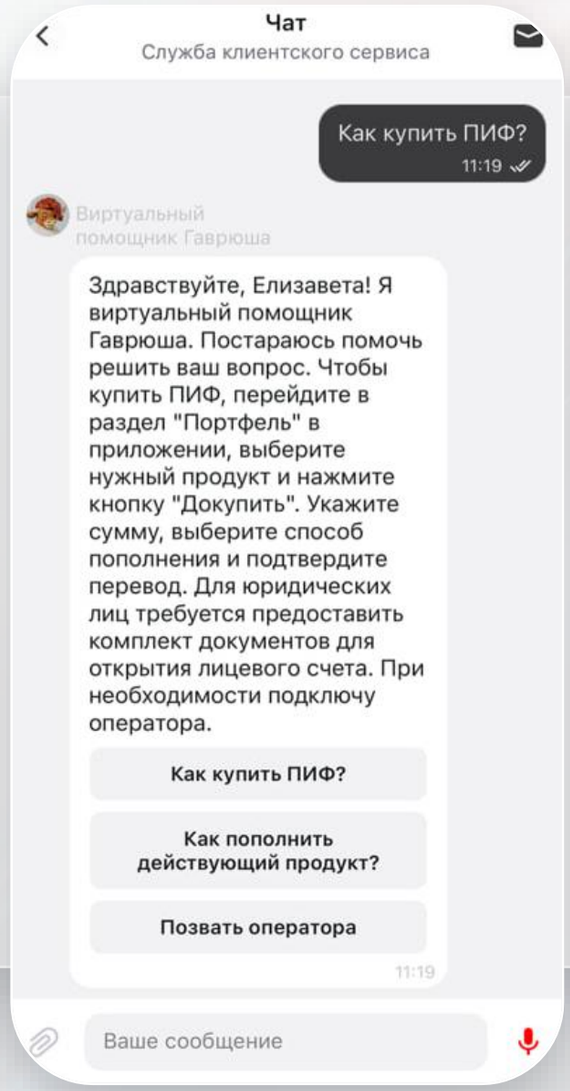
ИИ помогает разобраться

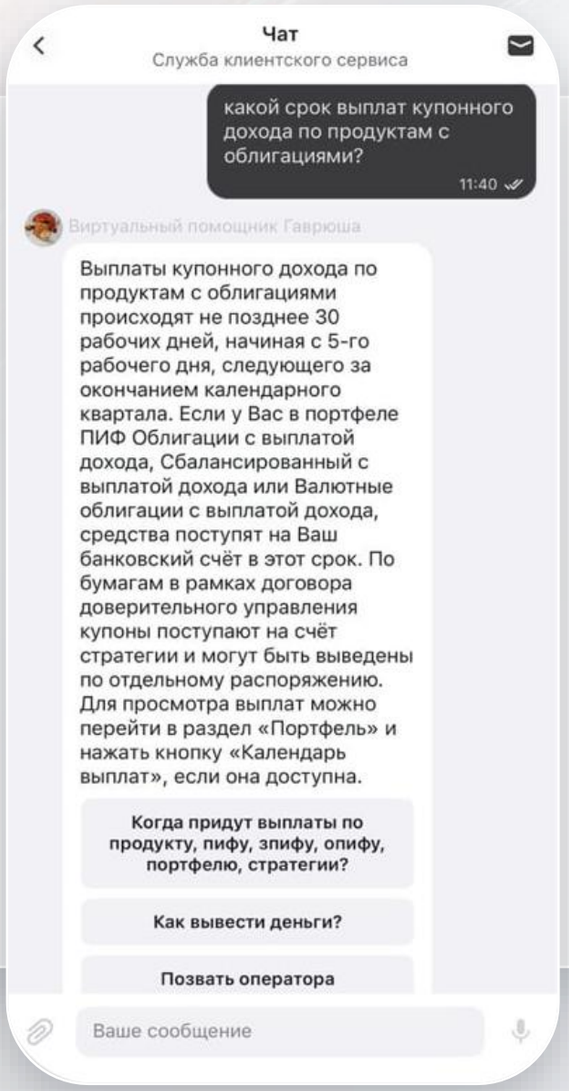
36%

сессий обрабатывает ИИ-оператор без передачи человеку

4,7 из 5

оценка ИИ-оператора





Голос клиента

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

Еженедельный ИИ-отчет для руководителей

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

30+ задач по улучшению процессов инициировано

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

* AUM (Assets under management) — активы под управлением.

