

# 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?

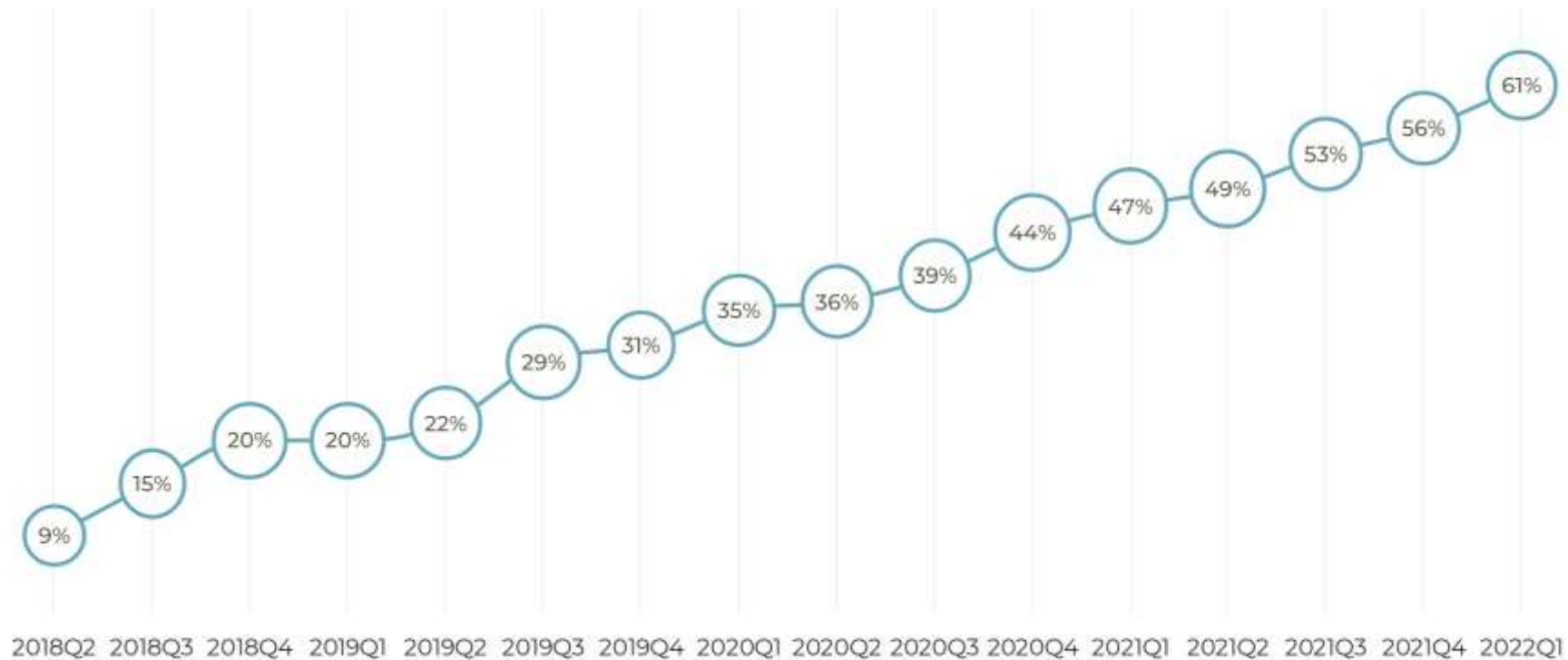
Если делать как все  
**Результат будет как у всех**



## 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



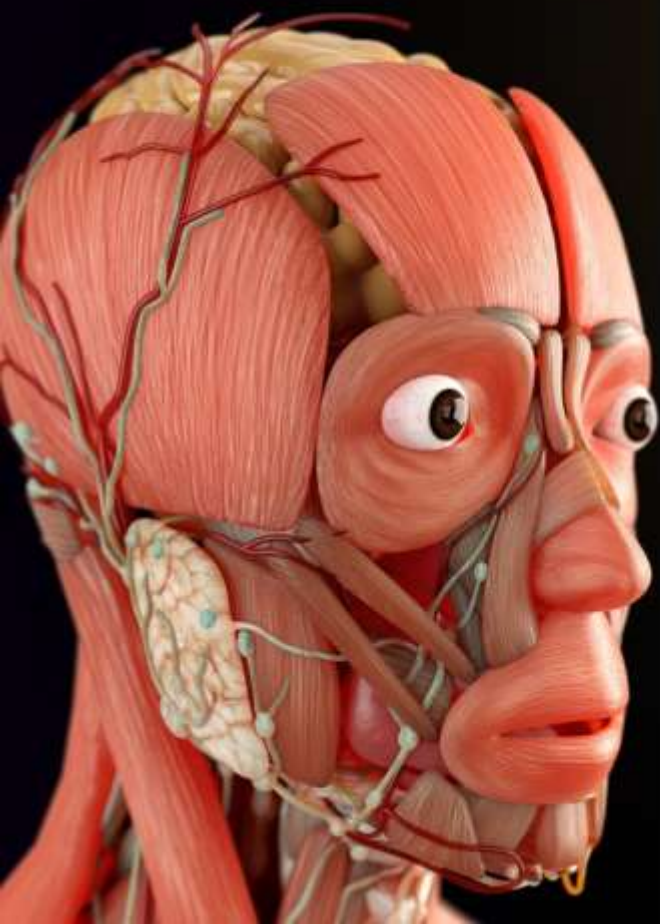


Есть чат  
**Нужен бот**

## Нюансы DS-продуктов



- Весь рынок делает – чем мы хуже
- Больше PR'a богу PR'a
- **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

