

# CNEWS FORUM KEЙCЫ ОПЫТ ИТ-ЛИДЕРОВ

The logo for CNews Forum Кейсы, featuring a cluster of white dots on the left and the text 'Cnews' in a serif font above 'FORUM KEЙCЫ' in a sans-serif font, all on an orange background.

Cnews  
FORUM KEЙCЫ



# «Альфа-Капитал»:

цифровая и AI-трансформация

**Федор Лежнев**

Директор департамента информационных технологий УК «Альфа-Капитал»

# Альфа-Капитал сегодня

# №1

## 32 года

НА РЫНКЕ  
УПРАВЛЕНИЯ  
АКТИВАМИ  
В РОССИИ

## A++

НАИВЫСШИЙ  
УРОВЕНЬ НАДЕЖНОСТИ  
И КАЧЕСТВА УСЛУГ<sup>2</sup>

## >1 трлн ₽

АКТИВЫ  
ПОД УПРАВЛЕНИЕМ<sup>3</sup>

НА РЫНКЕ  
ДОВЕРИТЕЛЬНОГО  
УПРАВЛЕНИЯ АКТИВАМИ  
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ<sup>1</sup>

## 2,2 млн

КЛИЕНТОВ  
ДОВЕРИЛИ НАМ  
СВОИ СРЕДСТВА

## 18,75%

ДОЛЯ НА РЫНКЕ  
РОЗНИЧНЫХ ПАЕВЫХ  
ИНВЕСТИЦИОННЫХ ФОНДОВ  
(ОПИФ, БПИФ, ИПИФ)<sup>4</sup>

## №1

ПО ЦИТИРУЕМОСТИ И  
МЕДИАИНДЕКСУ СРЕДИ  
УПРАВЛЯЮЩИХ  
КОМПАНИЙ<sup>5</sup>

<sup>1</sup> По данным рейтинга «Эксперт РА» по итогам 2024 г.

<sup>2</sup> Согласно рейтингу надежности и качества услуг «Эксперт РА» (дата подтверждения — 23.09.2024).

<sup>3</sup> Активы под управлением ООО УК «Альфа Капитал» на 31.10.2024. <sup>4</sup> На 30.04.2025 по данным рейтинга Investfunds среди всех управляющих компаний по СЧА. <sup>5</sup> На 22.05.2025 по методике «Медиалогии».

# AI-трансформация

## IT

### Сейчас

- Экономия **5% времени IT**

### Цель 2025

- Экономия **10% времени IT**



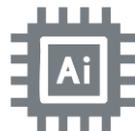
#### GPT и Copilot

- Используют 80% сотрудников
- Экономия до 20 часов в месяц



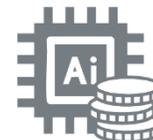
#### AI в Jira

- AI-анализ ранее решенных обращений, рекомендация сотруднику поддержки (пилот)



#### AI для постановки задач

- Постановка задач через AI. Простое и качественное получение user story.



#### AI Оценка стоимости

- Базовая оценка стоимости доработки. Отклонения — 15% (пилот)



#### AI оценка эффективности

- Автоматическое измерение реализованных IT-задач. Оценка в часах трудоемкости

# AI-трансформация IT

## GPT и Copilot в разработке

- **Первые задачи** полностью реализованы AI-инструментами
- **Эффективность** использующих AI-инструменты выше на 20–30%

- **Сотрудники** медленно адаптируются к новым инструментам и возможностям
- Сложно измерить **эффект**

# AI-трансформация IT

## Делаем сложное простым

Автоматическая оценка эффективности команд и сотрудников разработки.

- Анализ изменений кода
- Оценка объема работ
- Оценка сложности
- Оценка технического уровня реализации
- Оценка трудоемкости в часах



