Yatboth + RPA

в поддержке ритейла

Юрий Пчелин

Начальник управления поддержки корпоративных сервисов





ключевые

показатели

market leadership and common facts

Number of stores



No.1

In e-grocery

>20 years

retail market

In the Russian food

5.946

Suppliers

>300 thsd

Employees

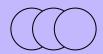
5.2 bn

Customer visits annually

No. 20

By revenue among grocery retailers in the world





11.5%

Market share

65

Regions of presence





B kakom mupe mbi xkubem?



Как меняется мир предпринимателей











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

X5 Tech

Как реагирует

MT-Passurue?







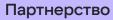


















SLA - OLA

Kak pearupyet NT noggepxka?

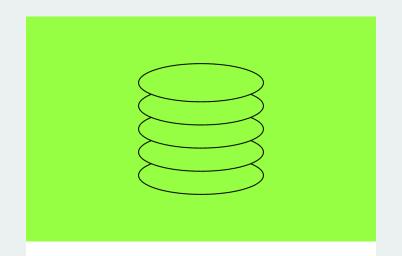
ITIL

Cost per user

1-2-3 линии поддержки HotLine

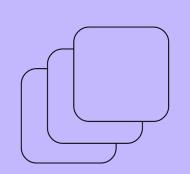


Что Бизнес ожидает от ИТ-поддержки?



