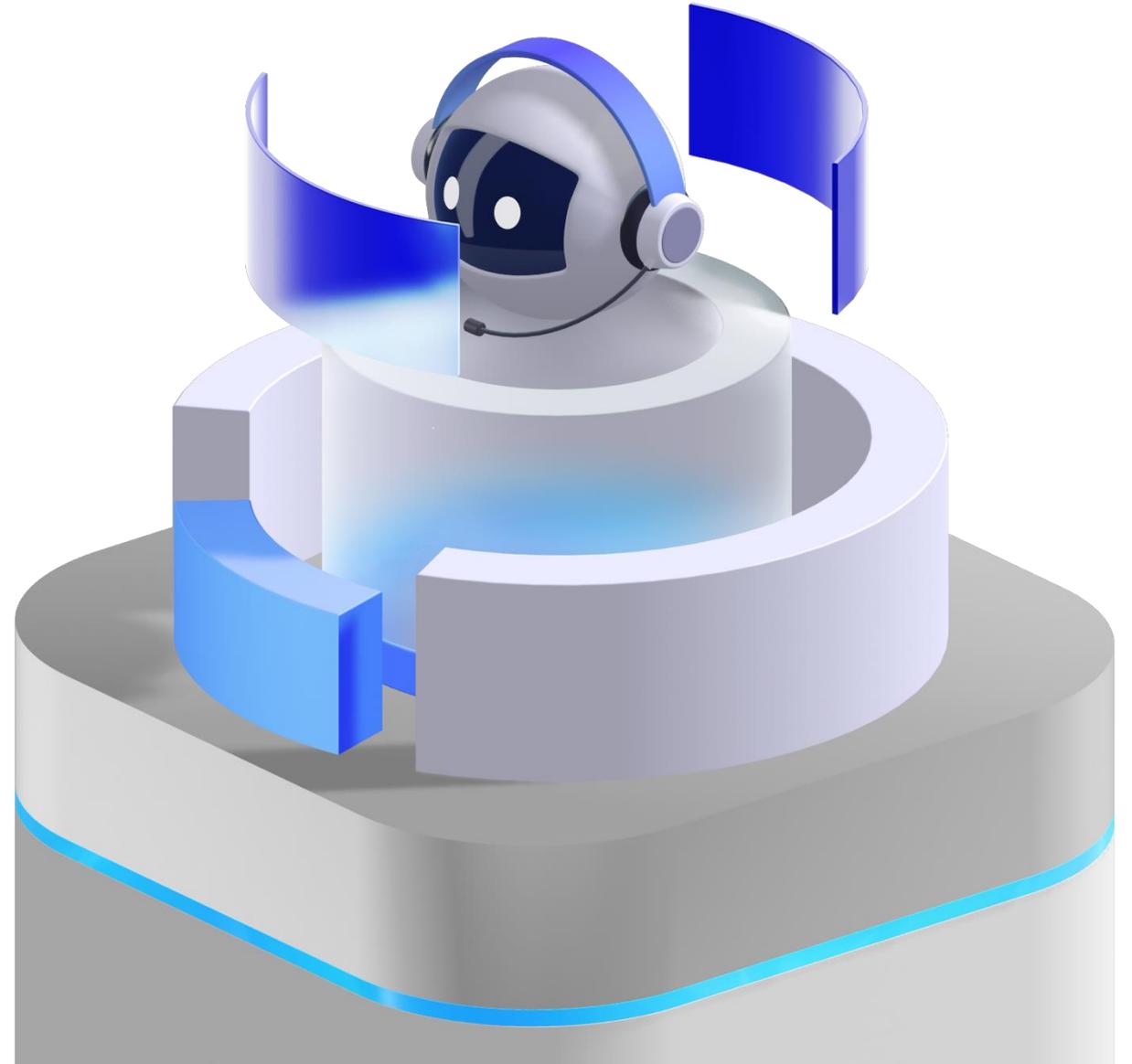


ИИ в финансах:
эффективная
автоматизация для
оптимизации работы
с клиентам



Владислав Лаптев



Fork-Tech

Директор по инновациям, Co-Founder



Открытие Инвестиции

Chief Technical Officer (CTO) – Digital



Ренессанс Страхование

Управляющий директор, Цифровые каналы



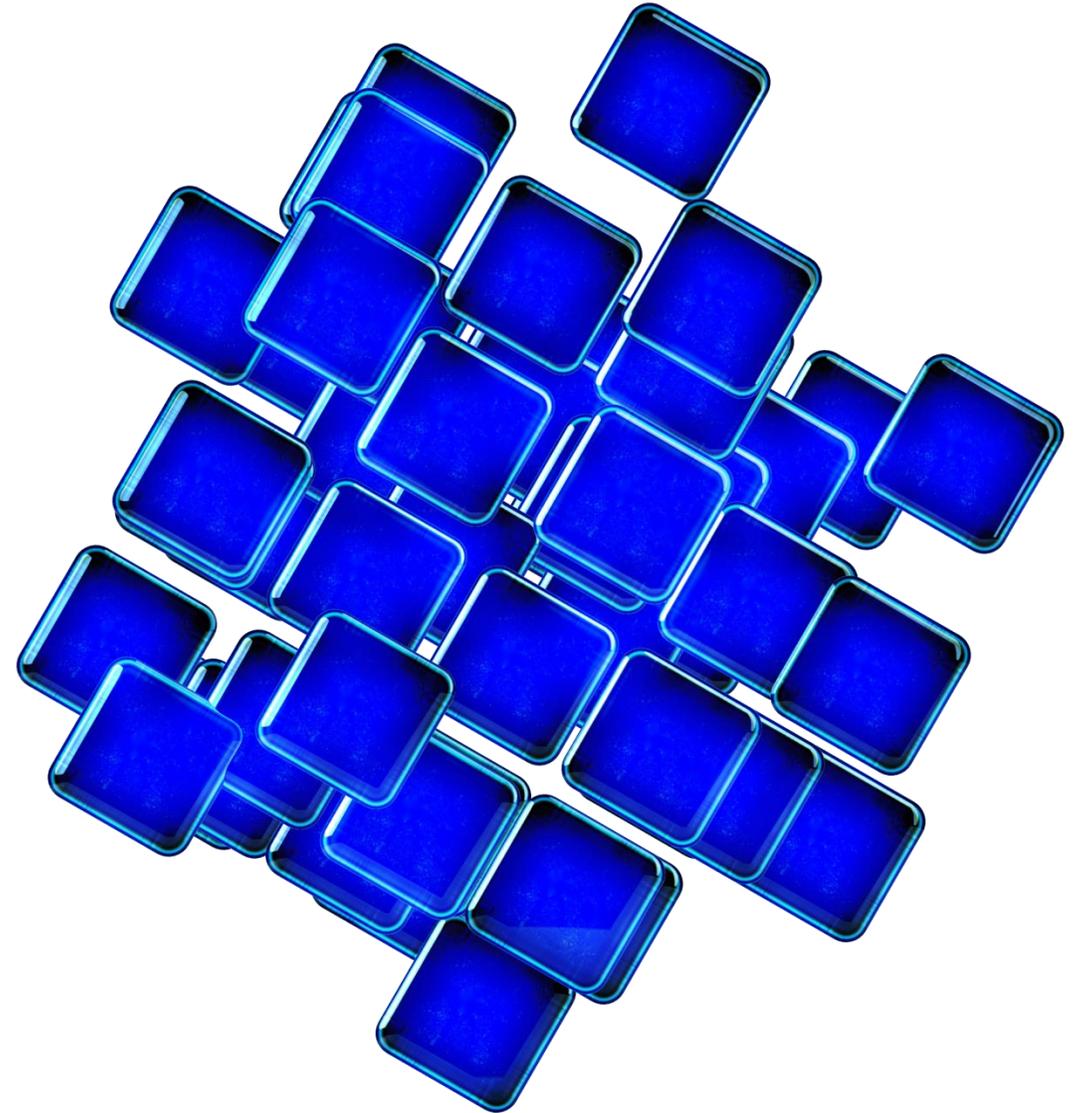
АТОН

Team Lead команды мобильной разработки



ИИ: Тренд или пузырь?

- **Роль ИИ в клиентском обслуживании:** Основная цель – повышение качества обслуживания клиентов, а не просто автоматизация процессов.
- **Риски чрезмерных инвестиций:** Завышенные ожидания и инвестиции в ИИ без четко сформулированных задач могут привести к разочарованию.
- **Не всегда нужен ИИ:** Некоторые задачи можно решить изменением бизнес-процессов или внедрением традиционной автоматизации без сложных ИИ-решений.