Копилот готовит персональное решение

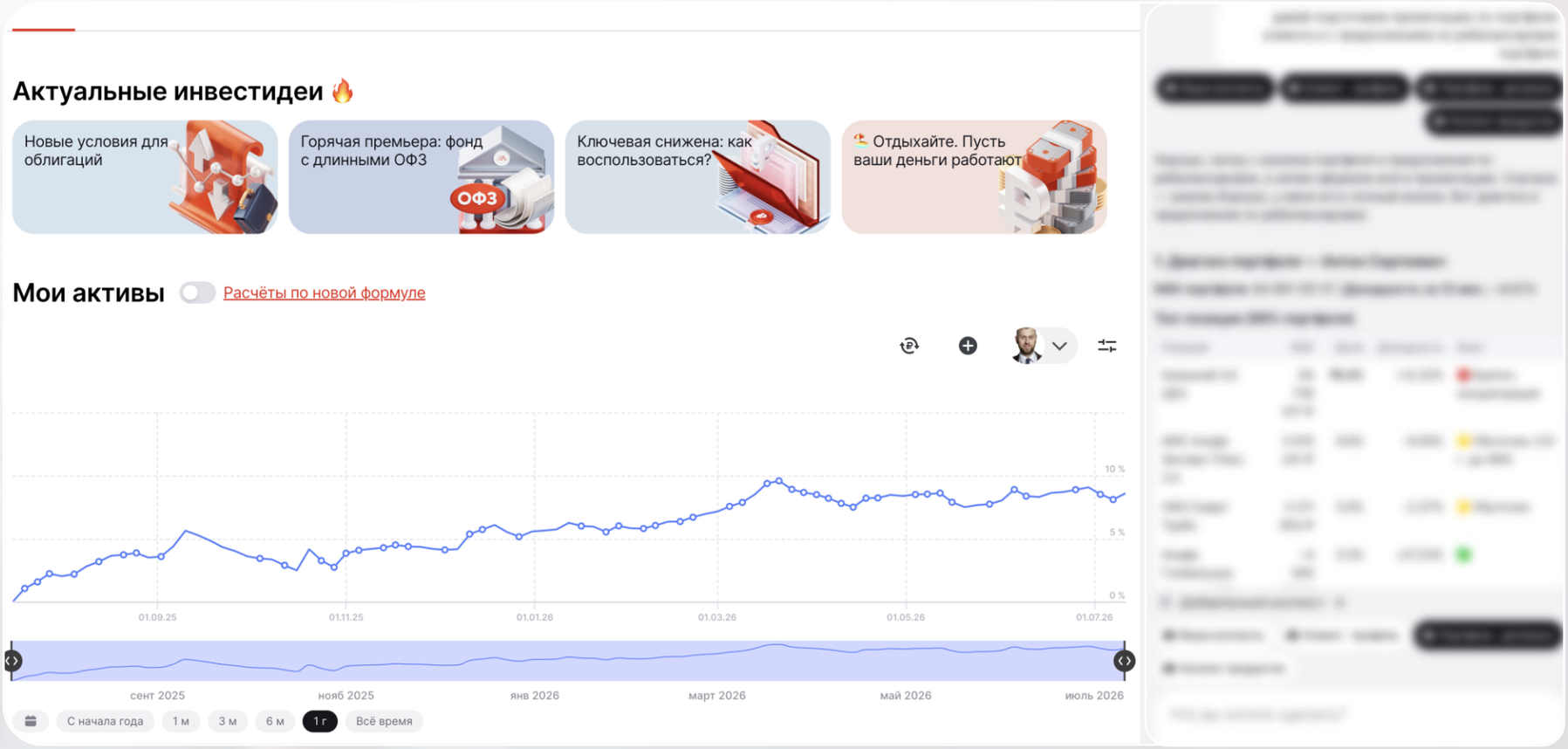
75 минут

раньше

20 минут

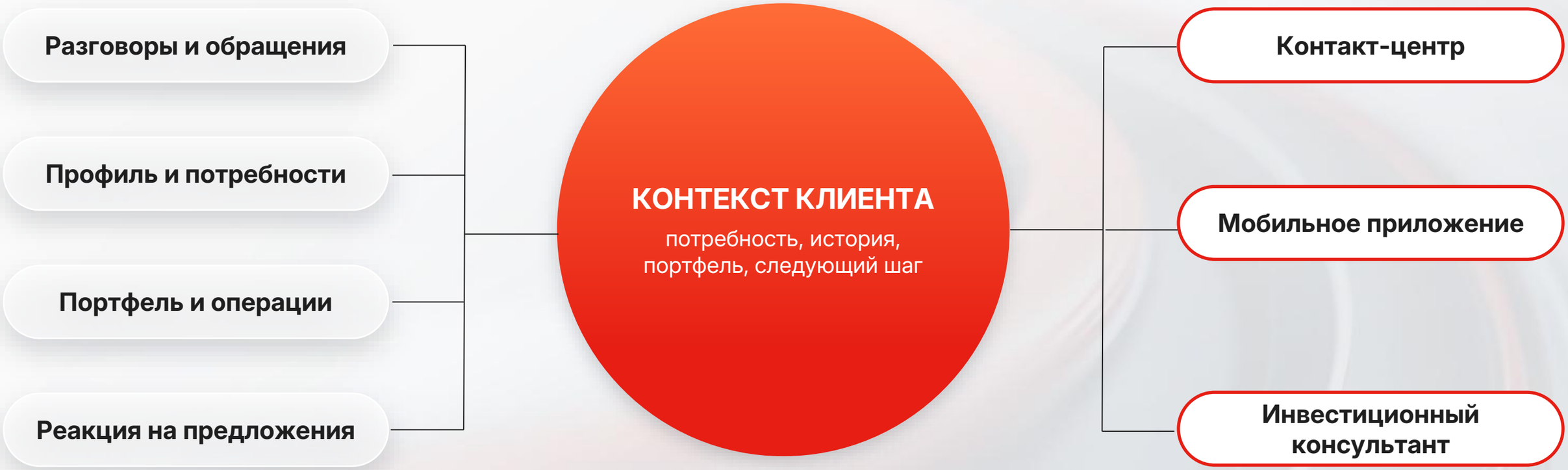
с участием копилота

Копилот собирает профиль клиента, портфель и каталог продуктов. Консультант проверяет и принимает решение



Контекст собирается в рабочем окне сотрудника

Единый клиентский контекст



Один контекст связывает разные роли ИИ и избавляет клиента от повторов

Граница ответственности

01

Алгоритмы

Считают портфель, проверяют ограничения и формируют точные данные

02

Генеративный искусственный интеллект

Объясняет сложное простым языком и поддерживает диалог

03

Человек

Принимает решение, учитывает ситуацию клиента и несет ответственность

В инвестициях доверие требует ясной границы между подсказкой и решением

Условия масштабирования

