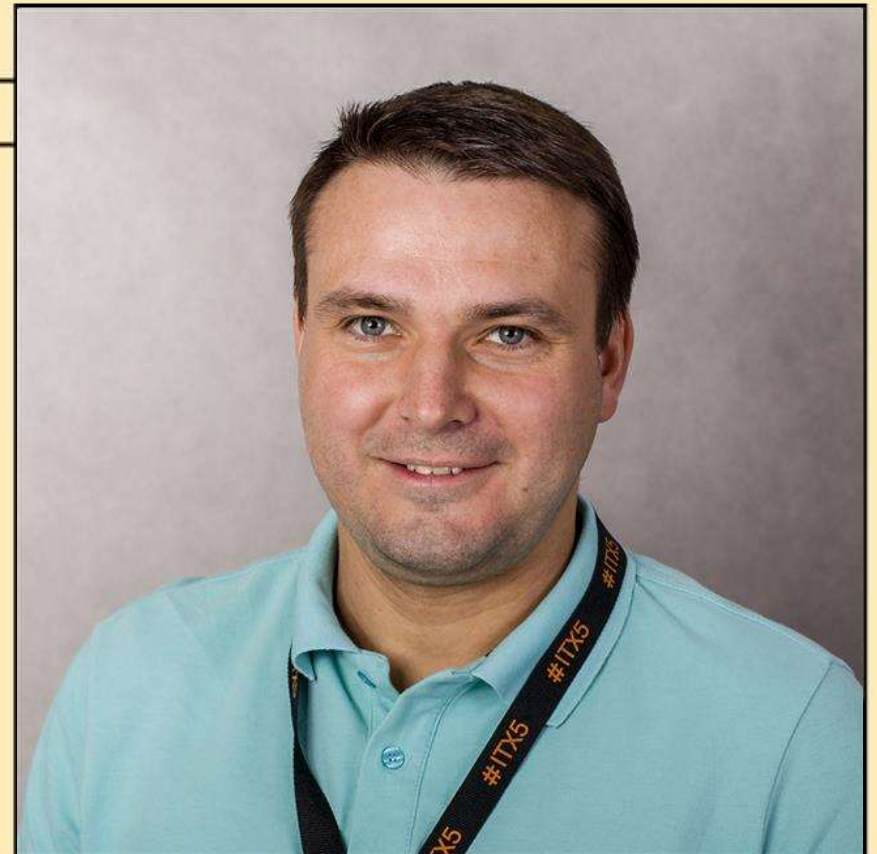


# ЧатБоты + RPA в поддержке ритейла

Юрий Пчелин

Начальник управления поддержки корпоративных сервисов

x5retail.tech

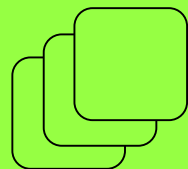


# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

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

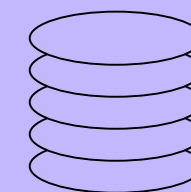
Employees

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?

