НОМИНАЦИЯ · ПРОРЫВ ГОДА В РОЗНИЧНОМ ФИНАНСОВОМ БИЗНЕСЕ

Финс: от чат-бота в систему финансовых агентов

БКС превратил помощника в агентную платформу, которая понимает задачу клиента, выбирает нужные инструменты и выполняет действие



ГЛАВНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ

Мы изменили не набор функций
Мы изменили ядро

Прошлое поколение
чат-бот-платформа

- Заранее заданные диалоговые ветки
- Логика ограничена одной платформой
- Ответ вместо выполнения задачи
- Новые сценарии требуют новых веток

Новое поколение
агенты + MCP-hub

- Агент понимает задачу клиента
- Выбирает нужные инструменты
- Получает данные и выполняет действие
- Новые навыки подключаются как MCP

ПРОРЫВ В ОПЕРАЦИОННОЙ МОДЕЛИ

Не сценарий ответа
Система решения задачи

01

Понять

Агент определяет намерение, контекст экрана и состояние клиента, а также принимает решение, какому агенту передать управление.

02

Выбрать

Агент выбирает нужные MCP-инструменты для решения задачи.

03

Сделать

Агент получает данные, выполняет отчеты, оформляет документы и проводит необходимые действия.

04

Довести

Агент формирует понятный результат, доводит задачу клиента до завершения и сообщает результат клиенту.

Чат-канал остается интерфейсом клиента и операторского контура. Но ядро интеллектуальной автоматизации больше не зависит от чат-бот-платформы.

ЕДИНЫЙ КОНТУР ИНСТРУМЕНТОВ

Внутренние и внешние MCP работают вместе

Счета, портфели и операции
внутренний MCP

Документы и отчеты
внутренний MCP

База знаний и продукты БКС
внутренний MCP

MCP-hub

единая точка подключения
и управления инструментами

Новости и рыночные данные
внешний MCP

Данные об эмитентах
внешний MCP

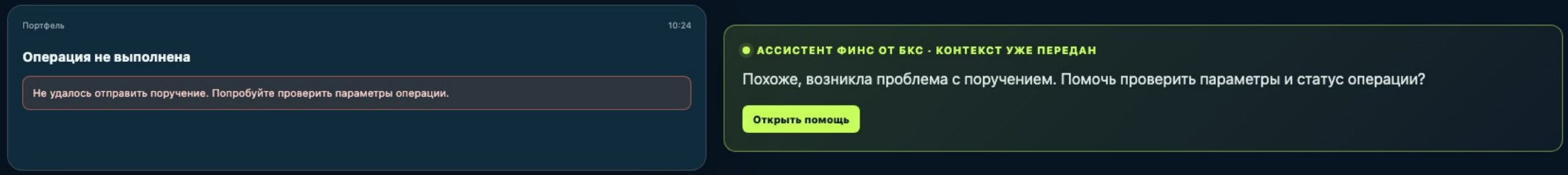
Специализированные сервисы
внешний MCP

Масштаб помощника больше не ограничен возможностями одной платформы или только внутренними системами.

ИННОВАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА

Помощь появляется до вопроса

Ассистент видит ошибку, затруднение или потенциальную потребность и предлагает помощь прямо на том экране, где возникла проблема



СИТУАЦИЯ

Клиенту трудно

Ошибка в операции, сложный сценарий или признаки затруднения.

→

КОНТЕКСТ

Ассистент замечает

Триггер управляется логикой конкретного экрана и навыка.

→

ПОДСКАЗКА

Ассистент предлагает

Появляется ненавязчивое сообщение рядом с кнопкой запуска.

→

РЕЗУЛЬТАТ

Диалог уже знает

Контекст ситуации передается в шторку автоматически.

ОТ КОНСУЛЬТАЦИИ К РЕЗУЛЬТАТУ

Финансовый ассистент не только объясняет

Он получает данные, оформляет документы, консультирует при открытии и подключении продуктов и выполняет другие финансовые действия.

Понимает и консультирует

Работает с данными клиента и помогает разобраться в финансовой ситуации

- портфель
- подключенные решения
- открытие счетов и продуктов
- новости рынка

Оформляет и выполняет

Проводит необходимые действия и доводит сервисный запрос до результата

- брокерские документы
- депозитарные документы
- справки и отчеты
- ИИС и счета
- подписки и СБП

Помогает принимать решения

Расширяет инвестиционный путь от информации до осознанного действия

- технический анализ
- эмитенты
- инвестиционные идеи
- первичные размещения
- дивиденды и купоны

Это примеры, а не полный каталог возможностей. Новые финансовые навыки подключаются через MCP-hub без возврата к монолитной чат-бот-платформе.

