

ИТ-поддержка 2.0 С ПОМОЩЬЮ Чат-бот + RPA

Юрий Пчелин

Начальник управления поддержки корпоративных сервисов

x5retail.tech

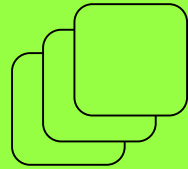


КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

market leadership
and common facts

16,658

Number of stores



No. 1

In e-grocery

>20 years

In the Russian food
retail market

5.946

Suppliers

>300 thsd

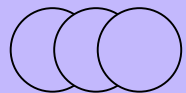
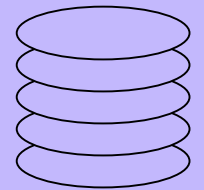
Employees

5.2 bn

Customer visits
annually

No. 20

By revenue among
grocery retailers in
the world



11.5%

Market share

65

Regions of
presence



В каком мире мы живем?

Как меняется мир предпринимателей



1980-ые

SPOD

steady
predictable
ordinary
definite

устойчивый
предсказуемый
простой
определенный



2020-ые

VUKA

volatility
uncertainty
complexity
ambiguity

нестабильный
неопределённый
сложный
неоднозначный



BANI

brittle
anxious
nonlinear
incomprehensible

хрупкий
тревожный
нелинейный
непостижимый

Как реагирует ИТ-Развитие?



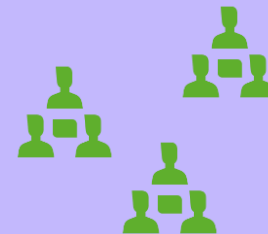
Shadow IT



Своя вертикаль



Партнерство



Команды

Как реагирует ИТ поддержка?

SLA - OLA

ITIL

IVR

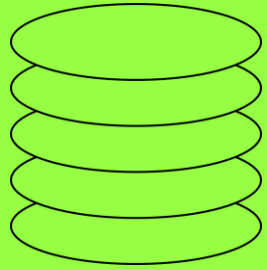
Cost per user

1-2-3 линии поддержки

CSI

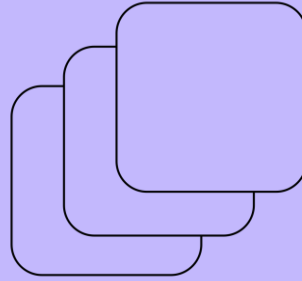
HotLine

Что Бизнес ожидает от ИТ-поддержки?



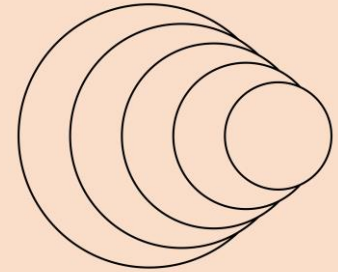
Online решения проблемы

1. Бизнес-Операция должна выполняться без прерываний.
2. Заказчик редко смотрит на измерения SLA (только в трудных случаях)
3. Заказчика не волнует, что 2-ая линия передала проблему программистам («спросите у программистов когда они починят»)



Чтобы не просили читать документацию

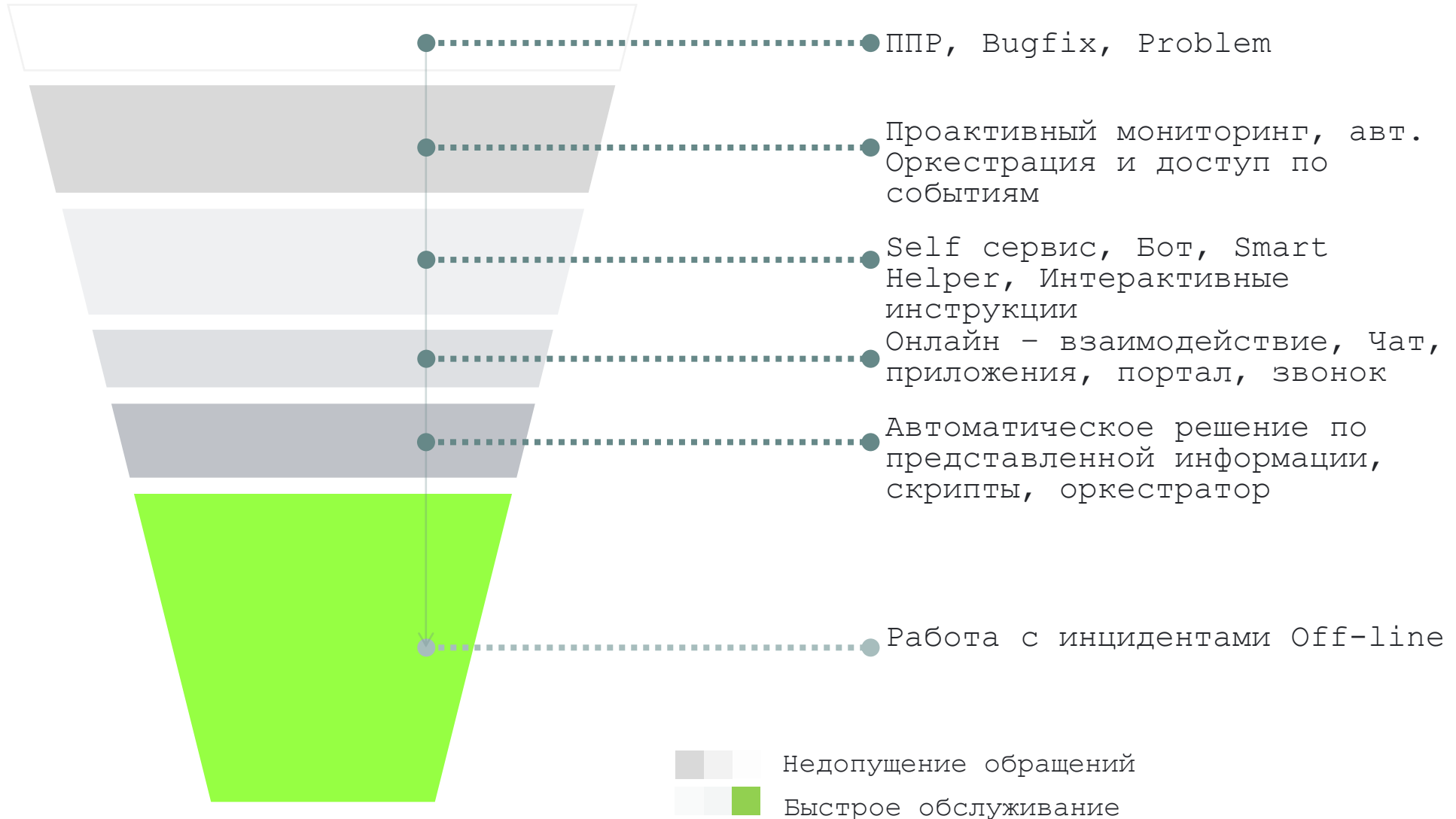
1. Бесит
2. Она неактуальная/неудобная
3. «Надо сделать операцию быстро»

