

Greater insight. Greater value.

КОМПЛЕКСНЫЙ МОНИТОРИНГ БИЗНЕСА И ИТ

Сентябрь 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

- **Преимущества комплексного мониторинга для компаний**
- **ИТ и бизнес мониторинг для e-commerce компании**
- **Бизнес мониторинг для retail компании**

КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА МОНИТОРИНГА

ОПЕРАТИВНОСТЬ

- Мониторинг аномалий во всех бизнес процессах компании в режиме реального времени
- Интеграция с любыми системами оповещения

ОПТИМИЗАЦИЯ

- Оптимизация и автоматизация бизнес процессов компании

КАЧЕСТВО

- Сбор и классификация сегментация и семантический анализ клиентских отзывов о товаре и услугах

ДОСТУПНОСТЬ

- Предоставление инструмента анализа данных каждому сотруднику компании

СВЯЗНОСТЬ

- Вертикальных и горизонтальных связь бизнес цепочек компании

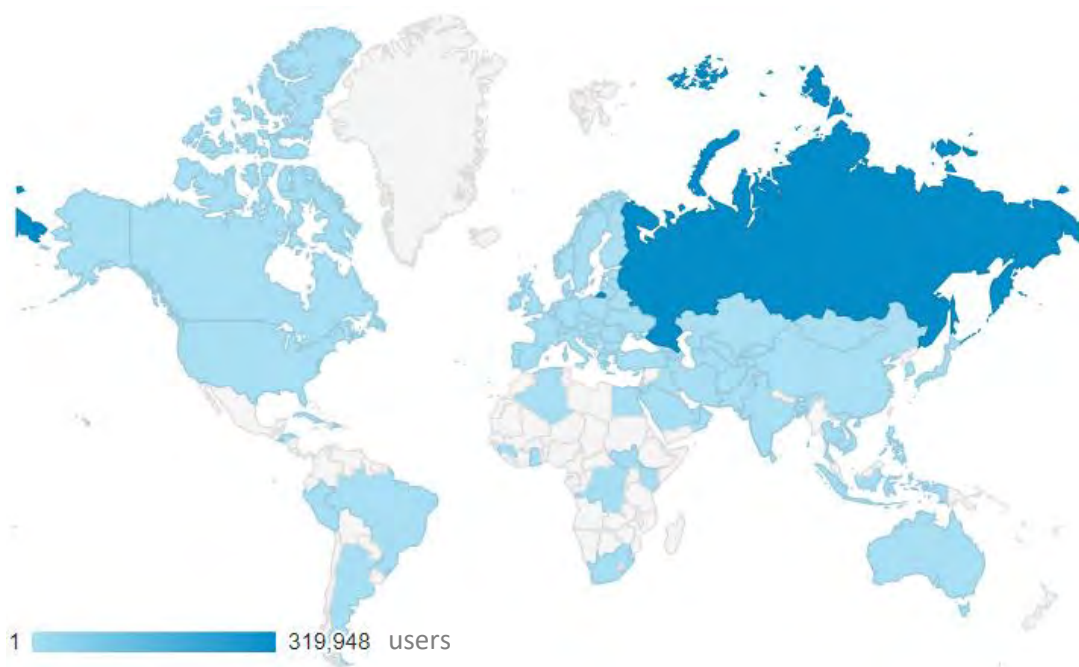
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

- Анализ клиентского опыта на всем его пути



E-COMMERCE КОМПАНИЯ

- до 300 тыс. уникальных пользователей в день в высокий сезон
- до 200 транзакций в секунду в высокий сезон
- до 1000 регистрирующихся пользователей в час
- Коэффициент конверсии >20%



КРИТИЧНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ И ПРОЦЕССЫ:

Показатели высокой доступности сайта и отсутствие функциональных багов критичны для компании – прямое влияние на выручку