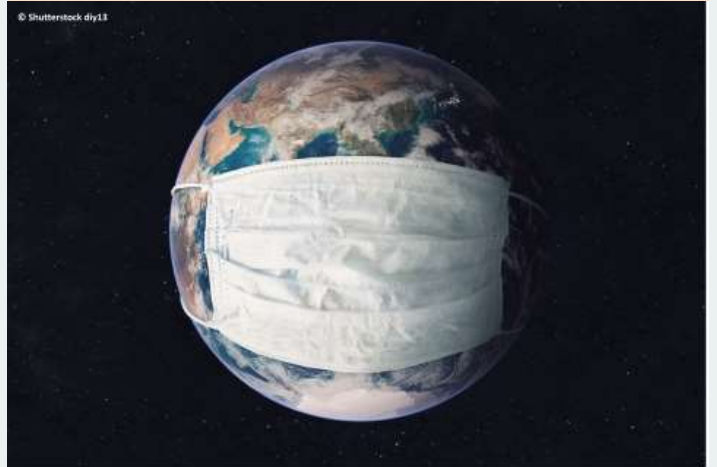
# Как меняется мир предпринимателей



1980-ые



2020-ые



## SPOD

steady  
predictable  
ordinary  
definite

**устойчивый**  
**предсказуемый**  
**простой**  
**определенный**

## VUKA

volatility  
uncertainty  
complexity  
ambiguity

**нестабильный**  
**неопределённый**  
**сложный**  
**неоднозначный**

## BANI

brittle  
anxious  
nonlinear  
incomprehensible

**хрупкий**  
**тревожный**  
**нелинейный**  
**непостижимый**

# Как реагирует

# ИТ-Развитие?



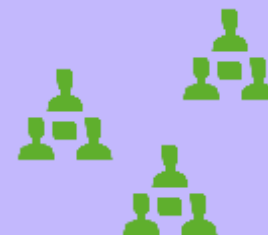
Shadow IT



Своя вертикаль



Партнерство



Команды

Как реагирует  
ИТ поддержка?

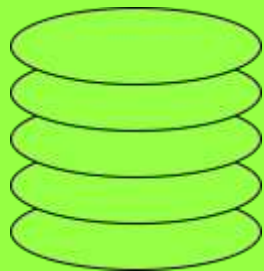
SLA - OLA

ITIL

Cost per user

1-2-3 линии  
поддержки  
HotLine

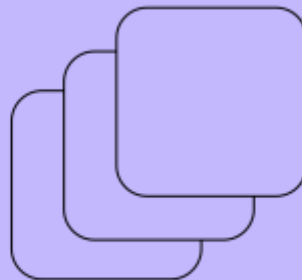
# Что Бизнес ожидает от ИТ-поддержки?



## Online решения проблемы

---

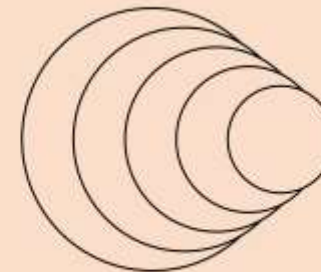
1. Бизнес-Операция должна выполняться без прерываний.
2. Заказчик редко смотрит на измерения SLA (только в трудных случаях)
3. Заказчика не волнует, что 2-ая линия передала проблему программистам («спросите у программистов когда они починят»)