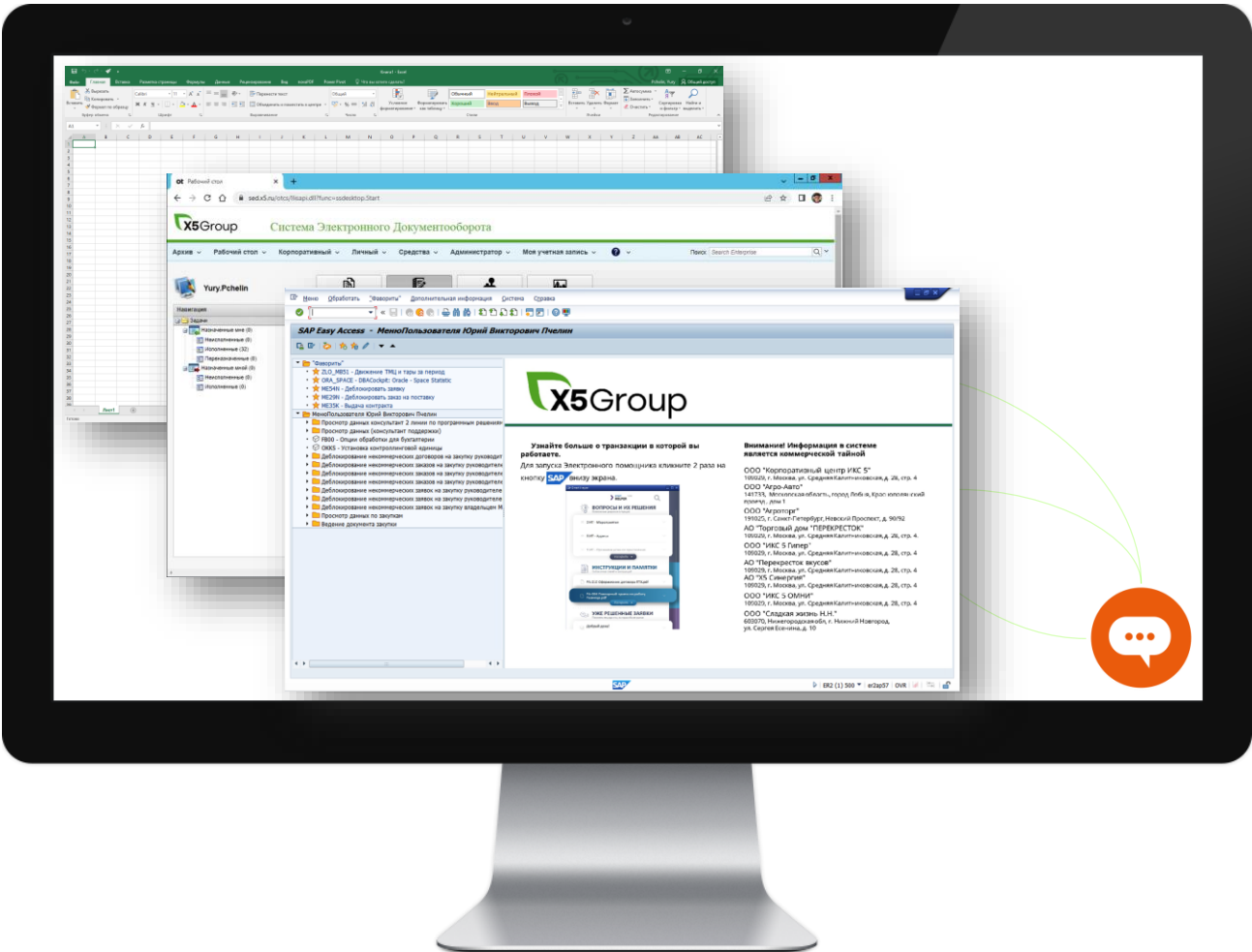


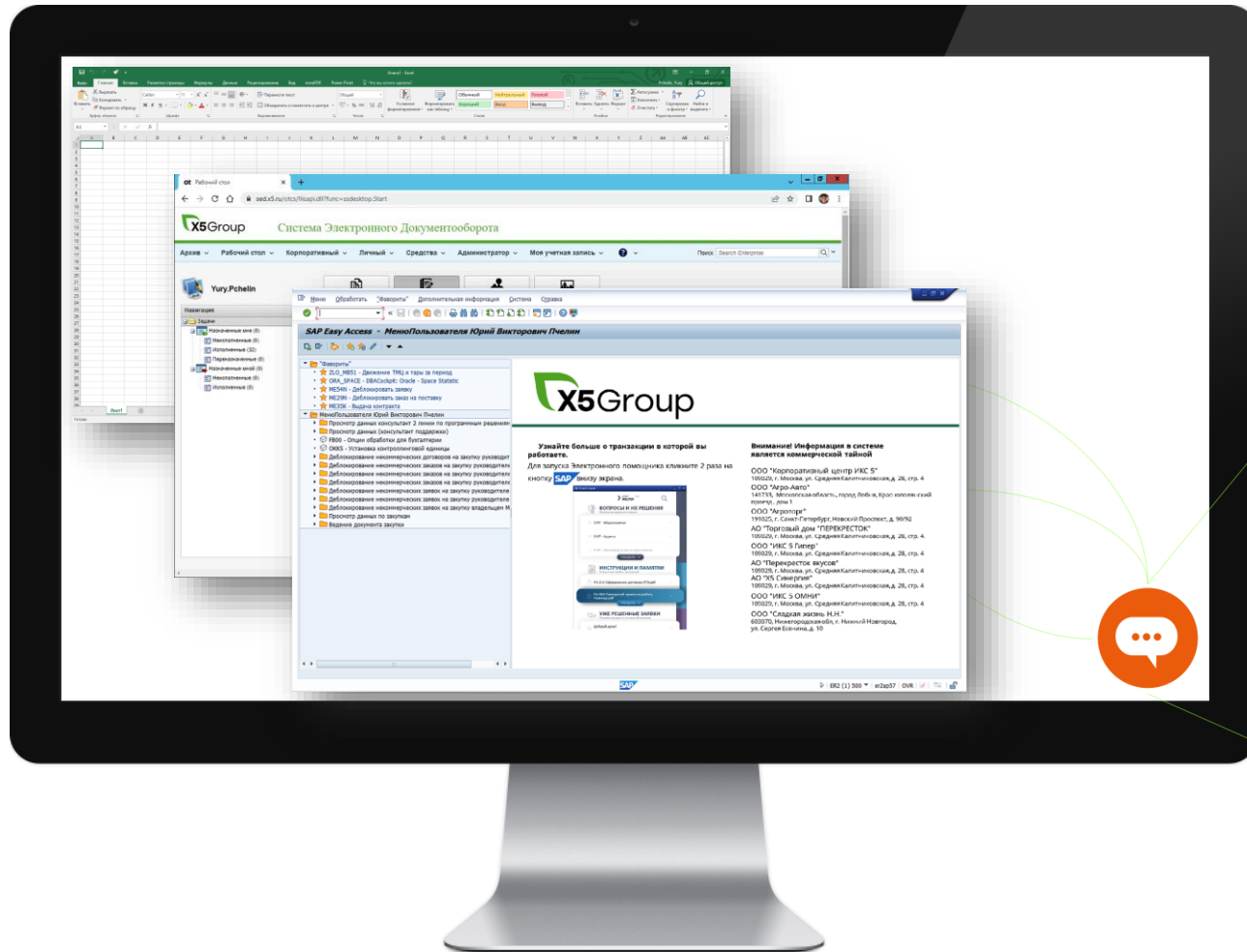
Возможность влиять на процессы ИТ

1. Ответы Mail.ru, Wikipedia, Отзывы Ozon или Wildberries (Web 2.0)
2. Поставить оценку в один клик. Прозрачность конечного исполнителя
3. Замеры уровня удовлетворенности CSI