Совершать покупки могут только зарегистрированные пользователи

Прямые потери продаж из-за невозможности зарегистрироваться на сайте

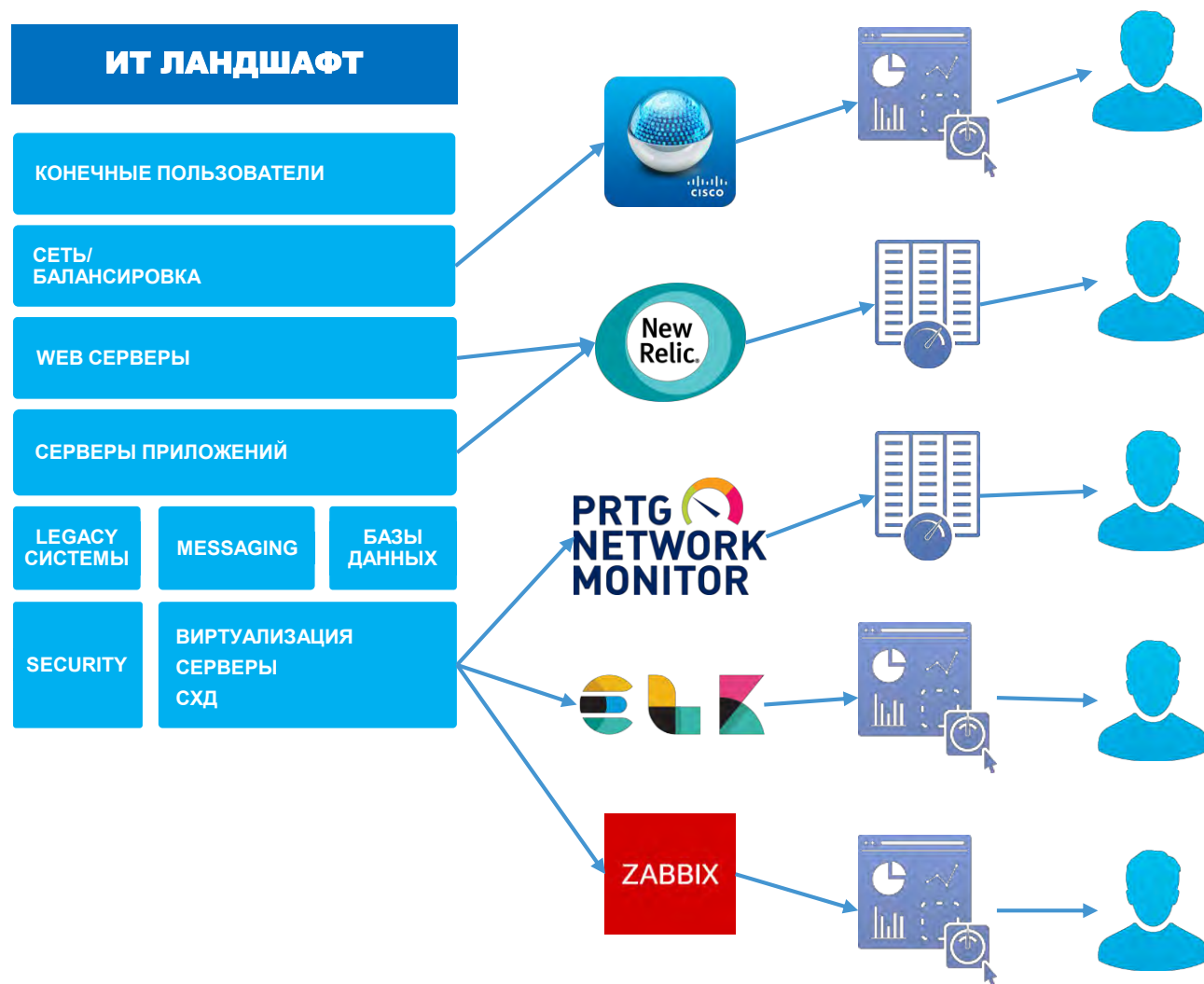
Отслеживание платежных транзакции на всем пути

- 70% транзакций проводятся через сайт
- 20% через внешние платежные системы (YANDEX MONEY, SBERBANK, QIWI, MTS и тд.)

Е-COMMERCE КОМПАНИЯ

ИТ мониторинг

СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА



КРИТИЧНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ И ПРОЦЕССЫ:

В каждом отделе собственная система мониторинга (более 10 систем мониторинга)

