



КОММЕРЧЕСКИЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ

Опыт внедрения ИИ и аналитики данных

На базе успешных практик 2024 -2025

Приветствие

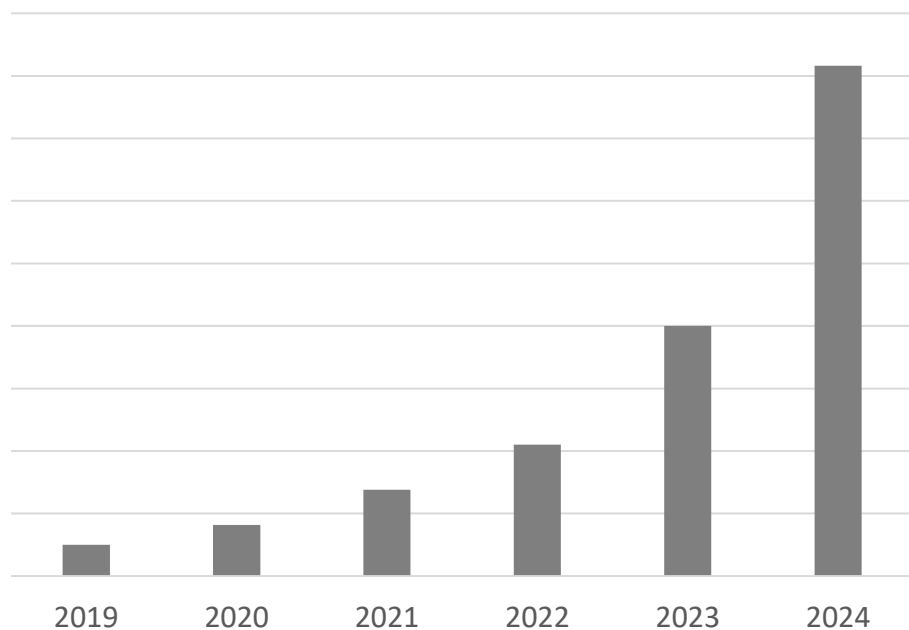


- **«Император Техно» с 2017**
Управляющий партнёр
- **Brothers' Engineering 2006-2017**
Управляющий партнёр
- **Executive MBA 2006-2008**
ВШМ СПбГУ
- **AS Pristis 2002-2006**
Коммерческий директор

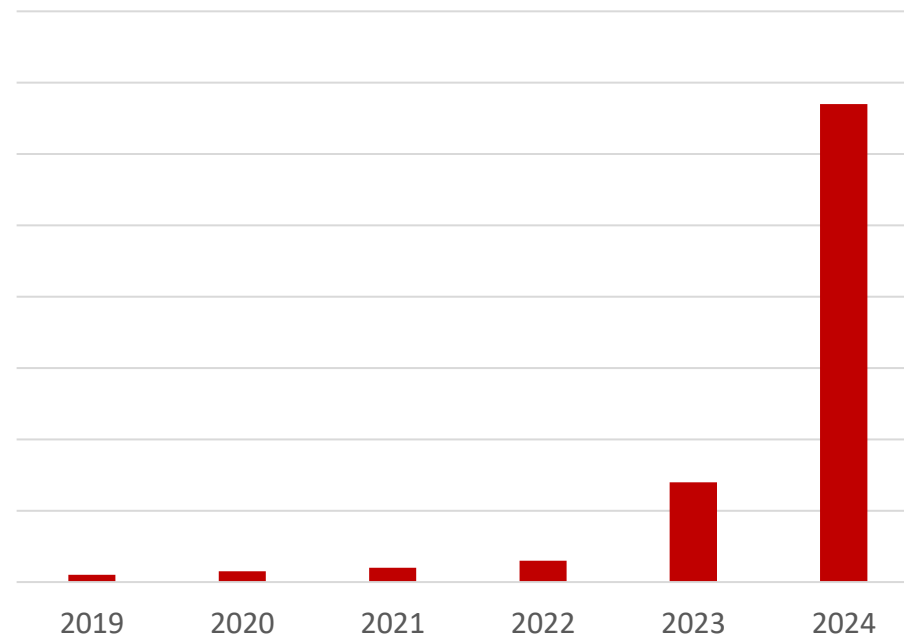


Устойчивая динамика роста оборота и прибыльности на рынке

Оборот по направлению СЦ



Операционная прибыль по направлению СЦ



Коммерческие ситуационные центры?