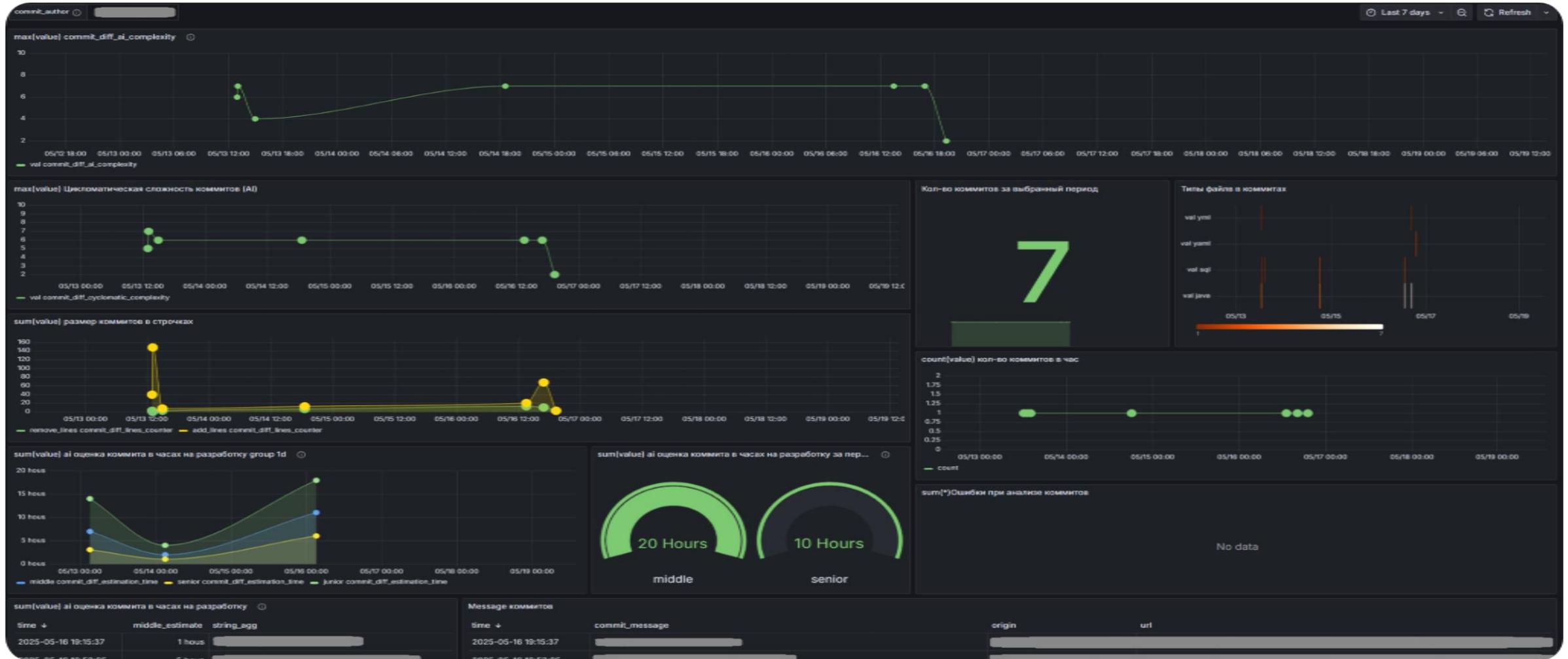
Middle



Senior

# AI-трансформация IT

Делаем сложное простым



# AI-трансформация

## Клиентский сервис



### Суфлер в текстовых каналах

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



### Категоризация обращений

- **сокращено 20% времени** обработки обращений



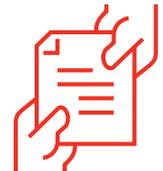
### Контроль качества разговоров

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



### Анализ комментариев в опросе NPS

- **экономия 500+ часов**  
Автоматический анализ и категоризация обратной связи клиентов