Нет консолидации данных мониторинга

Долгий процесс поиска первоисточников инцидентов

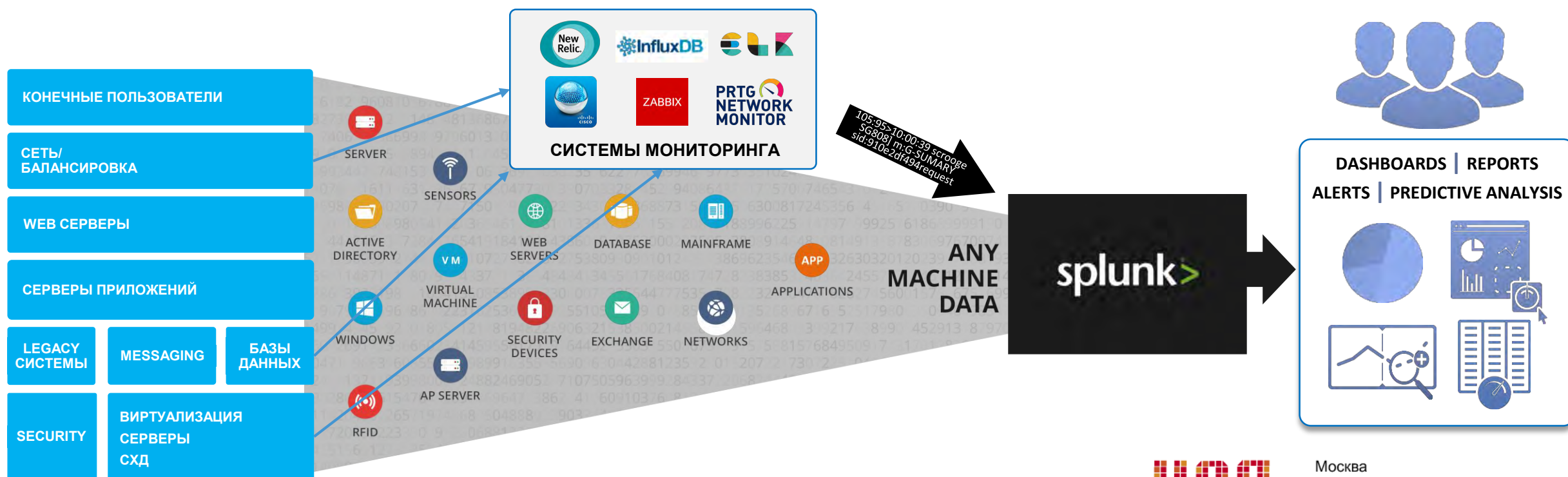
Критичный для компании процесс покупки взаимодействует с ~10 системами
Отсутствует сквозной мониторинг всего процесса покупки товаров

Е-COMMERCE КОМПАНИЯ

ИТ мониторинг

РЕАЛИЗОВАНО:

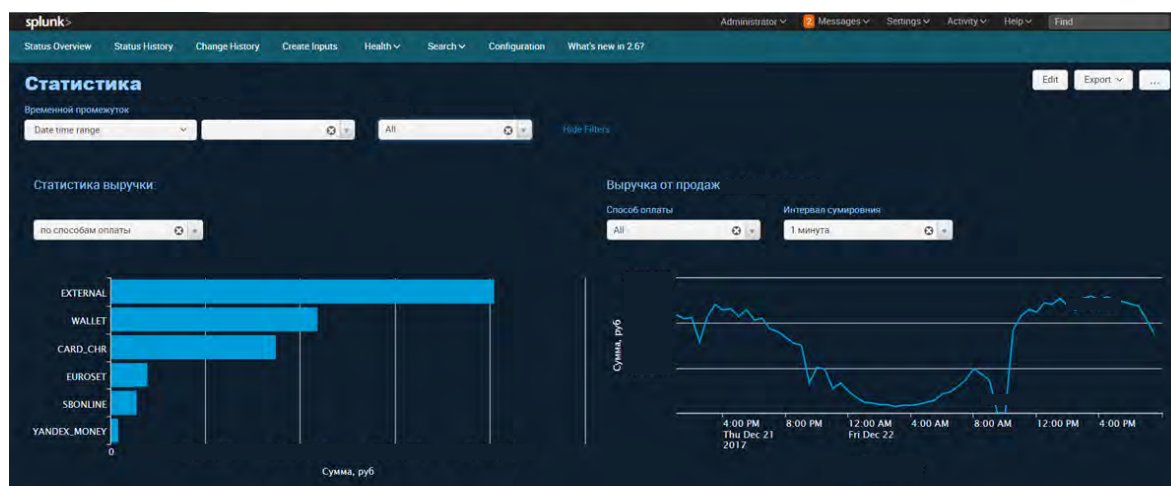
- Объединение существующих систем мониторинга
- Функция оповещения
- Сквозная аналитика и корреляция событий
- Регистрация инцидентов и настройка автоматической приоритезации



Е-COMMERCE КОМПАНИЯ

Бизнес мониторинг

РЕАЛИЗОВАНО:



Real-time мониторинг:

