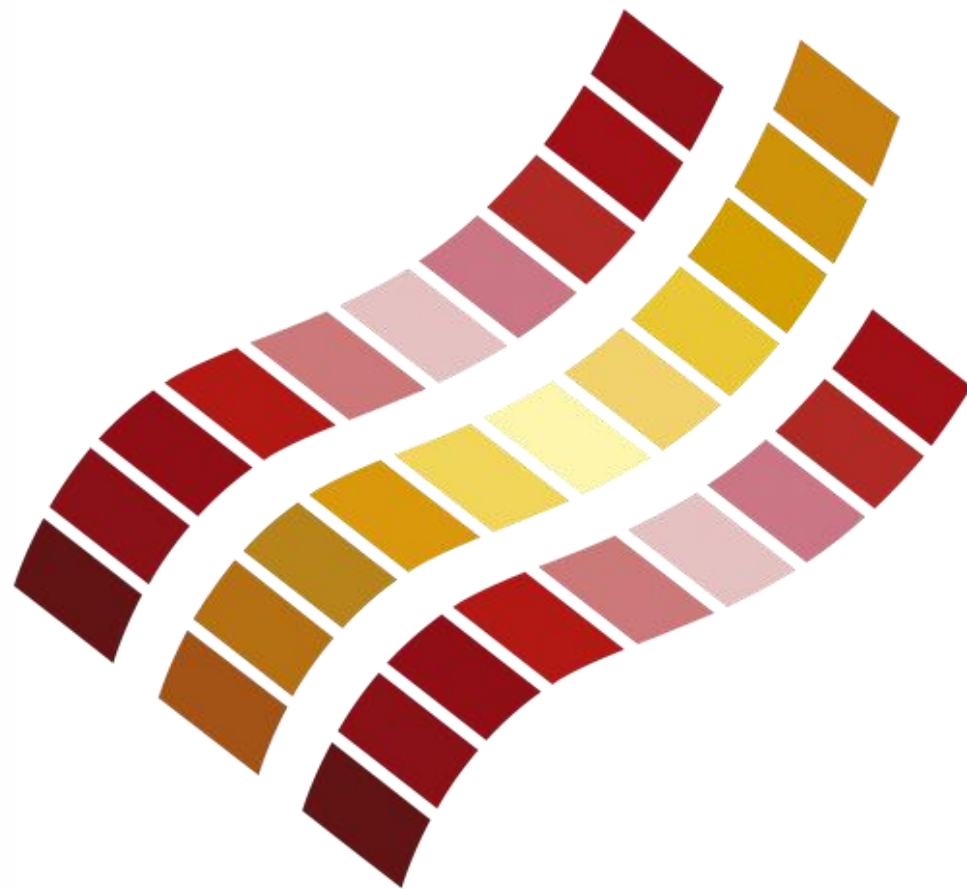


«Финам»

# Может ли ИИ обеспечить счастье клиента

Ярослав Кабаков  
Директор по стратегии, ИК «Финам»

Москва, 2022  
[www.finam.ru](http://www.finam.ru)





# Основные тенденции

Развитие цифровых технологий во многом меняет финансовую отрасль. Такие технологии, как облачные вычисления, BigData и робототехника оказывают существенное влияние на банковскую отрасль и финансовый сектор.

Машинное обучение и ИИ все больше внедряются в процессы управления финансами, а цифровые технологии лежат в основе всех взаимодействий с клиентами.

Будущее финансового и банковского секторов очень быстро обретает форму: от приложений для просмотра котировок и мобильного банкинга до полноценной торговой системы и виртуальных помощников.

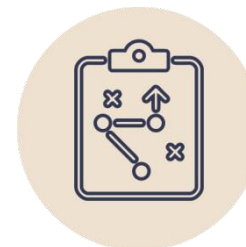
# Кратный рост инвестиционных продуктов



Advisors



Цифровые  
помощники



Мгновенный подбор  
наиболее эффективной  
стратегии



Аналитика



Автоследование



Диагностика  
торговли



Единый мультивалютный счет



## Методика

Выборы алгоритмов  
Индекс счастья

## Python + Hadoop

Построение хранилища данных  
Интеграции с внешними системами  
Автоматизация алгоритмов расчетов

## Эксперименты

Провели больше 10 различных  
экспериментов по разным группам от 3 до  
70 тыс. чел.