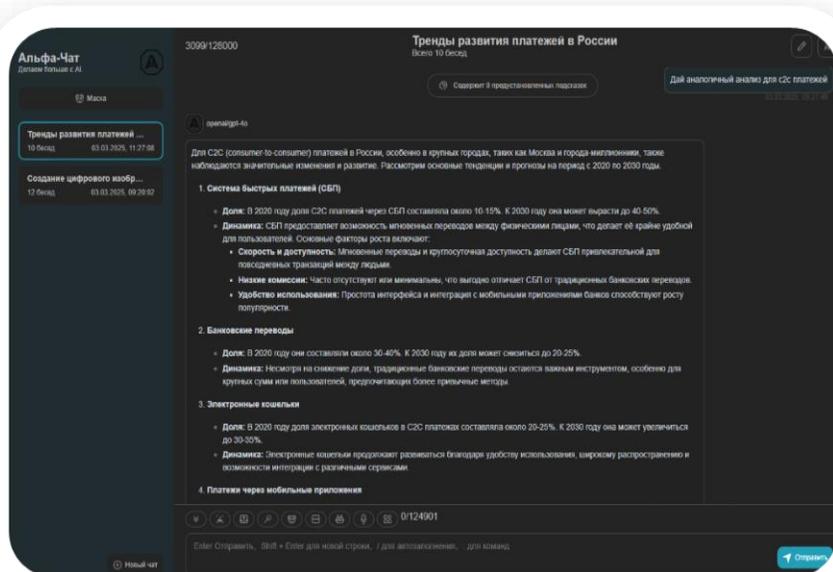


### Ответы на претензии

- **20% претензионных обращений** полностью решаются AI-ботом

# AI-трансформация

## Сотрудники — веб-портал AI



- **>50%** сотрудников компании
- **>80%** IT
- **5%** рабочего времени в AI



- Изображения
- Документы
- Звук

# AI-трансформация

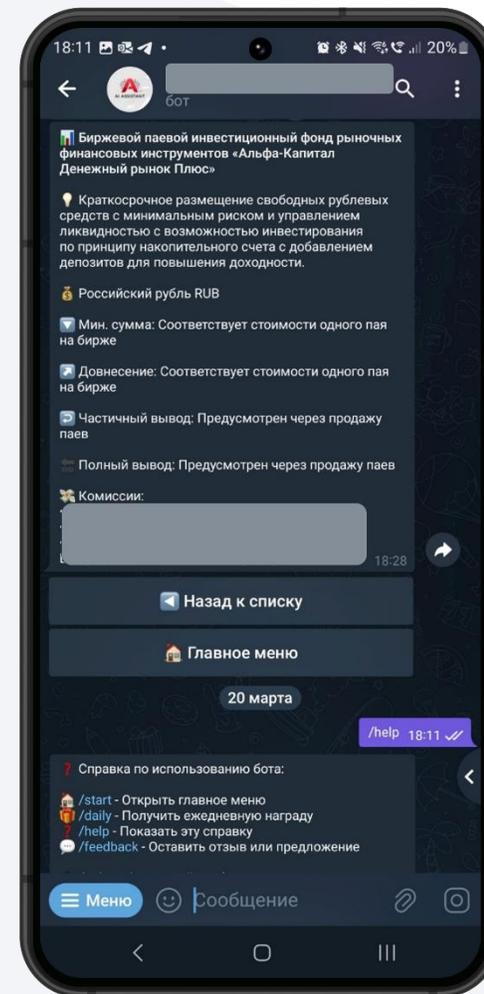
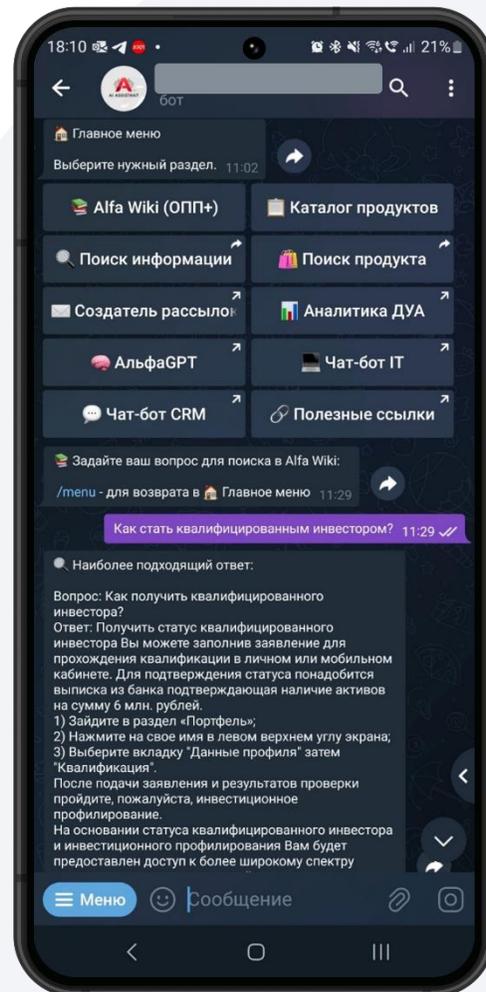
## Сотрудники — AI-сервисы через «Телеграм»

1

Доступен в телеграм-боте

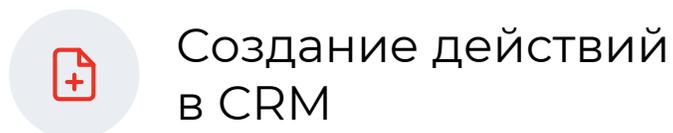
2

Ежедневное улучшение



# AI-анализ контактов с клиентами

## Развитие продаж



 Контакт

Контакт    Подробные сведения    Коммуникации и активности    Активы и продукты    Риск-профиль

---

САММАРИ

 Дата обновления    20.04.2024     00:36

---

 Резюме по клиенту

1. Инвестиционный профиль:

- а. Клиент заинтересован в инвестиционных продуктах с ежемесячными выплатами купонов.
- б. Предпочитаемая доходность - от 19% годовых.
- в. Клиент ожидает вывод свободного остатка средств и получение   долларов по указу 665.