Воронка недопуска инцидентов







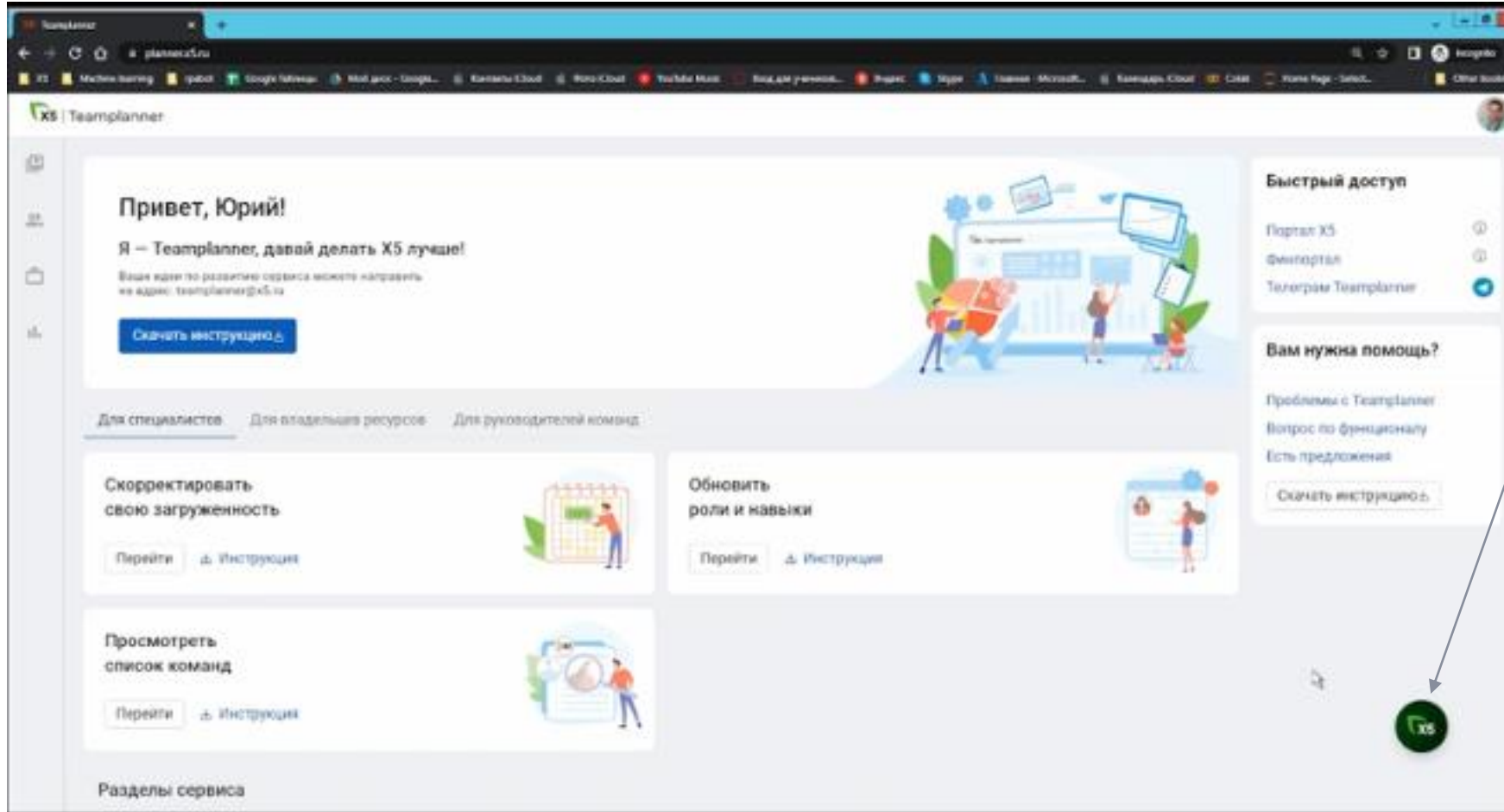
АНАЛИЗ
КОНТЕКСТА

ЧАТ-БОТ

БАЗА ЗНАНИЙ

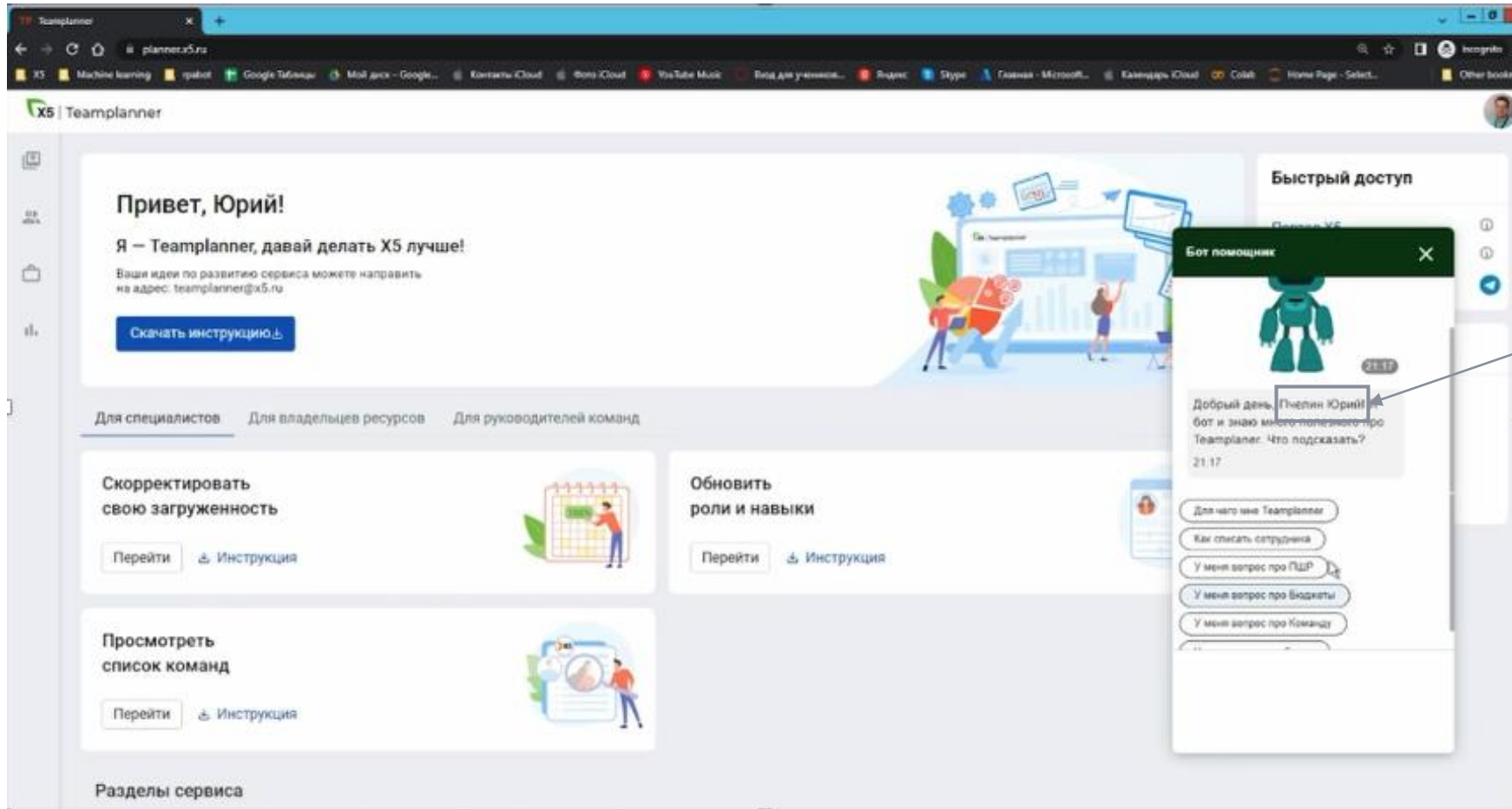