## Персоны

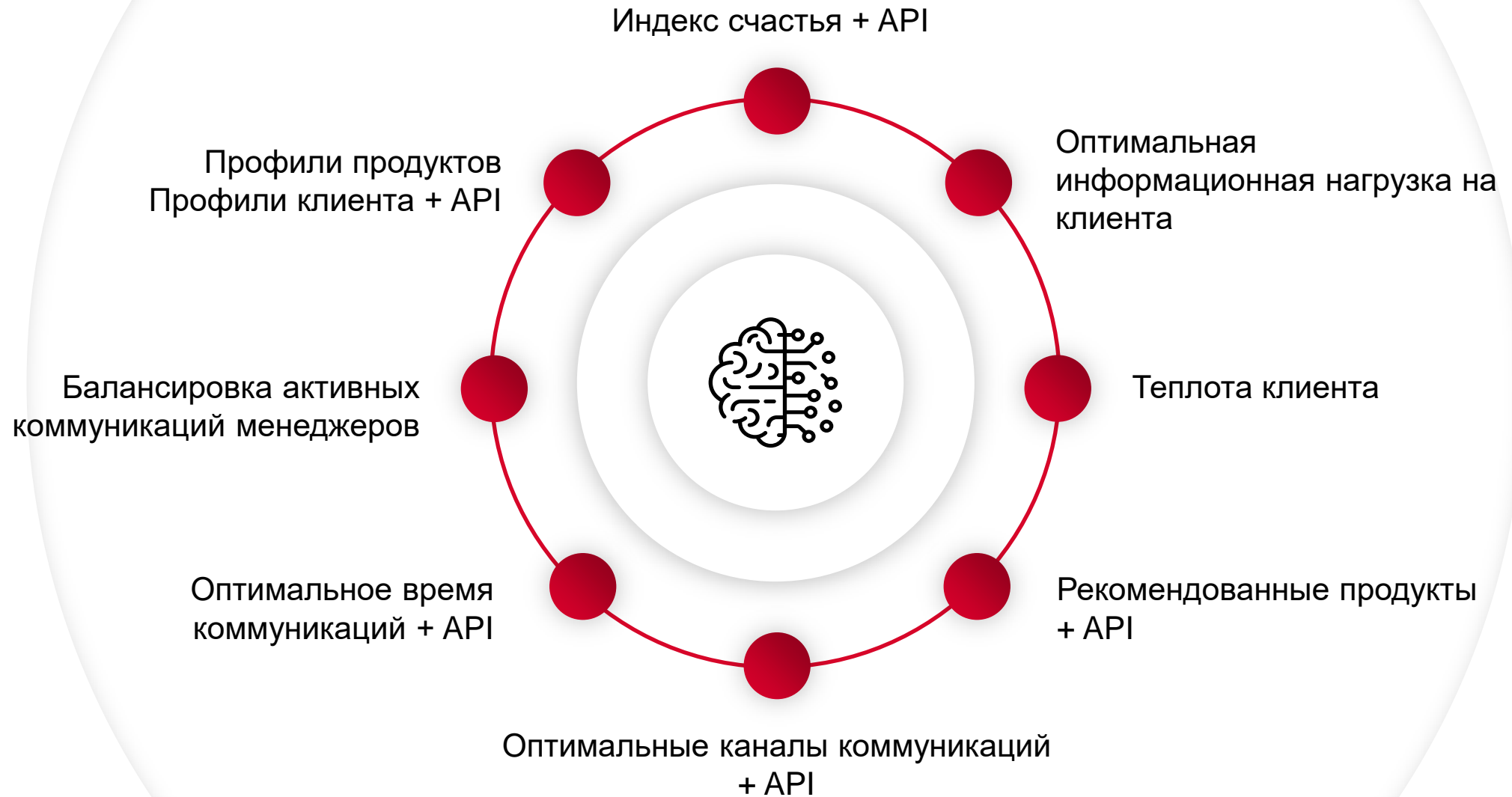
Собрали модель из 70+ параметров  
Искали зависимости и аномалии  
Составили правила математического  
описания персоны

## Продукты

Разработали универсальные правила  
описания любого продукта  
Составили первичный каталог  
продуктов

