

Как пережить шторм?

3 урока в условиях стабильной нестабильности



Собственно - что мы делаем



Развитие
коммуникации

Развитие
взаимодействия



Chat & Voice bots



Chat platform



oCRM



Mobile bank

Урок №1

Про трудные вопросы



Начало 2019 ...



- Вендорская чат-платформа
- 10 каналов
- 100 000 диалогов в месяц
- 20% доля чатов от всех обращений
- **Цель - 50% к 2021**

Не все так однозначно

- ТТМ = 3 месяца
- Большое количество дефектов
- Нет желания кормить рынок
- Бесконечный бэклог в мобильном банке
- Сложности с нагрузкой(не держит)



Что делать?



“

У каждой проблемы
есть простое,
элегантное,
неправильное
решение

ТИПИЧНЫЙ ПРОДАКТ



Новая коробка

- Быстрое внедрение
- Отсутствие багов
- Быстрые доработки
- **Много внедрений на рынке**

Вы хотите быть лучшими?

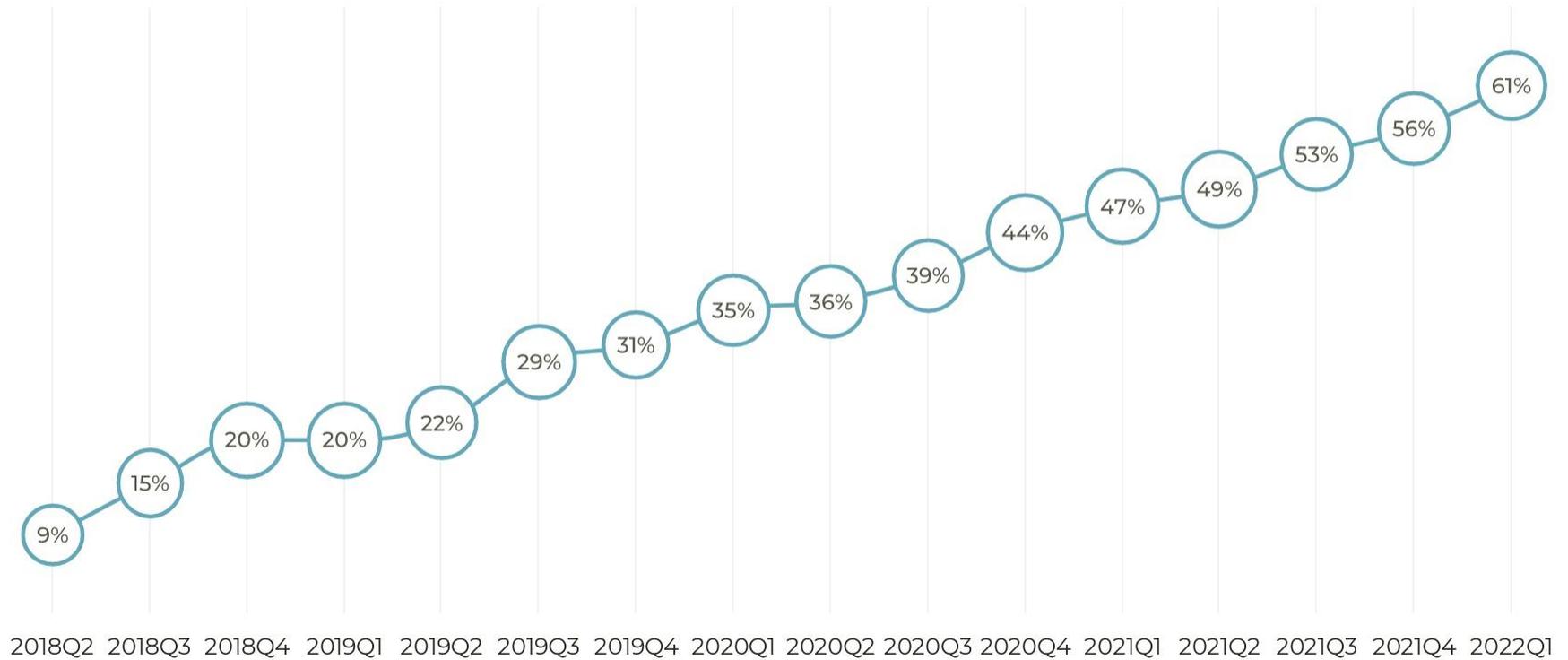
Если делать как все
Результат будет как у всех



Минусы собственной разработки

- Придется быть честными со сроками
- Придется нести ответственность
- Придется развивать

Рост доли чатов



Времена ковровых
инвестиций закончились
**Решите в чем вы лучшие
и делайте это сами**