ОДИН ПОМОЩНИК, ВЕСЬ ФИНАНСОВЫЙ ПУТЬ

Инвестиции
Мобильный и веб

МП Мир инвестиций

Ассистент Финс от БКС

единый опыт клиента
единая история диалога

Веб-кабинет МИ

КАНАЛЫ

2

мобильный и веб-фронт

КОНТУРЫ

1

инвестиционный

ПОДХОД

1

платформа навыков и агентов

РАЗВИТИЕ БЕЗ ВОЗВРАТА К МОНОЛИТНОМУ ЧАТ-БОТУ

Новый навык подключается как инструмент

Админ-панель и единый MCP-контур позволяют настраивать экран, базу знаний, приветствие, чипсы и триггеры для каждого навыка

НАСТРОЙКА

ID

у каждого навыка свой управляемый контур

КОНТЕКСТ

∞

правила и подсказки для экранов разной вложенности

БЕЗОПАСНОСТЬ

DLP

маскирование, аудит и контроль интеграций

Платформа превращает масштабирование из отдельного проекта на каждый сценарий в управляемое подключение новых финансовых возможностей.

СИСТЕМА АГЕНТОВ РАБОТАЕТ И ПОСЛЕ ДИАЛОГА

Ассистент учится на каждом обращении

01 · ЕЖЕДНЕВНО

Классификация

Агент раз в сутки классифицирует обращения и измеряет метрики ассистента по тематикам.

→

02 · КОНТРОЛЬ

Оценка стиля

Агент оценивает стилистику речи и качество коммуникации ассистента с клиентом.

→

03 · УЛУЧШИТЬ

Дообучение

По результатам оценки агент формирует задачи на дообучение и развитие навыков.

→

04 · ЦИКЛ

Замкнуть контур

Диалог превращается в данные, данные в улучшения, а улучшения в новый клиентский опыт.

Это отдельный слой агентной архитектуры: ассистент не только обслуживает клиента, но и автоматически собирает материал для собственного развития.

БЕЗОПАСНОСТЬ ВСТРОЕНА В АРХИТЕКТУРУ

Защищаем данные и самого ассистента

Данные
чувствительная информация

- Модель маскирования скрывает чувствительные данные
- Внешний контур обрабатывает обезличенную информацию
- Модель демаскирования возвращает данные перед ответом клиенту

Атаки
попытки взлома ассистента

- Отдельный агент проверяет попытки обхода ограничений
- Контролируются prompt injection и вредоносные инструкции
- Подозрительные запросы фиксируются и не передаются дальше

Безопасность является частью агентного контура, а не последующей проверкой готового ответа.

ИЗМЕНЕНИЯ УЖЕ ИЗМЕРИМЫ

Инновация, которая работает в цифрах

ОКТЯБРЬ 2026

~70%

автоматизация

ФАКТ ПРИРОСТА

+20 пп.

прирост автоматизации после внедрения платформы агентов

70%

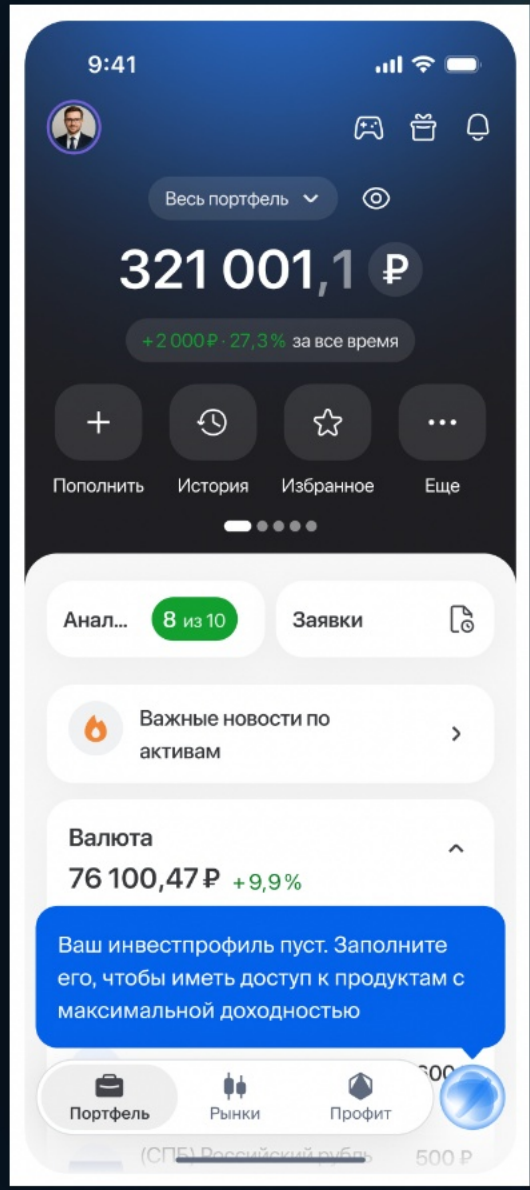
цель на конец 2026
охват онлайн-возможностей ассистента

НОВЫЙ СТАНДАРТ ФИНАНСОВОГО СЕРВИСА

Ассистент БКС — это не чат-бот, который знает ответы

Это система агентов, которая знает, что делать дальше

От намерения клиента до финансового результата — в одном защищенном и масштабируемом контуре.



#прорывгода26