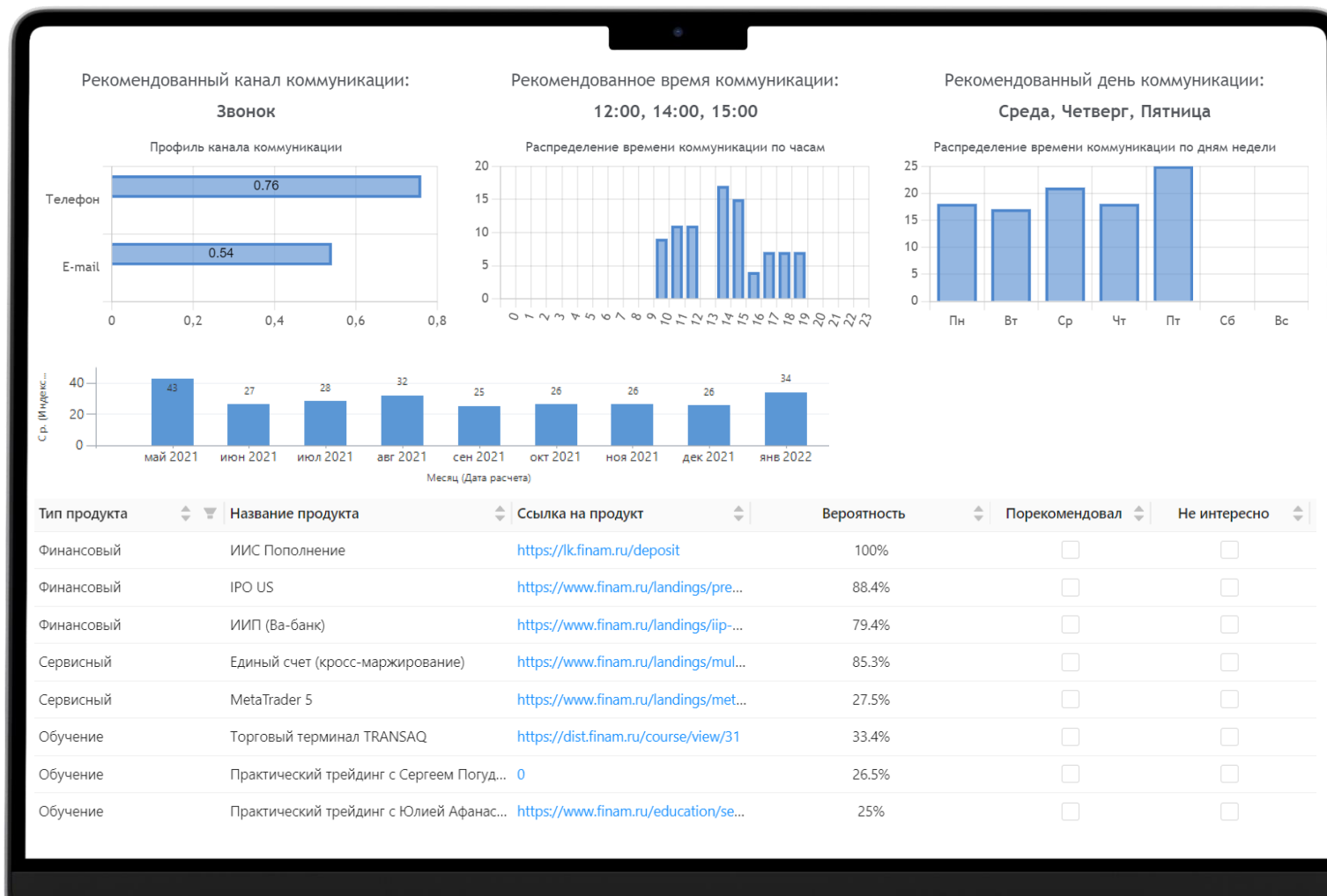


# Искусственный интеллект сегодня





# Как это выглядит



# Цикл работы ИИ





# Цифры

170+



Продуктов в каталоге

1800 тыс.



Рекомендаций каждую неделю

8



Алгоритмов ML  
используются для расчетов

45



Минут занимает расчет всех  
рекомендаций

700



Объем хранилища Гб



# И зачем все эти сложности?

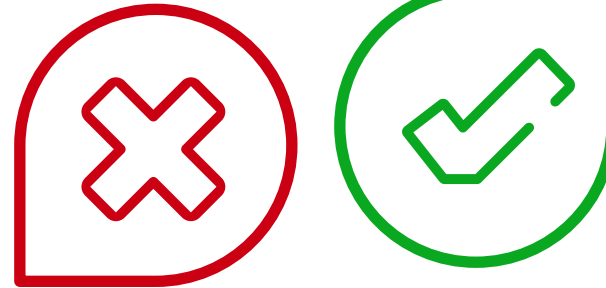
(на примере email рассылок)