Бонусы



- **Вы инвестируете не в коробки, а в людей**
Python community Raiff
- **Вы не зависите от внешних обстоятельств**
Полный open-source
- **Вы открываете окно возможностей**
RaifBot platform

Урок №2

Про ПОИСК ресурсов



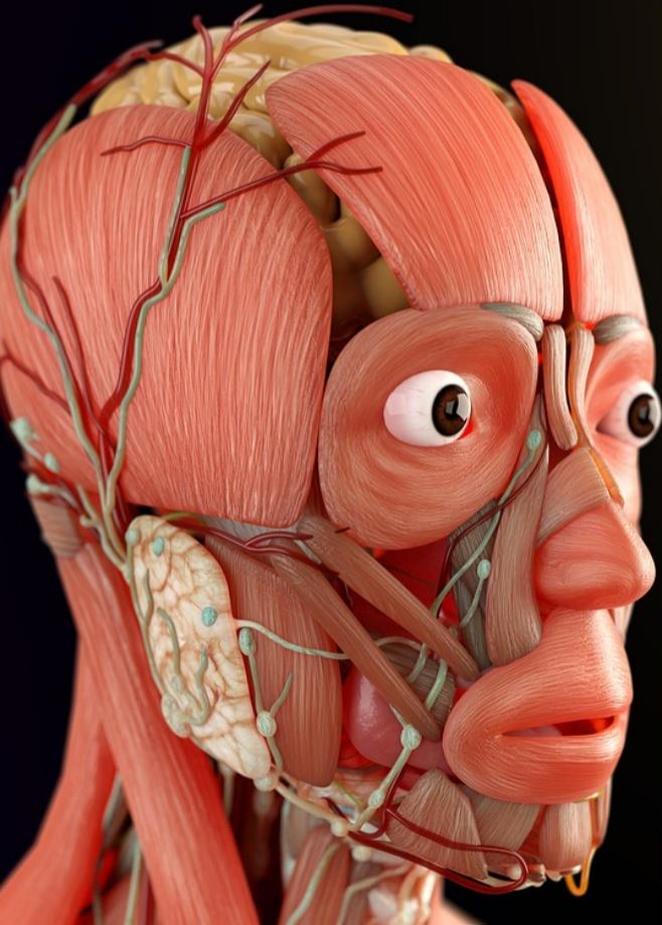
Есть чат
Нужен бот

Нюансы DS-продуктов



- Весь рынок делает – чем мы хуже
- Больше PR'а богу PR'а
- **Есть бизнес-гипотеза как внедрение DS – экономит/зарабатывает деньги!**

Когда не лучшее, но важное



- Возможно, есть коробки лучше
- Денег нет
- Бенефиты придуманы на коленке
- Людей тоже нет
- **Но может ... стрельнет?**

Shared DS pool

C₃ O₁ N₁ S₁ U₁ M₃ E₁

L₁ E₁ S₁ S₁

S₁ H₄ A₁ R₁ E₁

B₃ E₁ T₁ T₁ E₁ R₁

- Добровольно
- Конкурсная основа
- Не более 50% ресурса
- Не более 6 месяцев(с промежуточным ревью)
- Для команд без фулл-тайм DS