- Активности пользователей на сайте
- Процесса регистрации пользователей
- Скорость проведения транзакций оплаты (в разрезе платежных систем)
- Ошибок при выборе способа оплаты, оплате и регистрации
- Агентский/ безагентский сбор данных, а также получение данных по API

Статистика:

- Популярности товаров
- Популярности платежных систем

Машинное обучение:

- Предиктивный анализ кол-ва регистраций
- Прогноз нагрузки на оборудование
- При обнаружении Аномалии отправка оповещений в Telegram

RETAIL КОМПАНИЯ

Исследование клиентского опыта



Offline



Online

- > 300 тысяч online пользователей в день
- > 600 тысяч offline покупателей

- Анализ поведения пользователей
- Прогнозирование спроса

Контроль внутренних процессов компании



Обработка заказов



Доставка

- > 2000 оформленных доставок в день

- Оперативные панели по статусу сбора и доставки заказов
- Распределение бюджета

Отслеживание лояльности покупателей



Отзывы покупателей

- > 2000 отзывов о магазинах и товарах в день

- Выявление и оперативное реагирование на обращения клиентов

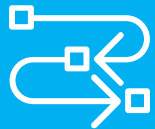
RETAIL КОМПАНИЯ

Клиентский опыт



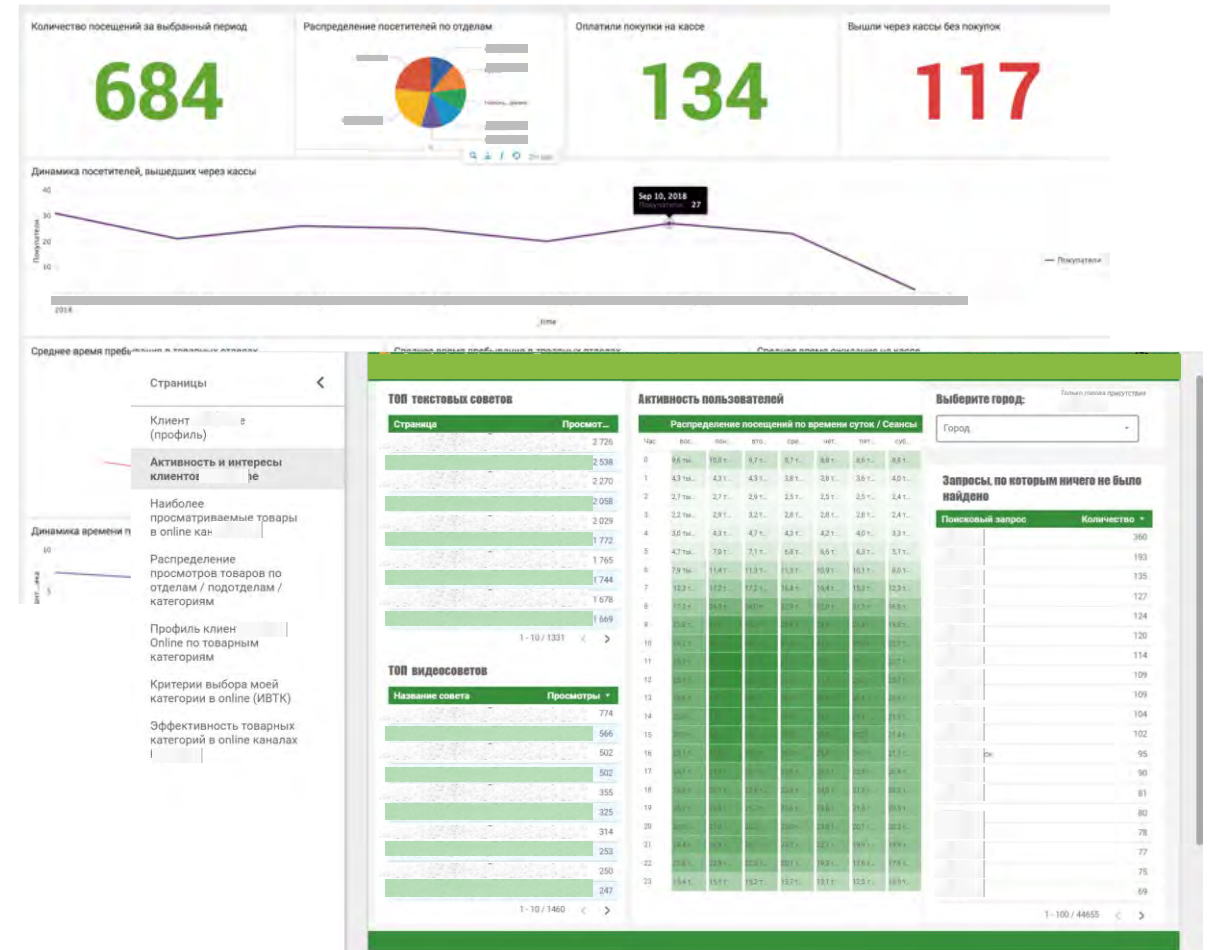
Online магазины

- Статистика работы онлайн платформ
- Анализ клиентского спроса
- Поведение пользователей