## Чтобы не просили читать документацию

---

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

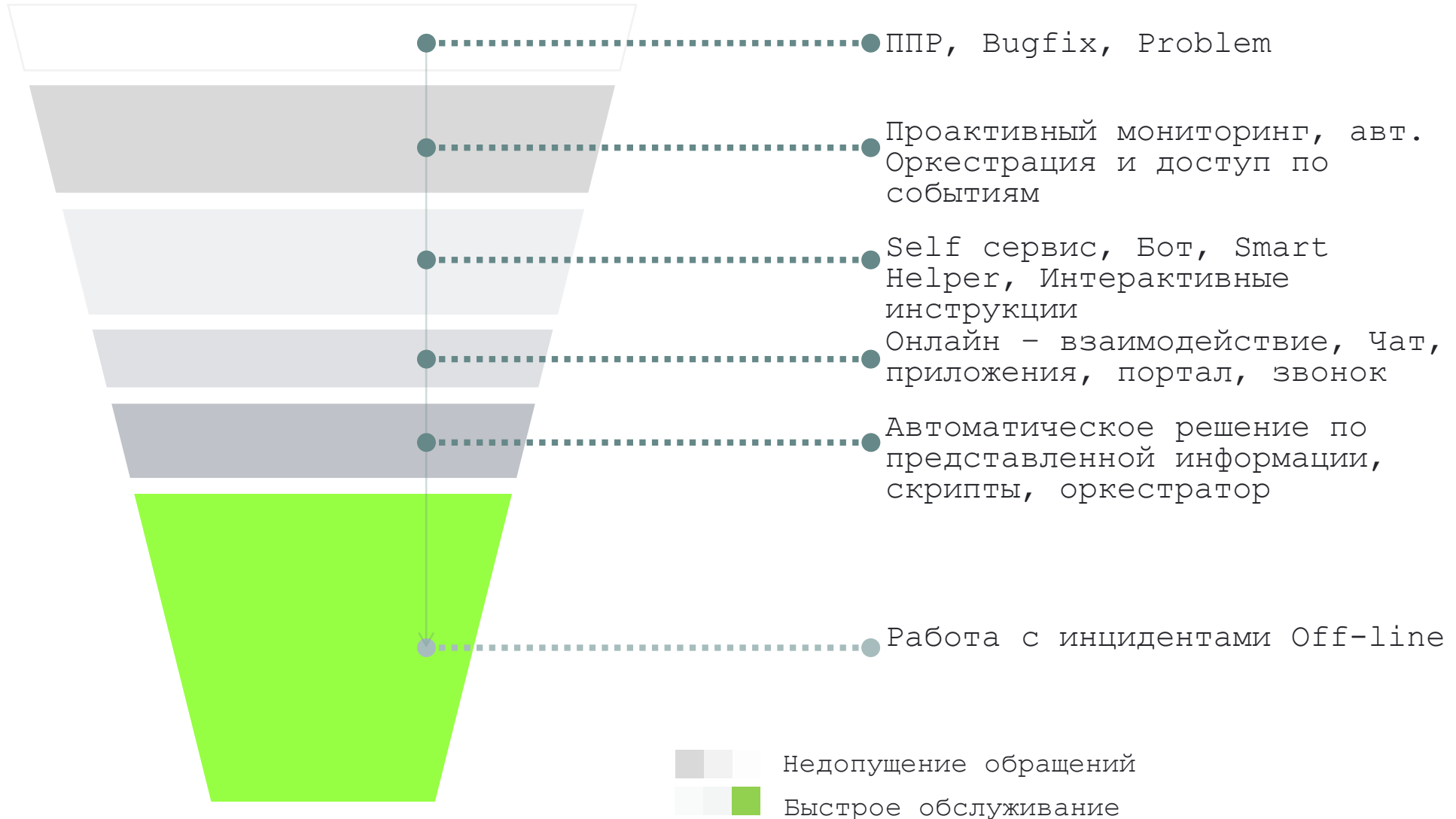