Shared DS pool

C₃ O₁ N₁ S₁ U₁ M₃ E₁

L₁ E₁ S₁ S₁

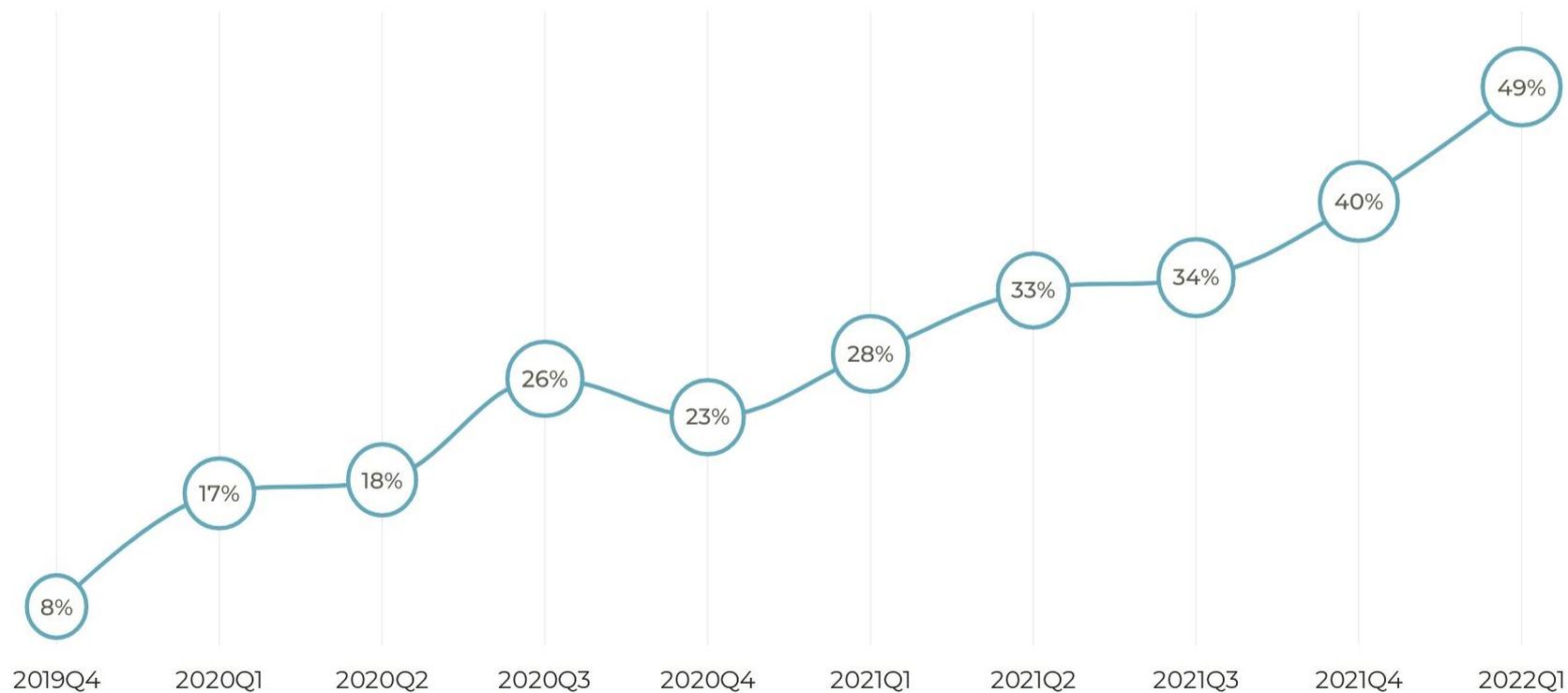
S₁ H₄ A₁ R₁ E₁

B₃ E₁ T₁ T₁ E₁ R₁

- Быстрый старт(1 неделя на подготовку)
- Дешево(не надо искать бюджет)
- Минимум бюрократии
- Фокус на гипотезе, а не продукте
- Рост культуры DS-продуктов в организации



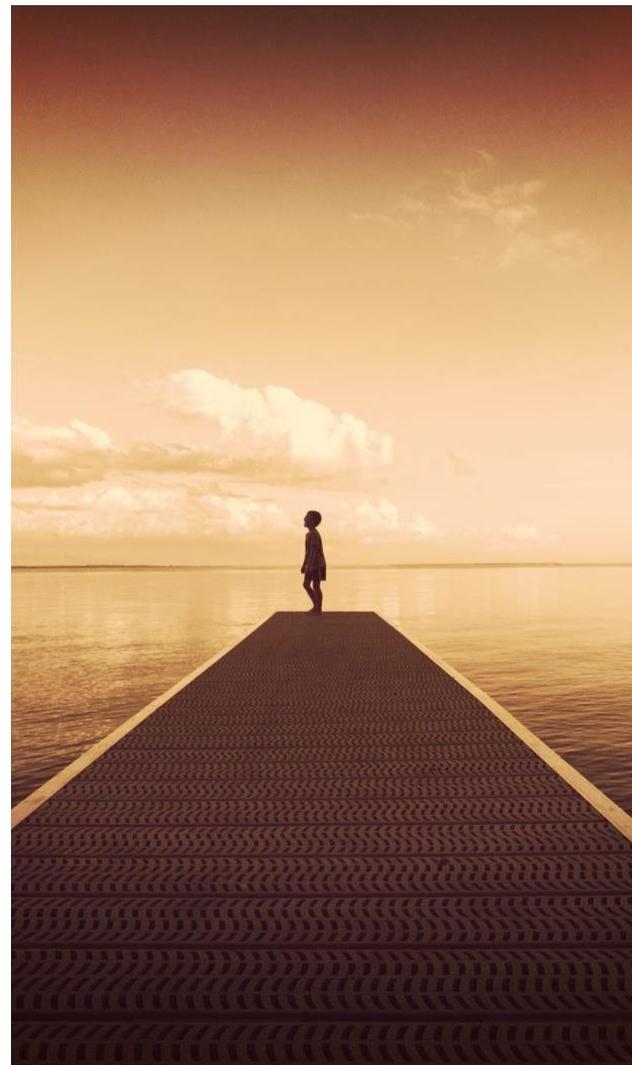
Рост эффективности чатбота



Не люди для поиска гипотез
А гипотезы для поиска людей

Урок №3

Про широту взглядів



Команда

- Корпоративная CRM Retail
- Отток менее 10%
- Более 100 2х недельных спринтов
- Низкий уровень дефектов