Offline магазины

- Маршруты пользователей
- Загрузка отделов
- Конверсия отделов
- Очереди на кассах



RETAIL КОМПАНИЯ

Внутренние процессы компании



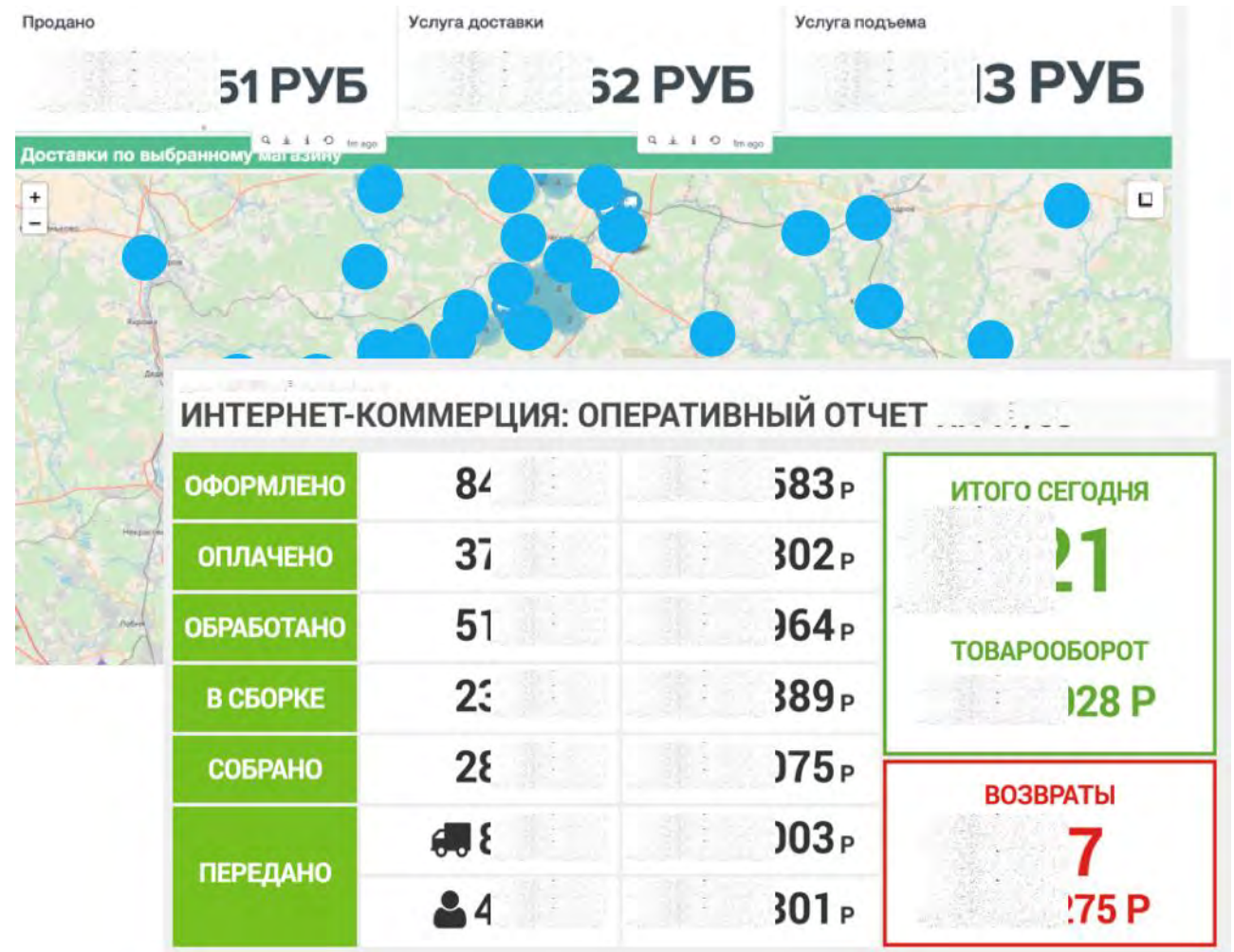
Обработка заказов



Сборка заказов



Доставка



RETAIL КОМПАНИЯ

Лояльность покупателей