RPA

Как работает чат-бот



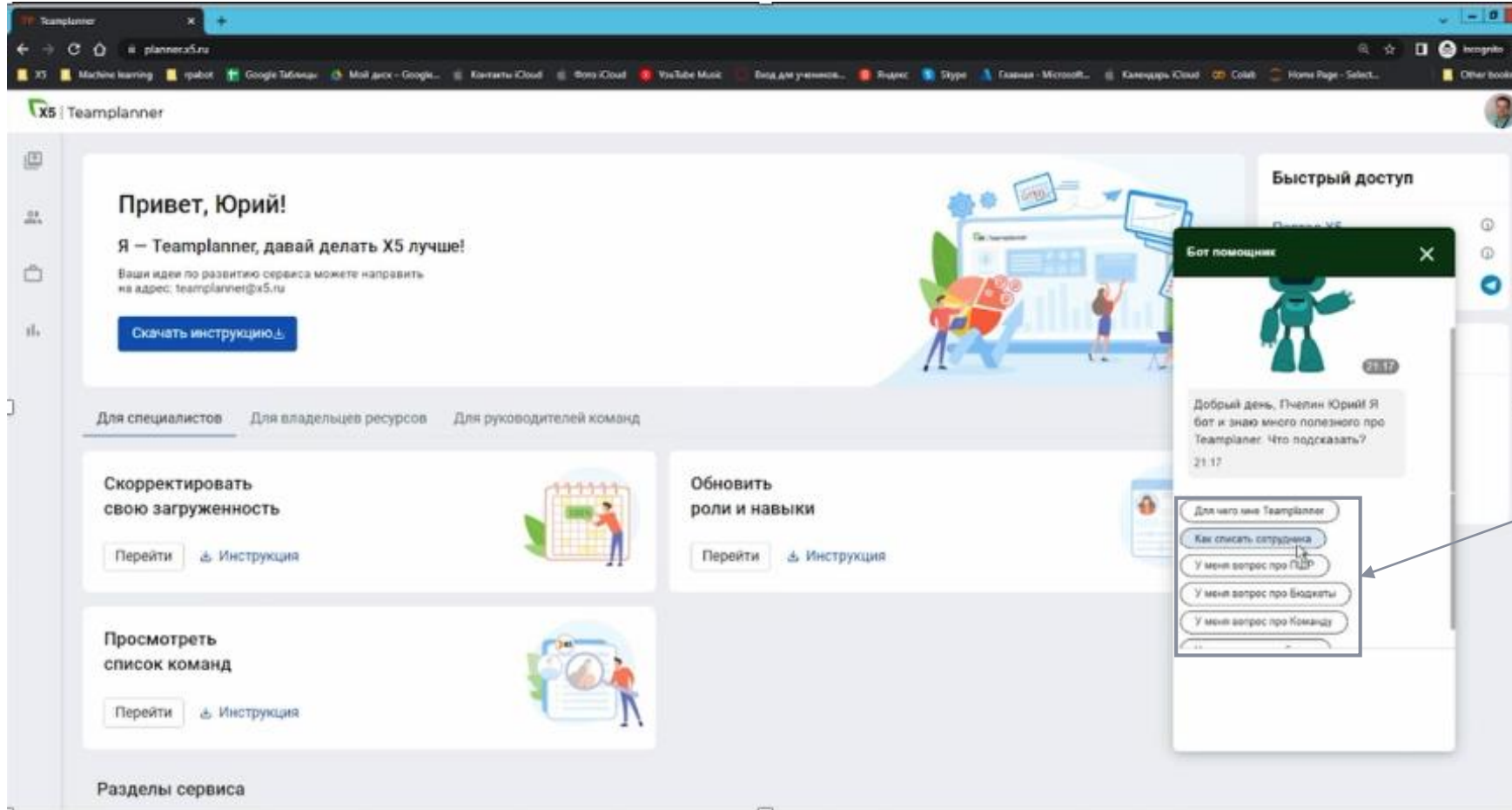
1. Вставка простого JavaScript на страницу
`<script...> ... </script>`

Как работает чат-бот