## Возможность влиять на процессы ИТ

---

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









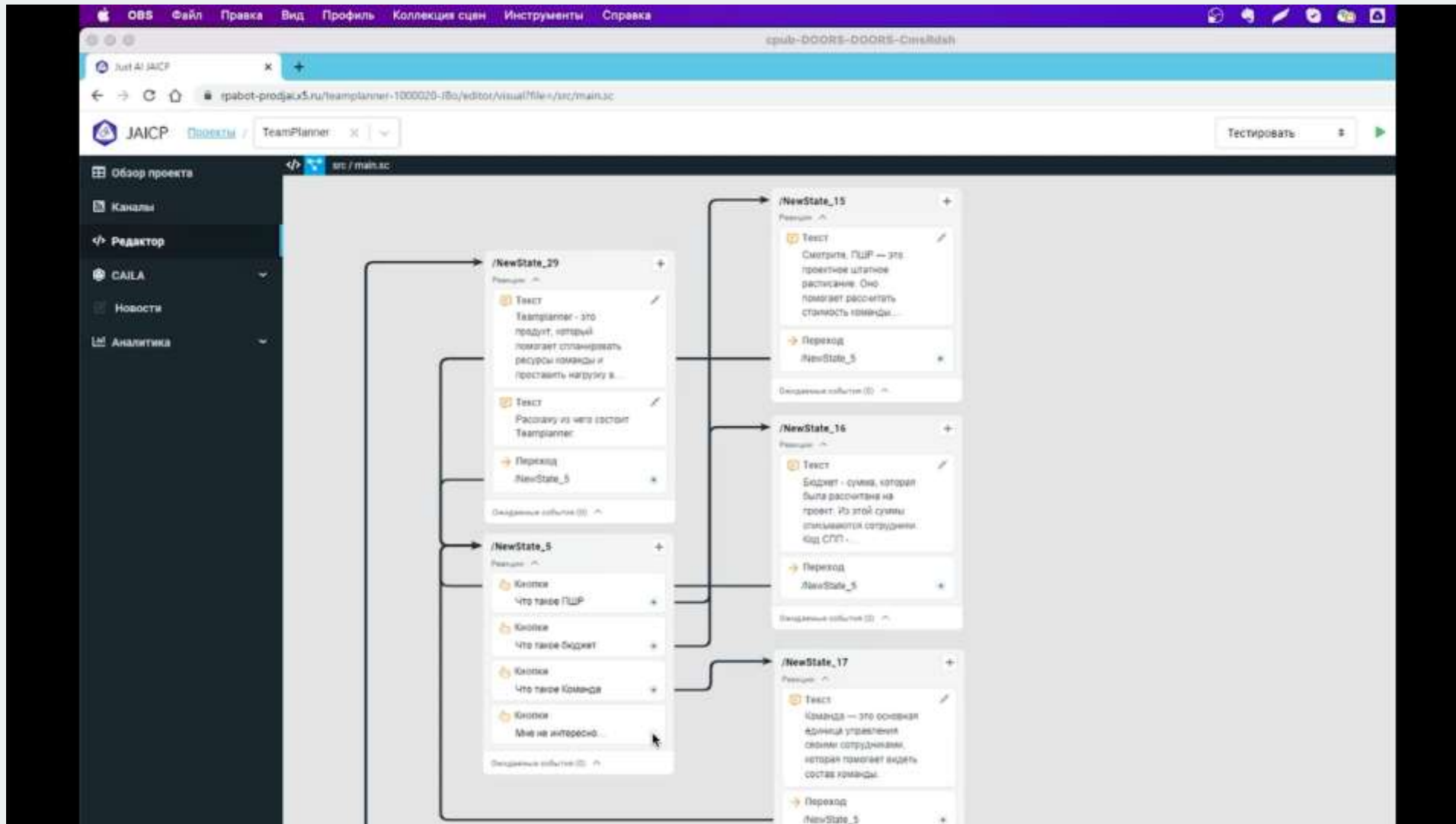