Сбор отзывов покупателей

- Google
- Yandex
- 2GIS



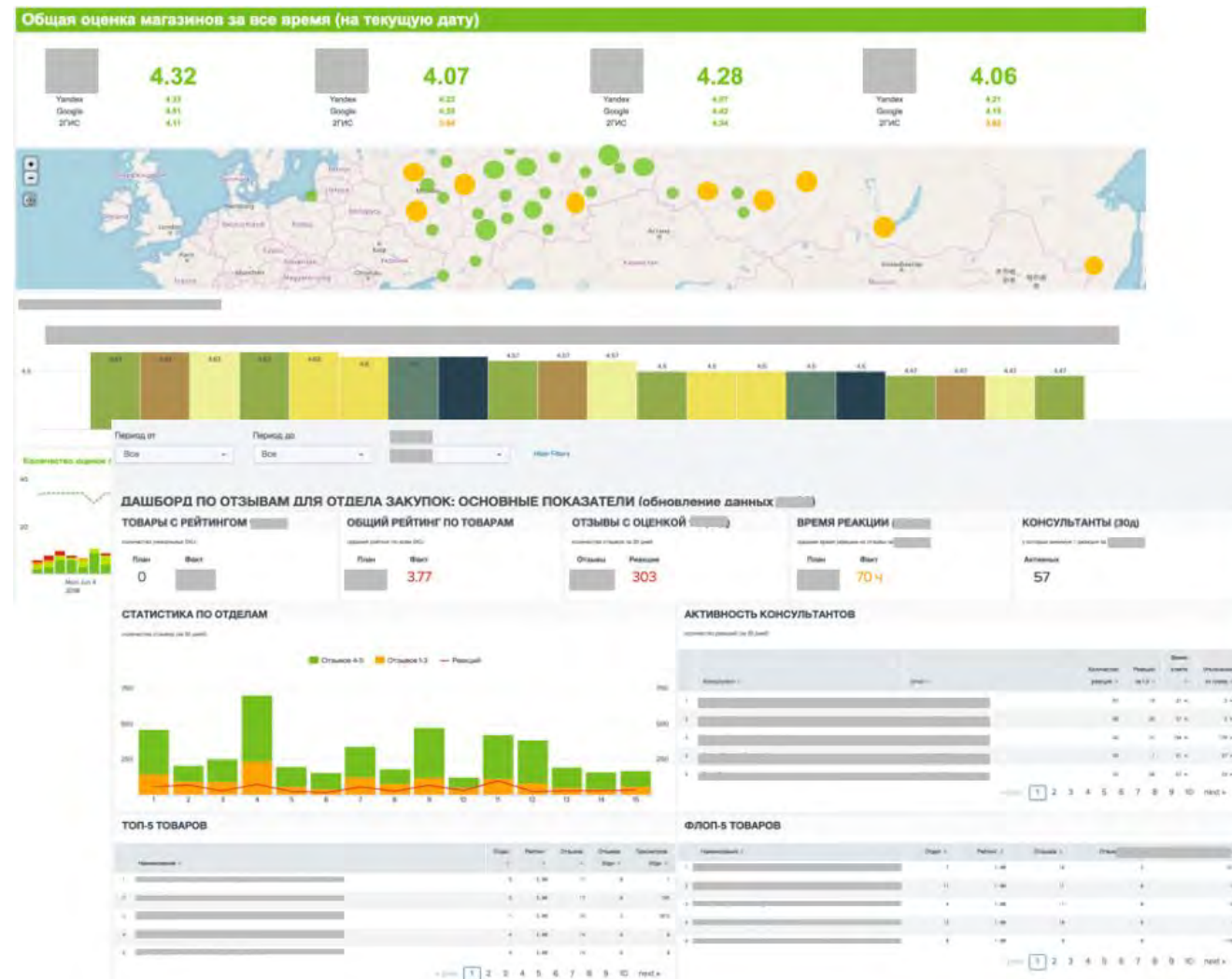
Классификация

- Доставка
- Обслуживание
- Качество, цена и наличие товара
- Общее впечатление о магазине



Анализ конкурентов

- Сравнение основных показателей



СПАСИБО!