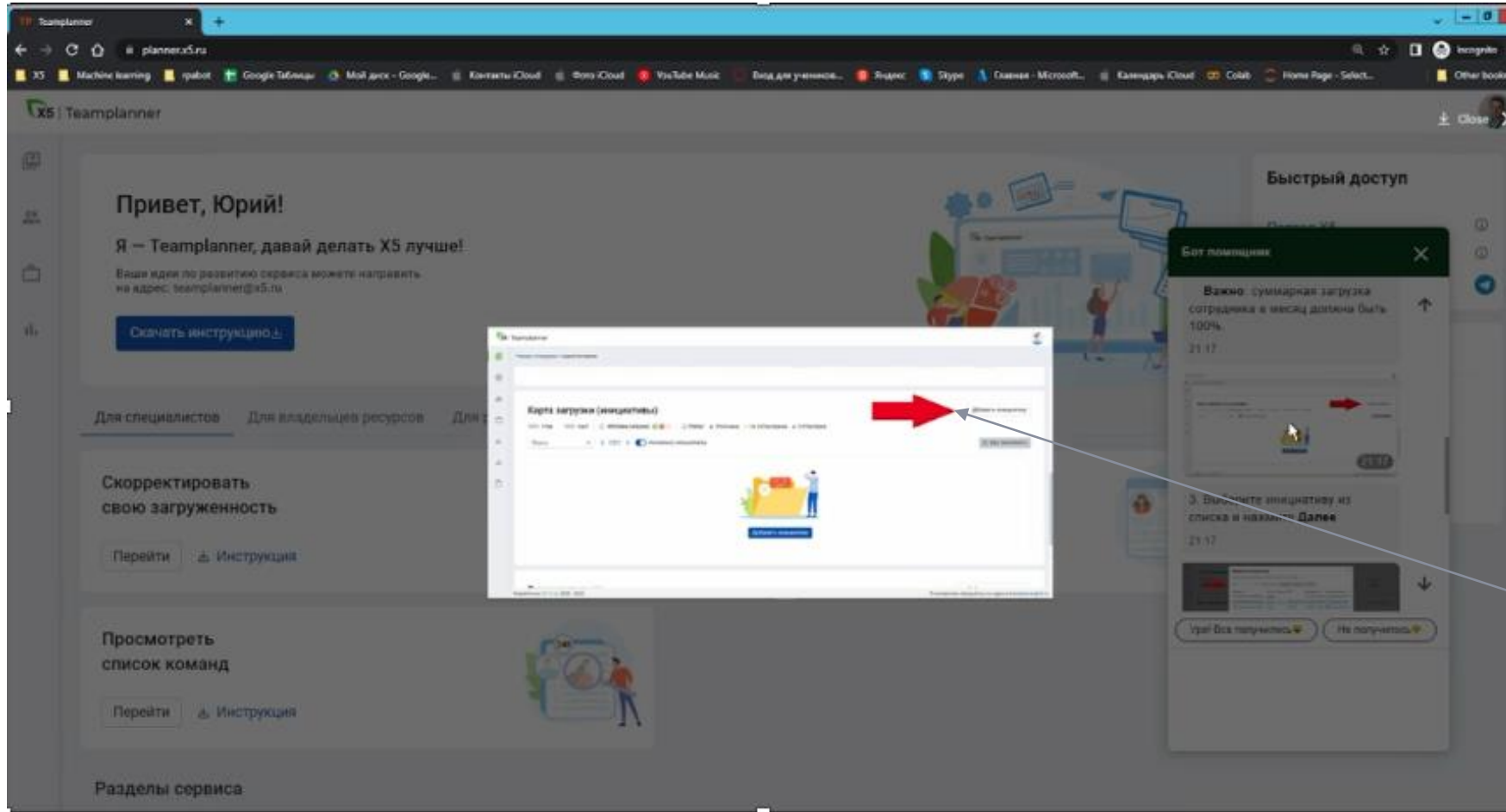
1. Вставка простого JavaScript на страницу
`<script...> ... </script>`
2. Аутентификация ADFS и Keycloak