Практические кейсы

- **Чат-бот поддержки:** закрывает до 50% типовых запросов
- **Робо-адвайзер:** анализ портфеля, рекомендации, увеличение среднего срока жизни клиента с 1 до 2 лет
- **Распознавание документов:** снижение ошибок, ускорение обработки
- **Классификация обращений:** выявление трендов, оптимизация маршрутизации
- **Речевая аналитика:** анализ работы операторов, поиск аномалий в поведении, аналитика обращений

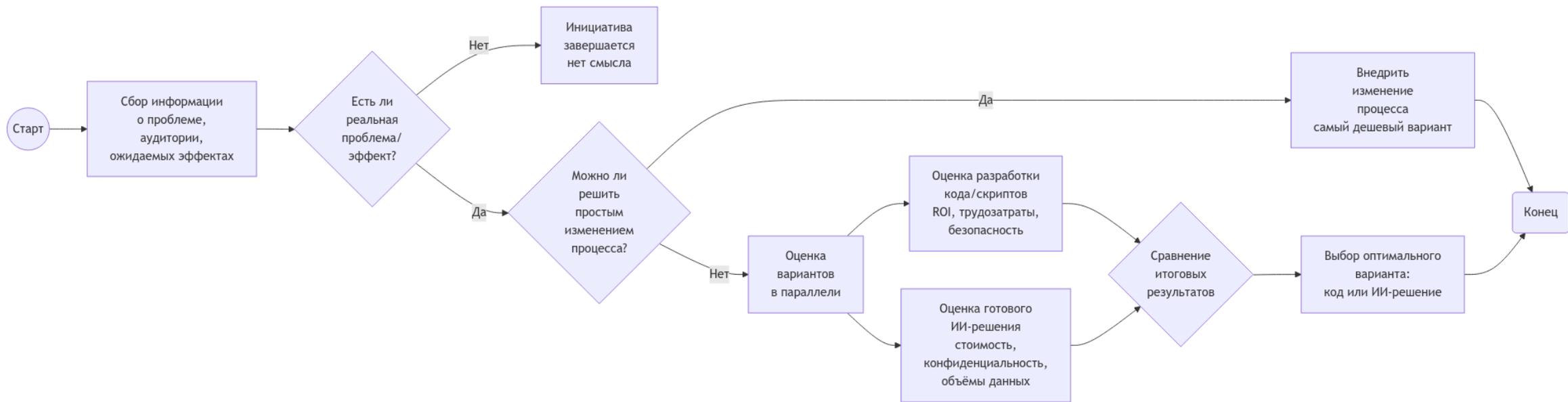


Комплексный подход к решению задачи

- Детальное описание проблематики, аудитория, оценка эффектов
- Прототипирование по циклу HADI: — Hypothesis, Action, Data, Insight
- Оценка затрат и эффектов до масштабирования



Выбор оптимального решения



Задачи, которые стоит доверить ИИ

Чат-бот поддержки для клиентов

- Автоматическое закрытие до 50% запросов
- Снижение нагрузки на операторов на 40%

Bank of America, Capital One

Распознавание документов

- Сокращение времени обработки на 40%
- Снижение ошибок с 15% до 5%

JPMorgan Chase

Анализ инвестиционного портфеля

- Снижение инвестиционных рисков на 20–30%
- Увеличение среднего срока жизни клиента с 1 до 2 лет

Betterment, Wealthfront

Классификация обращений

- Сокращение времени обработки запросов на 25%
- Выявление трендов до 90% быстрее

HSBC

Анализ транзакций для обнаружения мошенничества

- Повышение точности обнаружения аномалий до 95%
- Сокращение времени реакции до 1 минуты

HSBC, JPMorgan Chase

Система речевой аналитики

- Снижение оттока клиентов на 10–15%
- Повышение удовлетворенности клиентов на 15%

Bank of America

Генерация финансовых отчетов

- Снижение затрат на подготовку отчетов до 50%
- Повышение оперативности принятия решений на 30%

Goldman Sachs, Morgan Stanley

Персонализированный кросс-селлинг

- Увеличение конверсии на 20%
- Рост продаж на 15%

Capital One

Выводы и рекомендации

- ИИ – мощный инструмент, но не универсальное решение
- Прототипирование по циклу HADI и сравнительный анализ вариантов – залог успеха
- Выбор решения должен основываться на анализе: изменение процесса, автоматизация или ИИ
- Для задач, где ИИ доказал свою эффективность (распознавание документов, чат-боты, анализ транзакций), инвестиции оправданы
- Международный опыт подтверждает измеримые эффекты: сокращение времени обработки, снижение ошибок, рост продаж



Спасибо за внимание



Мой Telegram-канал

Взгляд на Digital-технологии, инновации и бизнес через призму практического опыта. Разбираю реальные кейсы, рассказываю о новых трендах, как использовать современные технологии с пользой.