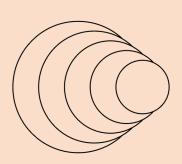
Online решения проблемы

- 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



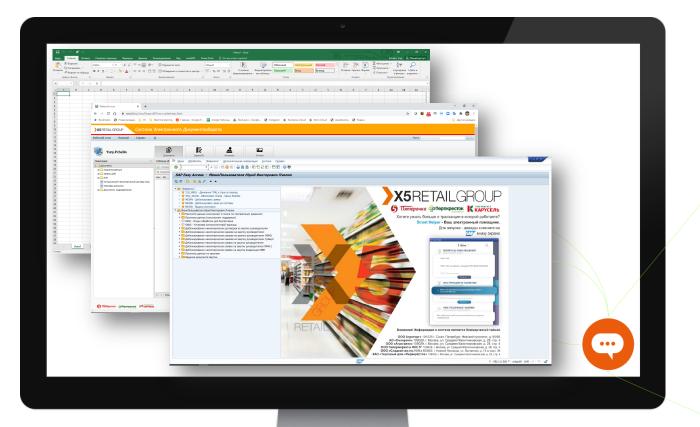
Воронка недопуска инцидентов











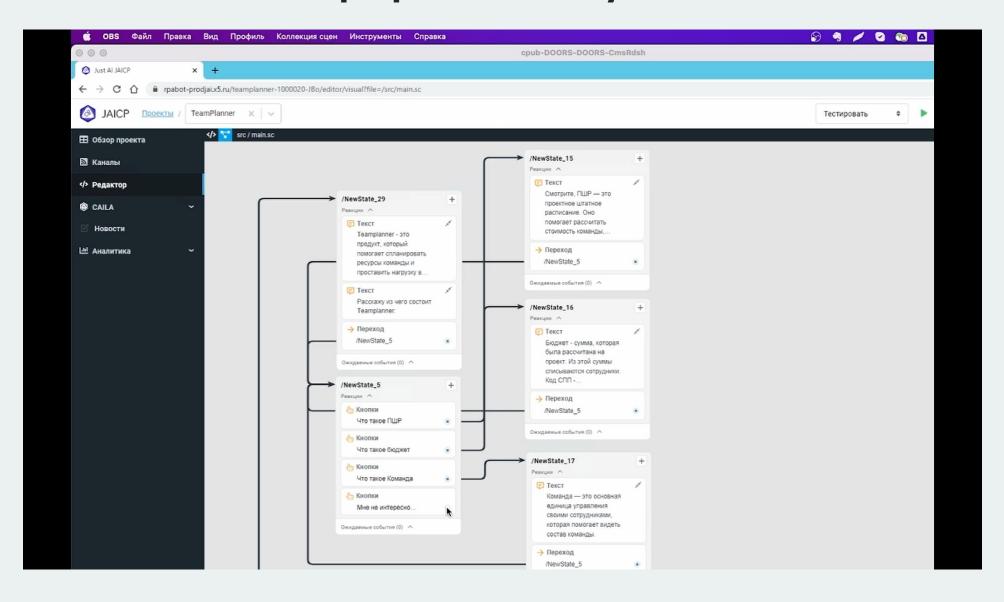
АНАЛИЗ КОНТЕКСТА

ЧАТ-БОТ

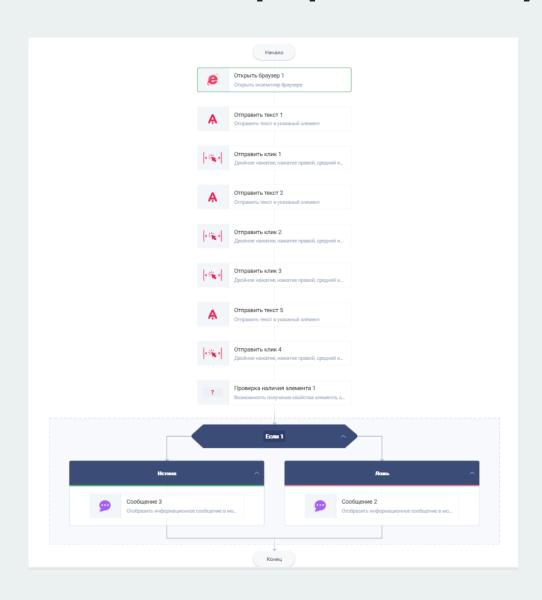
БАЗА ЗНАНИЙ

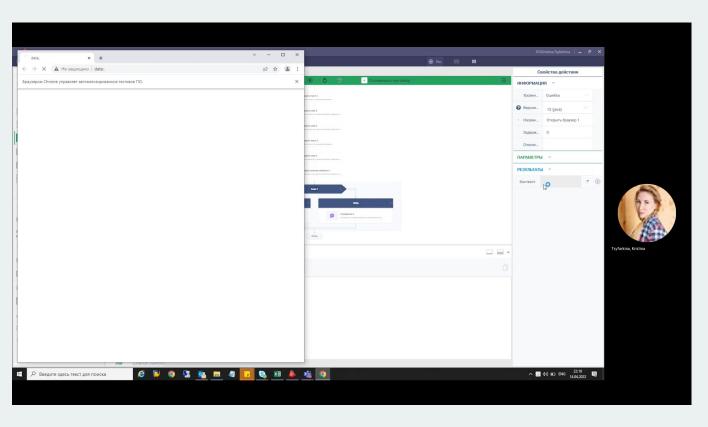
RPA

ChatBot платформа доступна для всех ИТ-шников



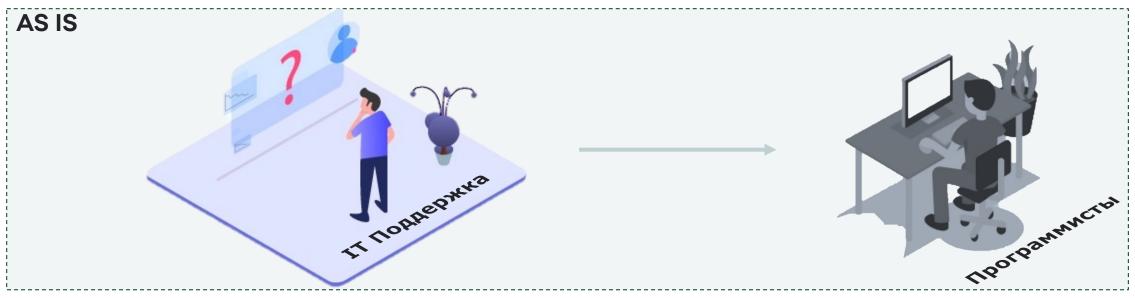
RPA платформа доступна для всех ИТ-шников

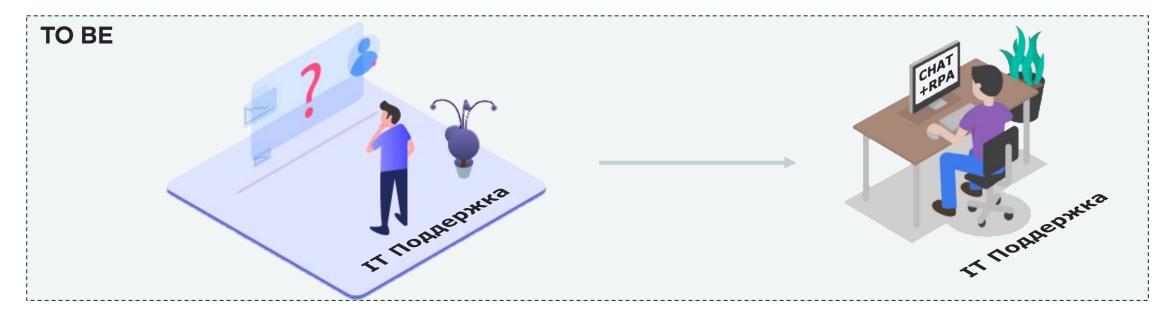




X5 Tech

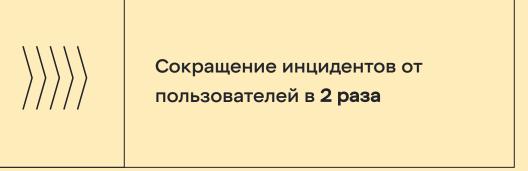
Реагирование на легкие баги и небольшие доработки







Цель:





Вопросы Пчелин Юрий Начальник управления поддержки корпоративных

сервисов