Как работает чат-бот



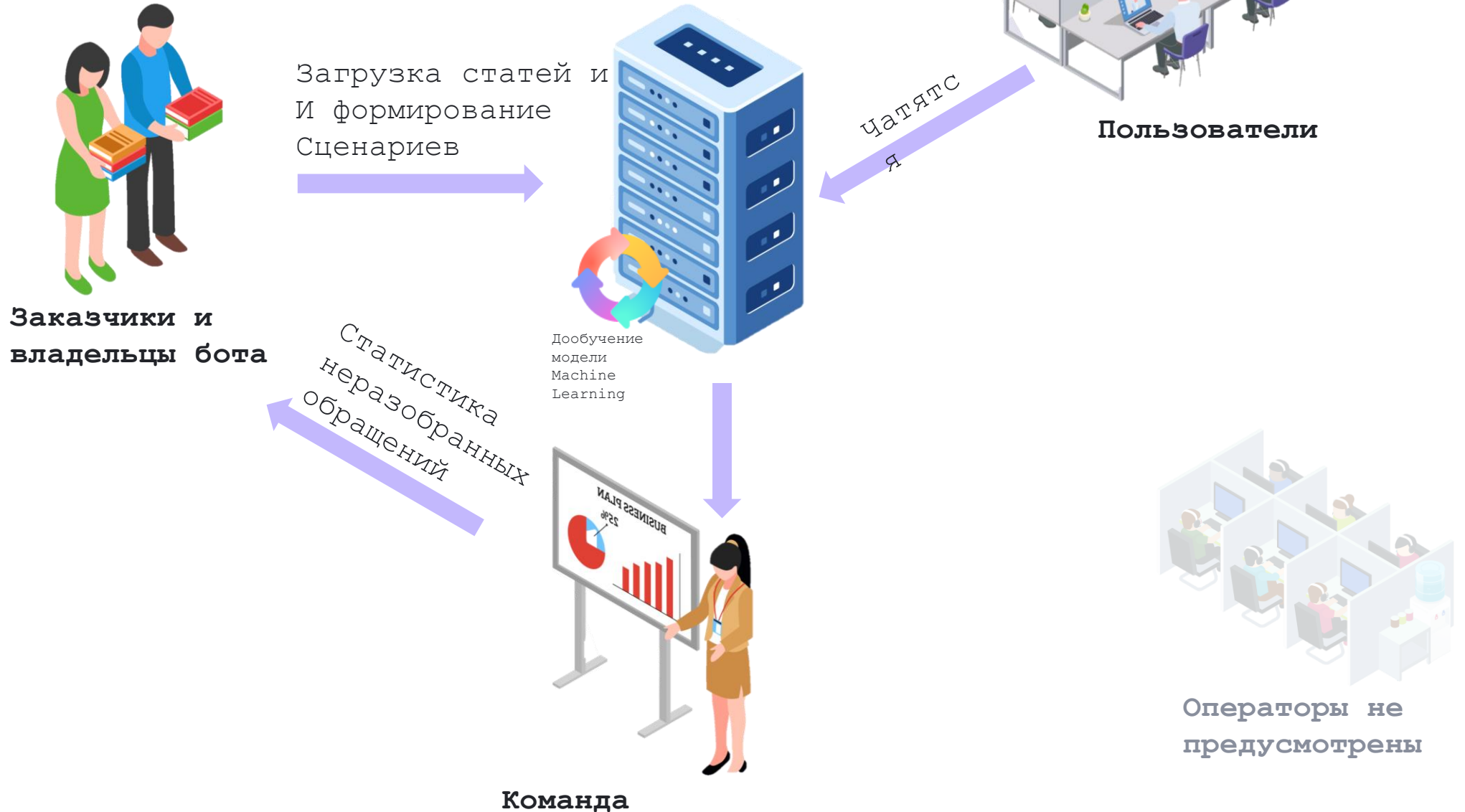
1. Вставка простого JavaScript на страницу
`<script...> ... </script>`
2. Аутентификация ADFS и Keycloak
3. Управляем сценарием по кнопкам

Как работает чат-бот



1. Вставка простого JavaScript на страницу
`<script...> ... </script>`
2. Аутентификация ADFS и Keycloak
3. Управляем сценарием по кнопкам
4. Внешнее отображение контента