2. Обратная связь и предпочтения клиента:

- а. Информация отсутствует.
- б. Клиент отдает предпочтение инвестиционным продуктам с ежемесячными выплатами купонов.

3. Взаимодействие с нашей компанией:

- а. Клиент положительно относится к работе инвестконсультанта и компании в целом.

4. Интересы в инвестиционной сфере:

- а. Клиент заинтересован в инвестиционных продуктах с ежемесячными выплатами купонов.

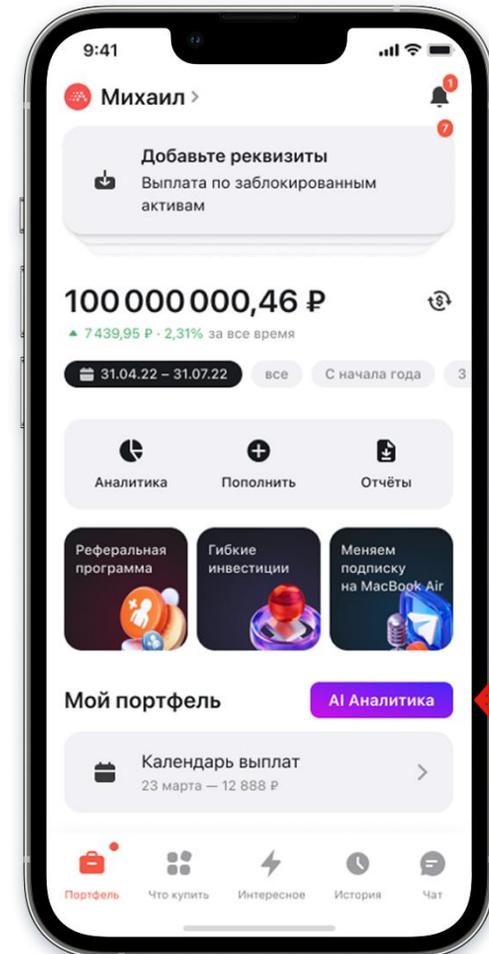
5. Персональные предпочтения и планы:

- а. Информация отсутствует.

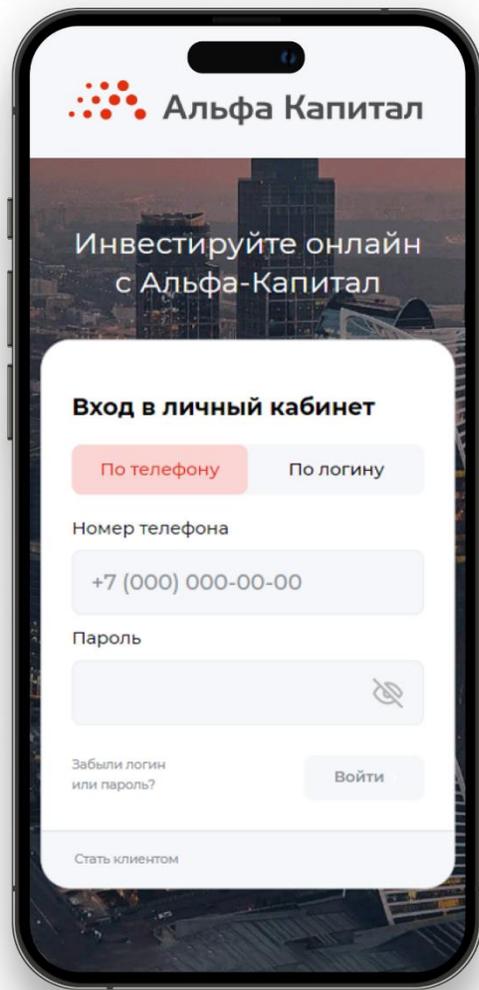
# AI персональные отчеты

## Сервис для клиентов

AI-генерация индивидуальных отчетов: обзор рыночной ситуации, анализ состояния и изменений портфеля, мониторинг обновлений в продуктах.



# Лучший мобильный и веб-кабинет



Лучшее мобильное приложение  
для инвестиций

№

1

в рейтинге УК по функциональности  
мобильного приложения

в рейтинге по функциональности  
личного web-кабинета\*



Скачайте в App Store или Google Play

\* Рейтинг Frank Invest & Insurance Award 2023. Анализ цифрового обслуживания УК по 125 показателям.