**АНАЛИЗ  
КОНТЕКСТА**

**ЧАТ-БОТ**

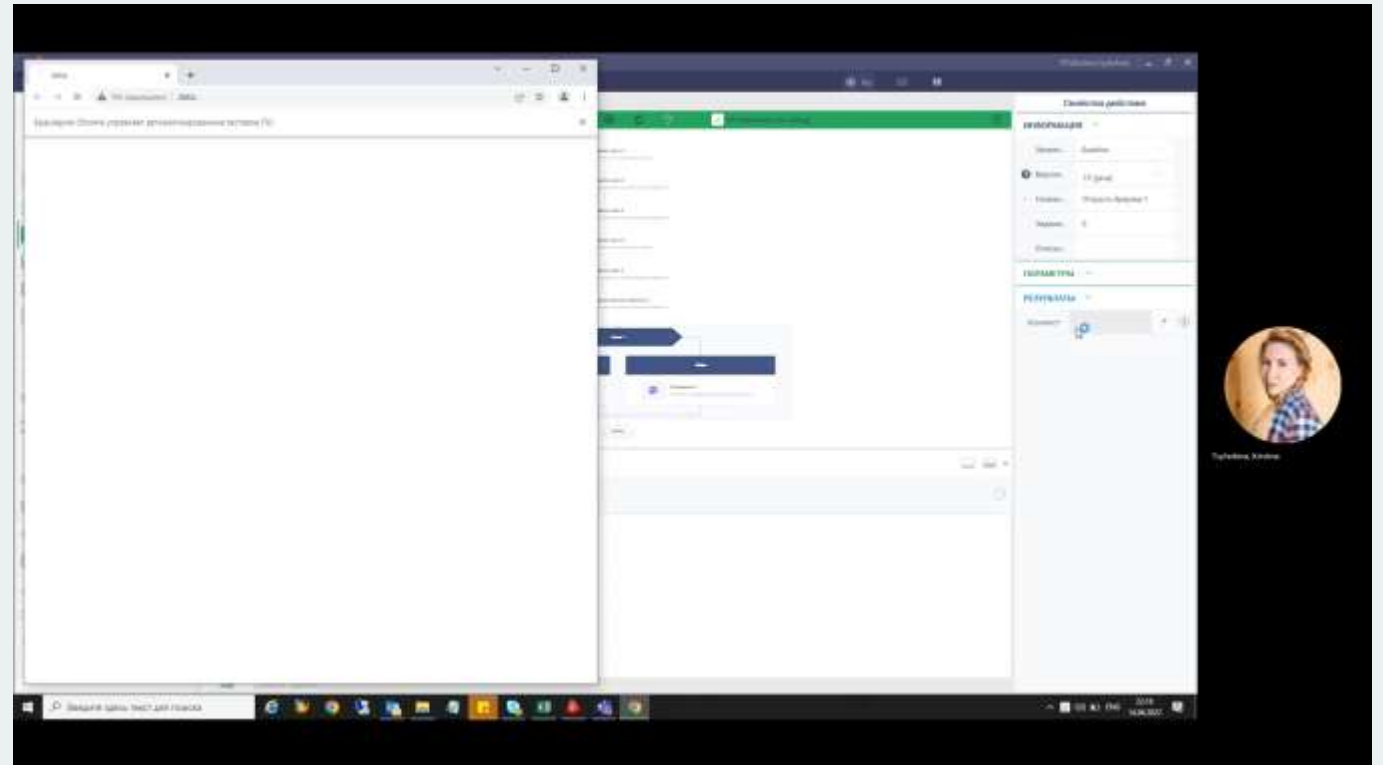
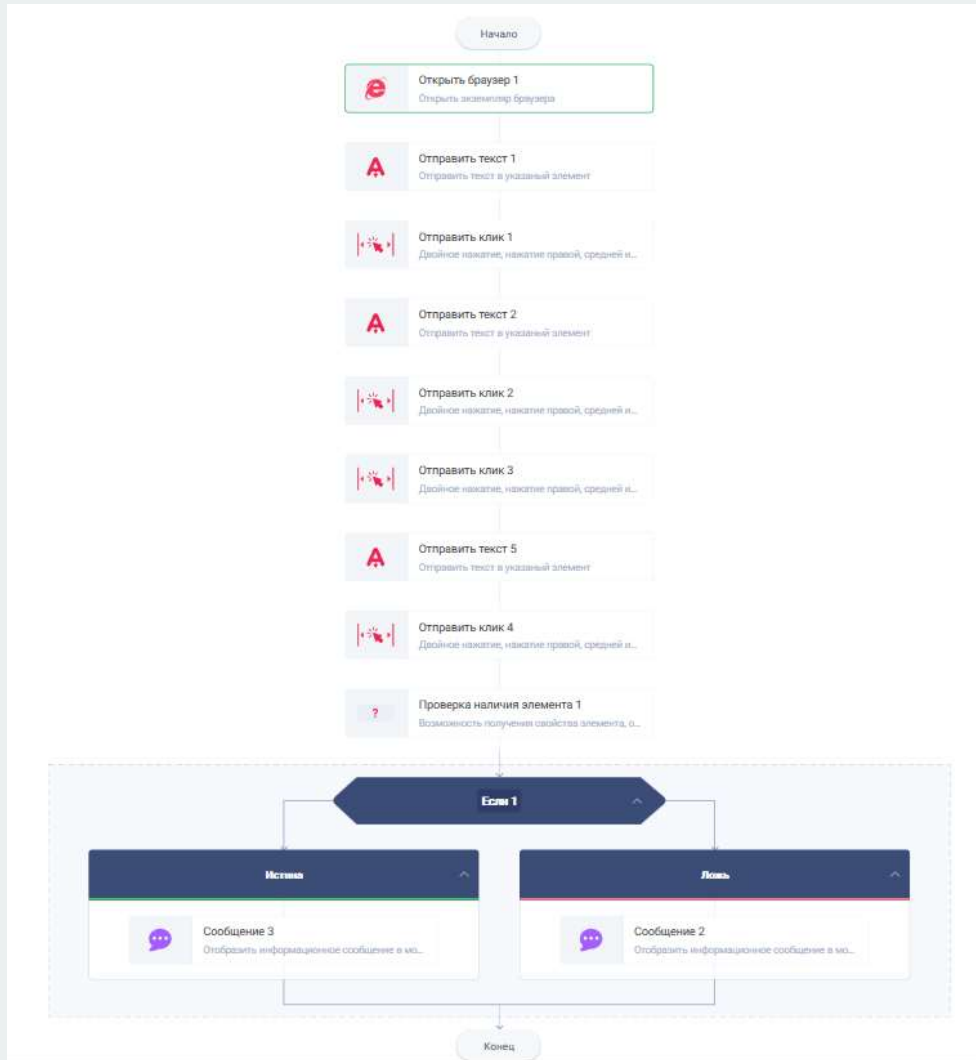
**БАЗА ЗНАНИЙ**