Как работает чат-бот

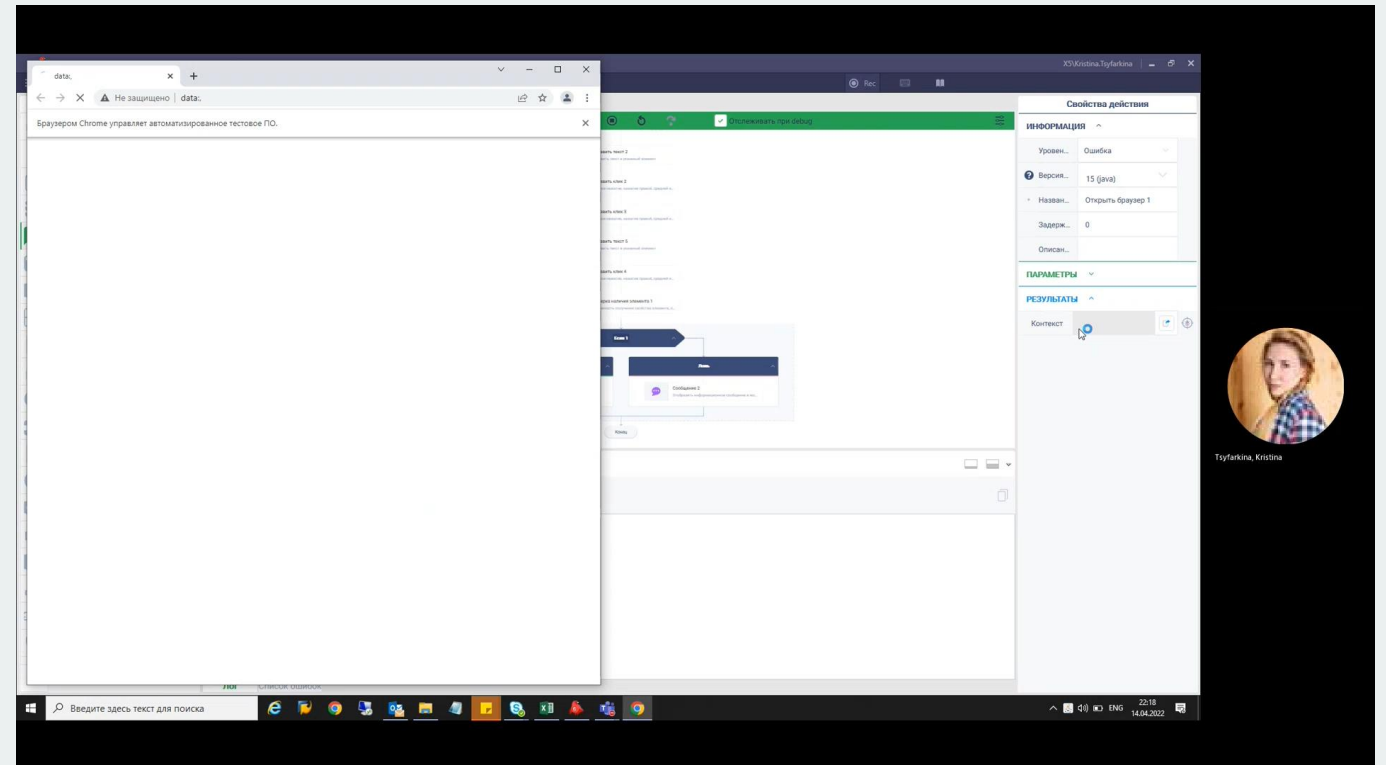
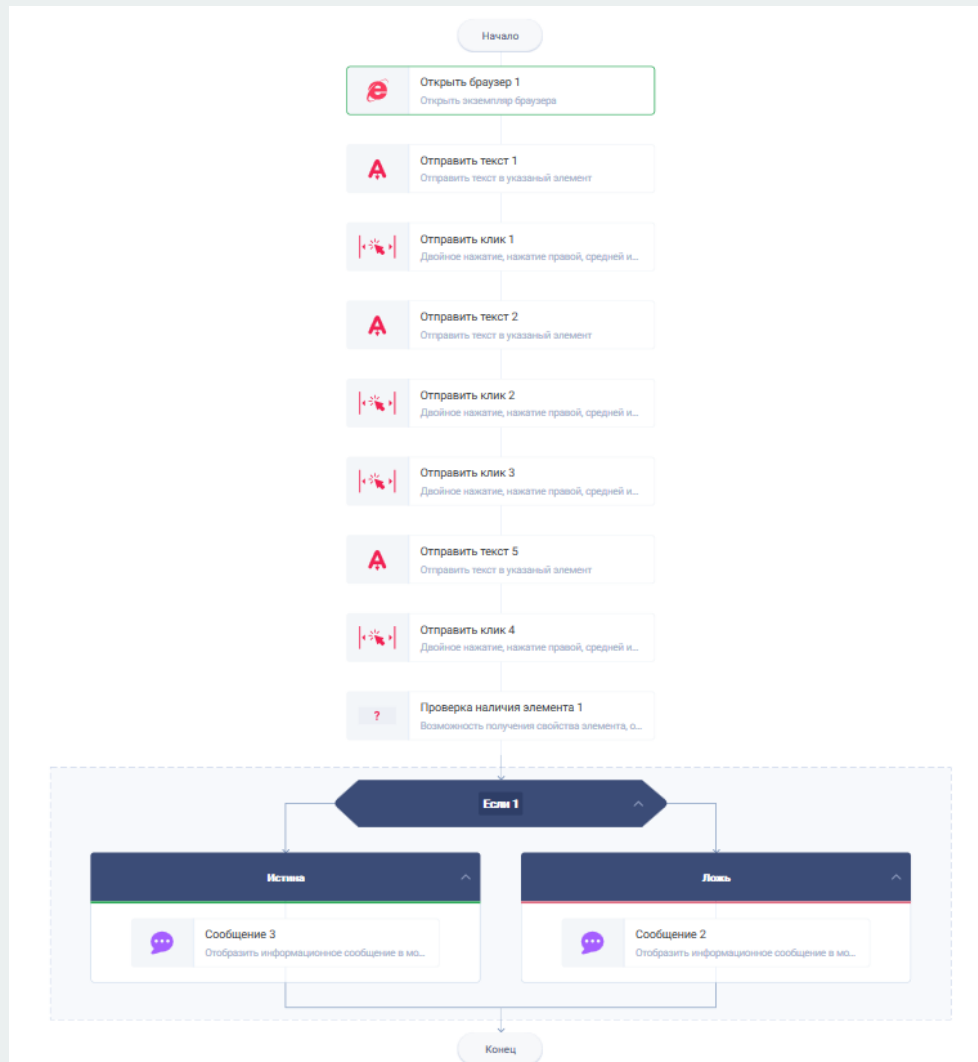


ChatBot платформа доступна для всех ИТ-шников

The screenshot displays a web-based interface for developing a chatbot. The browser address bar shows the URL `trabot-prodjai.x5.ru/teamplanner-1000020-JBo/editor/visual?file=/src/main.sc`. The interface includes a sidebar on the left with navigation options: Обзор проекта, Каналы, Редактор, CAIJA, Новости, and Аналитика. The main workspace shows a visual flowchart with several states and transitions:

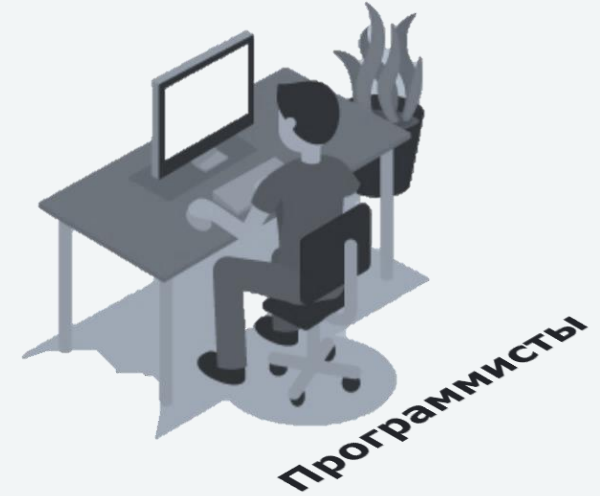
- /NewState_29**: Contains text blocks explaining Teamplanner and its purpose, followed by a transition to `/NewState_5`.
- /NewState_5**: Contains four buttons: "Что такое ПШР", "Что такое бюджет", "Что такое Команда", and "Мне не интересно...". Each button has a transition to a corresponding state: `/NewState_15`, `/NewState_16`, `/NewState_17`, and `/NewState_5` respectively.
- /NewState_15**: Contains a text block about the project schedule and a transition to `/NewState_5`.
- /NewState_16**: Contains a text block about the budget and a transition to `/NewState_5`.
- /NewState_17**: Contains a text block about the team and a transition to `/NewState_5`.