Команда

- Устаревший фреймворк
- Узкий профиль
- Выгорание на однотипных задачах
- Потолок развития

Варианты

- Сменить фреймворк
- Ротация людей
- Т-Шейп
- Понять и простить





Т-Шейп курильщика

- У нас уволился QA, значит мы Тшейпимся в QA
- У нас бутлнек
- У нас зависимости
- У нас нет ресурсов



T-Шейп здорового человека

- Делает ценнее сотрудника
- Сотрудник этого хочет
- Предоставлены ресурсы обучения
- Полезно для банка
- Полезно для сотрудника
- **И хватит слов про нематериальную мотивацию!**



T-Шейп в мобильную разработку

- Kotlin&Swift
- Front&Back
- 3 месяца на подготовку - дальше боевая задача
- Стартуем с лидеров изменений
- Начинаем с простых задач

Автоматизация справок в Мобильном банке (45%)



Справка о наличии счета с указанием баланса

Дата выдачи	Получатель
31 августа 2021 года 20:18	████████ Андрей Петрович 129110, Москва г, Капельский пер, д. ██████, кв. ██████

Мы подтверждаем, что на момент выдачи этой справки
████████ Андрей Петрович
имеет открытый текущий счет в АО «Райффайзенбанк» с балансом:

140,69 рублей РФ
(сто сорок рублей 69 копеек)
по счету 4081781080100████████, к счету выпущена банковская карта VISA CLASSIC TRAVEL (RUR)



████████ Андрей Петрович
129110, Москва, Капельский пер, д. ██████, кв. ██████

ПО МЕСТУ ТРЕБОВАНИЯ

Москва, 03 декабря 2020 г., 11:51

СПРАВКА

Настоящим подтверждаем, что в АО «Райффайзенбанк» по состоянию на момент выдачи настоящей справки на имя г-на ██████ Андрей Петрович был открыт нижеуказанный текущий счет, остаток денежных средств по которому составил:

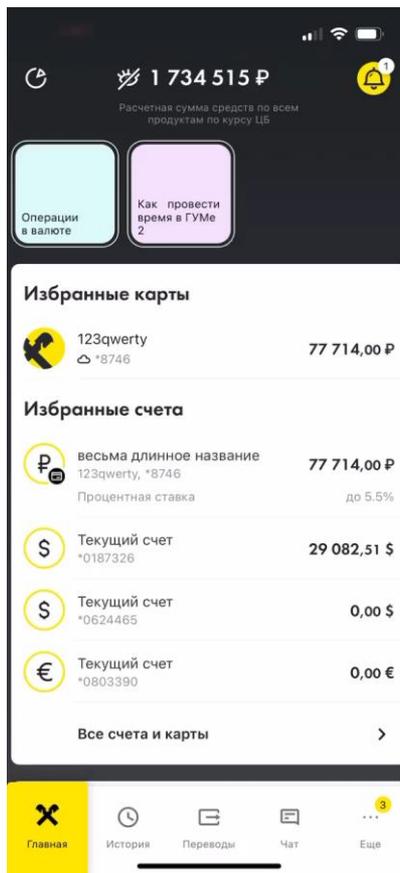
- по счету № 4081781080100████████, открытому 07.12.2016 г., баланс 1,00 (один и 0/100) рублей РФ, к счету выпущена банковская карта VISA CLASSIC TRAVEL (RUR).

Ларшина Александра Дмитриевна
Руководитель, вице-президент

Ларшина



Заказ денежных средств через Мобильный Банк



Чем шире определение
вашего продукта
**Тем больше вероятность
найти золото**

Иногда надо приоритезировать
не только бэклог

Надо приоритезировать продукт

Выводы



- **“НЕТ” - ваше любимое слово на ближайшие годы.**

Говоря нет одним идеям - мы говорим да другим. Приоритезируем

- **Концепция “Продукты ради продуктов” себя исчерпала. Учимся считать деньги**

Переизобретаем MVP. Теперь не для хайпа и строчки в CV

- **People management - новая, старая нефть product management.**

Какая разница что ты там на касдевил если это некому делать?



Schirov Ilya

Директор направления автоматизации
цифрового взаимодействия
Raiffeisenbank Russia

✉ schirov@gmail.com & ilya.schirov@raiffeisen.ru

☎ +79250229995

📱 @iSchirov