Выбираем тему рассыл



Выбираем «тёплых и горячих» клиентов

Подбираем под нее клиентов кому КНК подойдет



Каждому подбираем свой продукт

Делаем рассылку по десяткам тысяч получателей



Делаем рассылку на несколько тысяч получателей

Open rate ~19%  
Click rate ~0.9%



Open rate ~25%  
Click rate ~1,7%



# Экспериментальные функции

## Подбор бумаг



JPMorgan Chase & Co (JPM)



Мобильные ТелеСистемы  
ПАО (MTSS)



Johnson & Johnson (JNJ)



Walmart Inc (WMT)



ОАО Татнефть (TATN)



НЛМК (NLMK)



Comcast Corp (CMCSA)



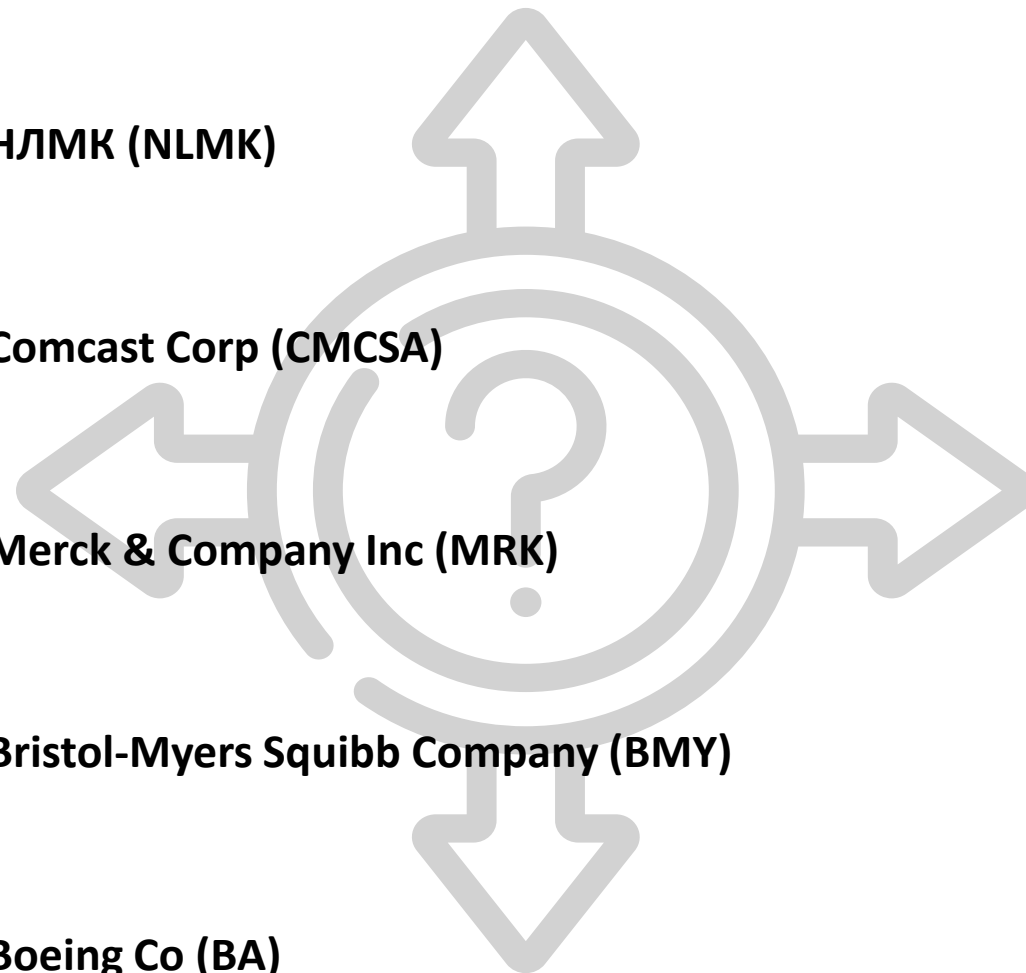
Merck & Company Inc (MRK)



Bristol-Myers Squibb Company (BMY)