C<sub>3</sub> O<sub>1</sub> N<sub>1</sub> S<sub>1</sub> U<sub>1</sub> M<sub>3</sub> E<sub>1</sub>

L<sub>1</sub> E<sub>1</sub> S<sub>1</sub> S<sub>1</sub>

S<sub>1</sub> H<sub>4</sub> A<sub>1</sub> R<sub>1</sub> E<sub>1</sub>

B<sub>3</sub> E<sub>1</sub> T<sub>1</sub> T<sub>1</sub> E<sub>1</sub> R<sub>1</sub>

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

## Shared DS pool

C<sub>3</sub> O<sub>1</sub> N<sub>1</sub> S<sub>1</sub> U<sub>1</sub> M<sub>3</sub> E<sub>1</sub>

L<sub>1</sub> E<sub>1</sub> S<sub>1</sub> S<sub>1</sub>

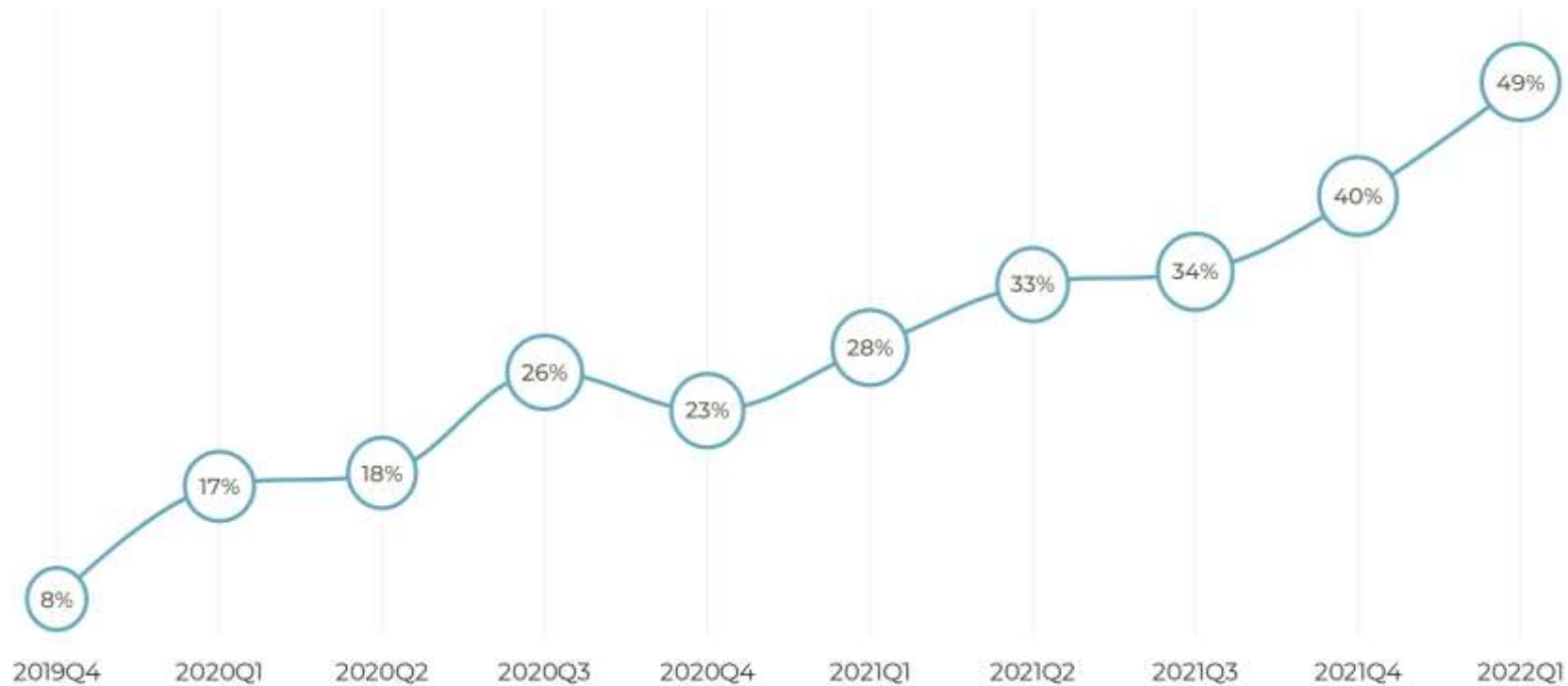
S<sub>1</sub> H<sub>4</sub> A<sub>1</sub> R<sub>1</sub> E<sub>1</sub>

B<sub>3</sub> E<sub>1</sub> T<sub>1</sub> T<sub>1</sub> E<sub>1</sub> R<sub>1</sub>

- 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. ██████

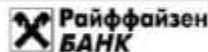
Мы подтверждаем, что на момент выдачи этой справки

████████ 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



# 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. Приоритизируем

- 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?