**RPA**

# ChatBot платформа доступна для всех ИТ-шников

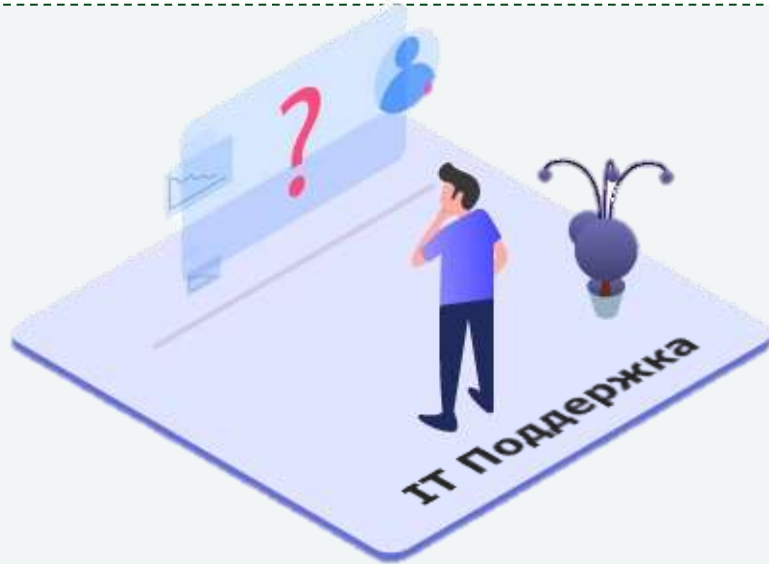


# RPA платформа доступна для всех ИТ-шников



# Реагирование на легкие баги и небольшие доработки


AS IS



TO BE

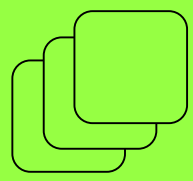


# Цель:

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

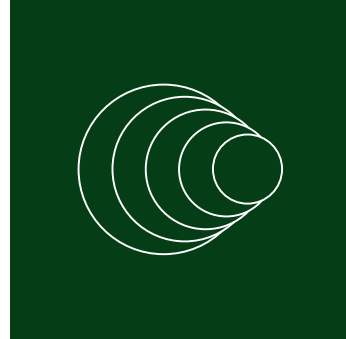


# Вопросы



	Пчелин Юрий		

	Начальник управления поддержки корпоративных сервисов



<https://linktr.ee/ypchelin>