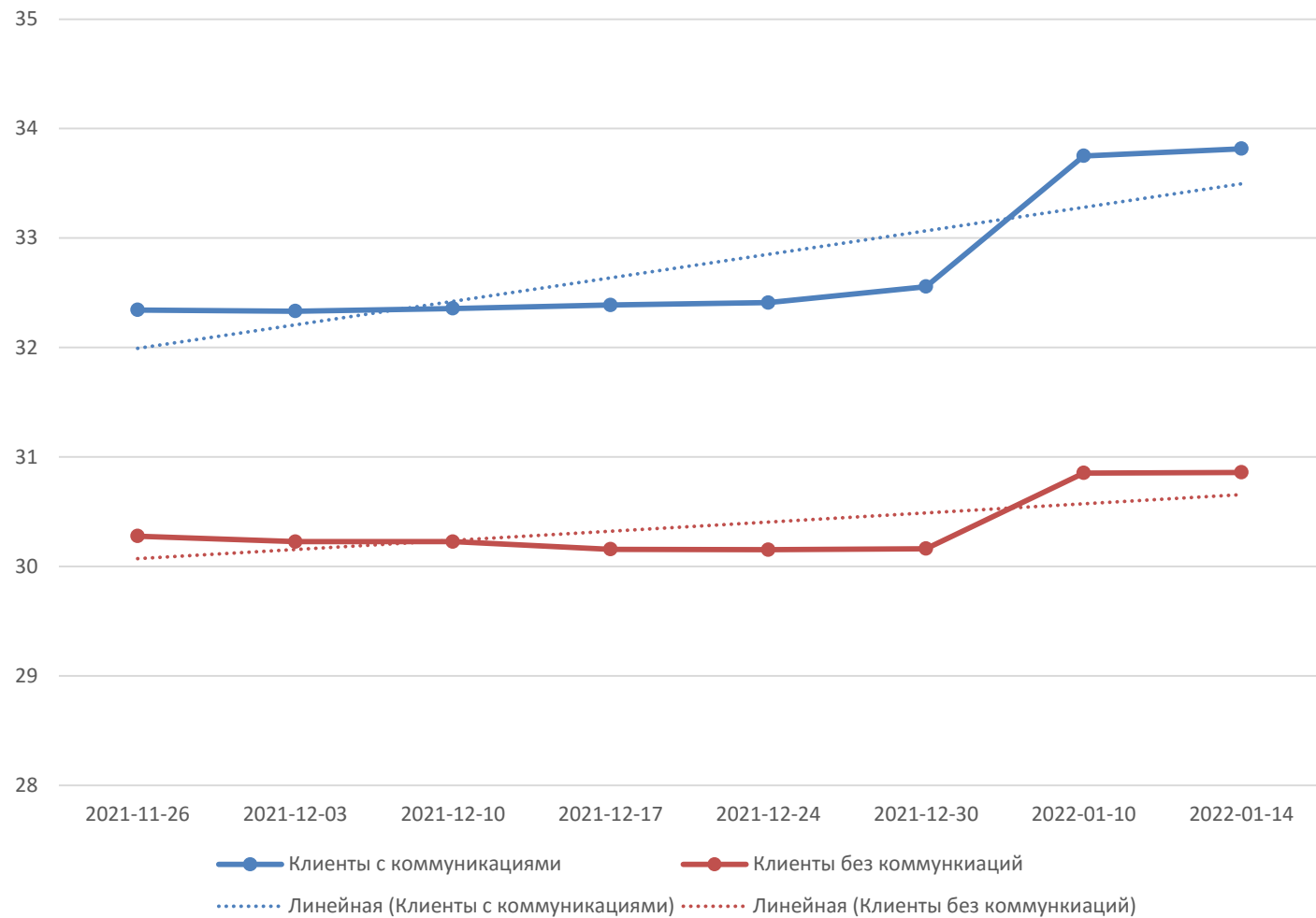
Boeing Co (BA)





# Индекс счастья

Медианное значение индекса счастья  
клиентов с коммуникациями и без





# Что дальше?



## 2021 год

- Создание инфраструктуры
- Эксперименты
- Оптимизация расчетов
- Опытная эксплуатация
- Работа на реальных клиентов



## 2022 рекомендации

- Использование цепочек
- Отслеживание метрик
- Расширение продуктов
- Оптимизация подбора
- Гипотезы оферов с разной тональностью контента



## 2022 фронты

- Трансляция оферов во фронты
- Индивидуальный подбор контента на finam.ru



## 2022 не в России

- Подбор предложений для клиентов Lime
- Подбор контента для Limex
- Эксперименты



**ФИНАМ**