RPA платформа доступна для всех ИТ-шников

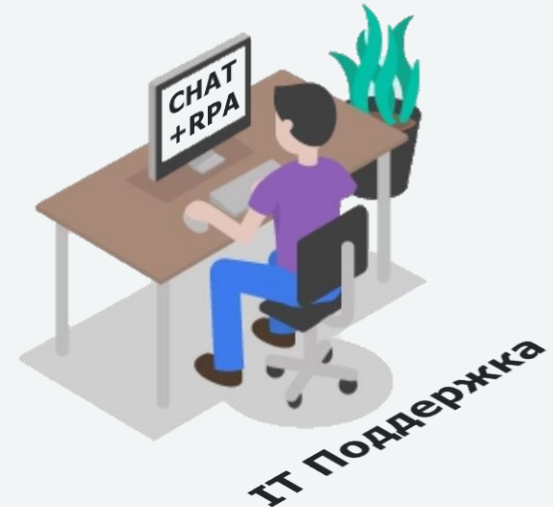


Реагирование на легкие баги и небольшие доработки


AS IS



TO BE

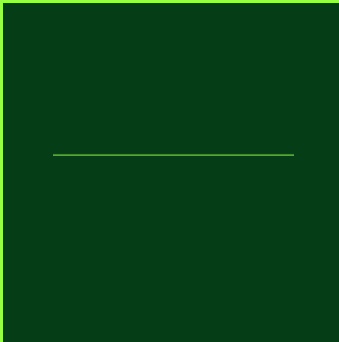
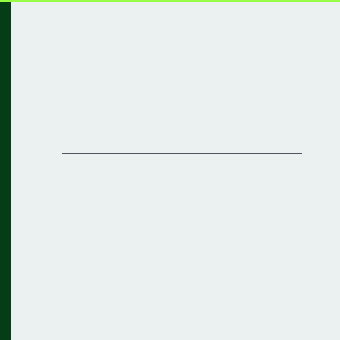
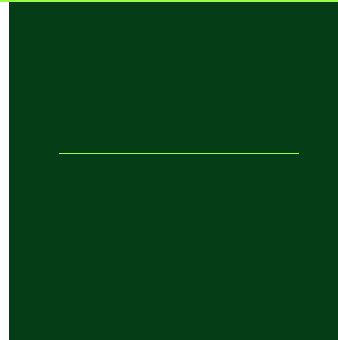
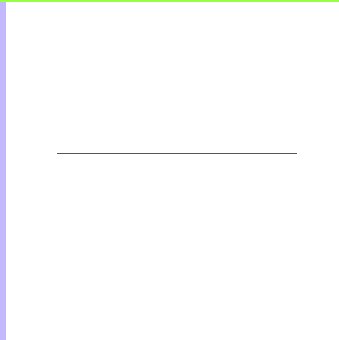
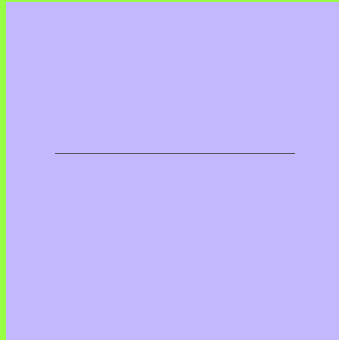
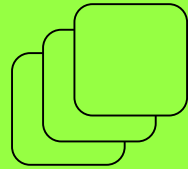


Цель:

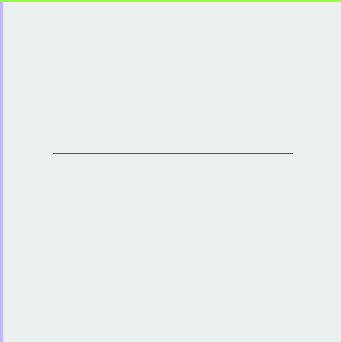
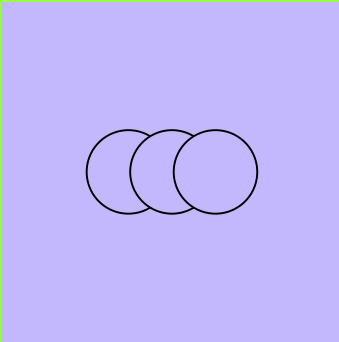
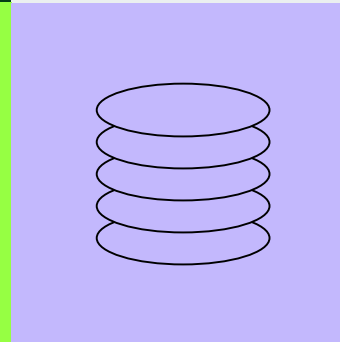
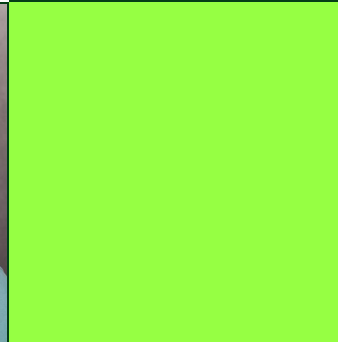
	<p>Сокращение инцидентов от пользователей в 2 раза</p>
---	---



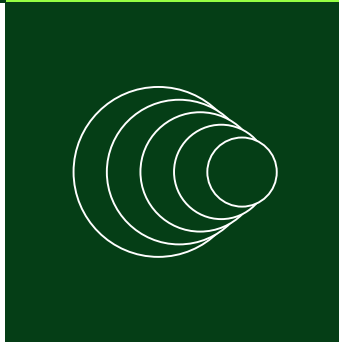
Вопросы



Пчелин
Юрий



Начальник
управления
поддержки
корпоративных
сервисов



<https://linktr.ee/ypchelin>