1. **Встраивание в рабочий процесс**
   Подсказка появляется там, где сотрудник или клиент уже решает задачу

2. **Бизнес-владелец**
   Один человек отвечает за процесс, качество результата и следующий шаг

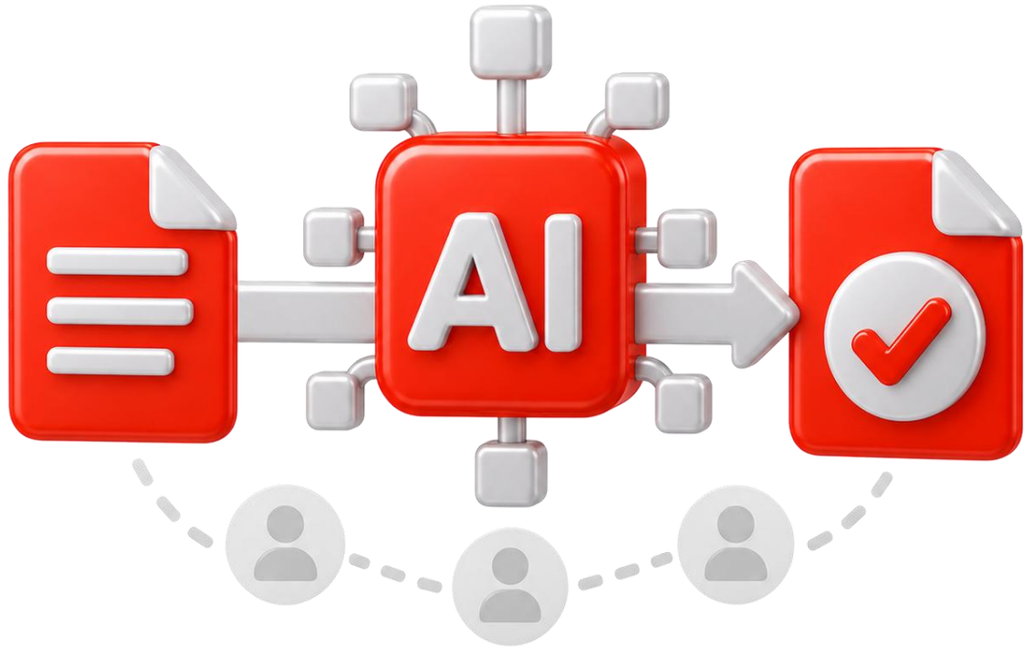
3. **Данные и общий контекст**
   Сервисы используют согласованную историю клиента и единые правила

4. **Сквозная метрика**
   Команда измеряет результат всего пути, а не качество отдельной модели

AI-native зрелость

Минимум ручных передач
от задачи до результата

- Понятный владелец
- Понятная метрика
- Понятный контекст



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 до нужного уровня

Спасибо за внимание!

Екатерина Лисовская

Руководитель направления развития сервисов искусственного интеллекта в мобильном приложении УК «Альфа-Капитал»