Концепция «внутреннего контролёра»



Товарищество «Эйнем» («Красный Октябрь») – одна из первых успешных практик внедрения удалённого контроля за работниками

ЦЕЛЬ СЦ

Поддержка в обеспечении
устойчивого функционирования
бизнеса клиентов

Иерархия. Власть. Регламенты. Дисциплина.

Необязательные потери:

- Невыполнение задач
- Несвоевременное выполнение задач
- Неточное выполнение задач
- Неэффективное использование ресурсов
- Недостоверная информация

6-8% от оборота



**Естественный
интеллект**

Платформа сбора и
обработки данных

СЦ

Аналитика данных

Искусственный
интеллект



Операторы-аналитики работают как онлайн, так и с архивом

Проверка по
цифровому
чек-листу

Плановое онлайн
наблюдение за рисковыми
зонами в том числе с
помощью системы
распознавания лиц



Коммуникации
с представителем
на объекте

Анализ инцидентов
по архиву видеонаблюдения



Кейс - как 90 000 000 рублей всё же начали работать



Среднее количество сработок СРЛ на 1 магазине

0,5 в день
начало пилота

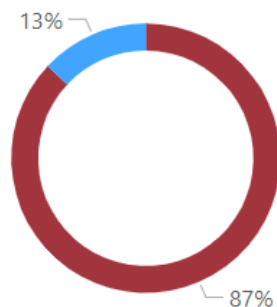
0,2 в день
окончание пилота

Среднее время уведомления

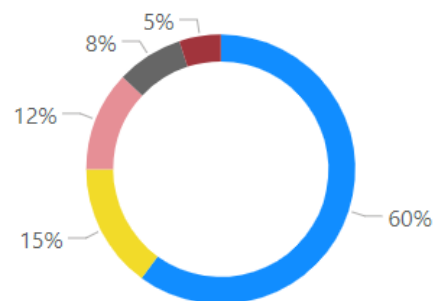
15 секунд
начало пилота

5 секунд
окончание пилота

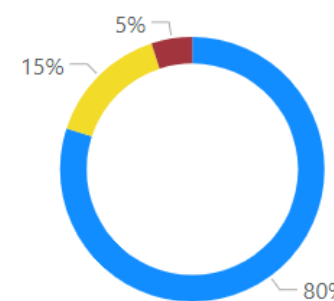
Исполнение регламента (начало пилота)



Ошибки СРЛ (начало пилота)

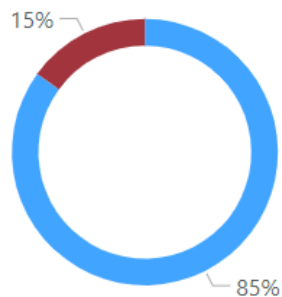


Нарушения (начало пилота)

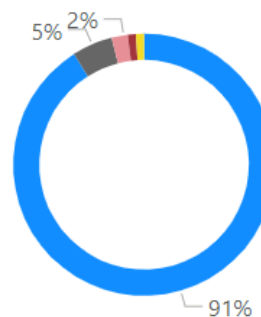


● Нарушен регламент СРЛ ● Отработан регламент СРЛ ● Без ошибок ● Поздние ● Цикл ● Повтор ● Не распознан ● Без последствий ● Попытка хищения ● Хищение

Исполнение регламента (окончание пилота)



Ошибки СРЛ (окончание пилота)



Нарушения (окончание пилота)



● Отработан регламент СРЛ ● Нарушен регламент СРЛ ● Без ошибок ● Повтор ● Цикл ● Не распоз... ● Поздние ● Без последствий ● Попытка хищения ● Хищение



Естественный
интеллект

Платформа сбора и
обработки данных

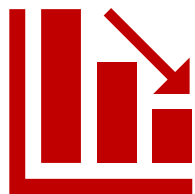
СЦ

Аналитика данных

Искусственный
интеллект



Платформа позволяет заказчику оценивать эффективность СЦ в количественных параметрах



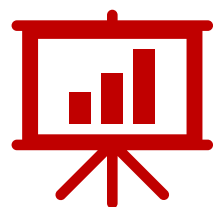
УМЕНЬШЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА НАРУШЕНИЙ

Видеомониторинг по облачным чек-листам с информированием ответственных о нарушениях



СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ НА УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЙ

Автоматическая постановка платформой задачи на устранение нарушения и контроль выполнения оператором, внедрение ИИ



ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ДАННЫХ И АНОМАЛИЙ

Математический анализ собираемых данных об отклонениях, дашборды



Естественный
интеллект

Платформа сбора и
обработки данных

СЦ

Аналитика данных

**Искусственный
интеллект**



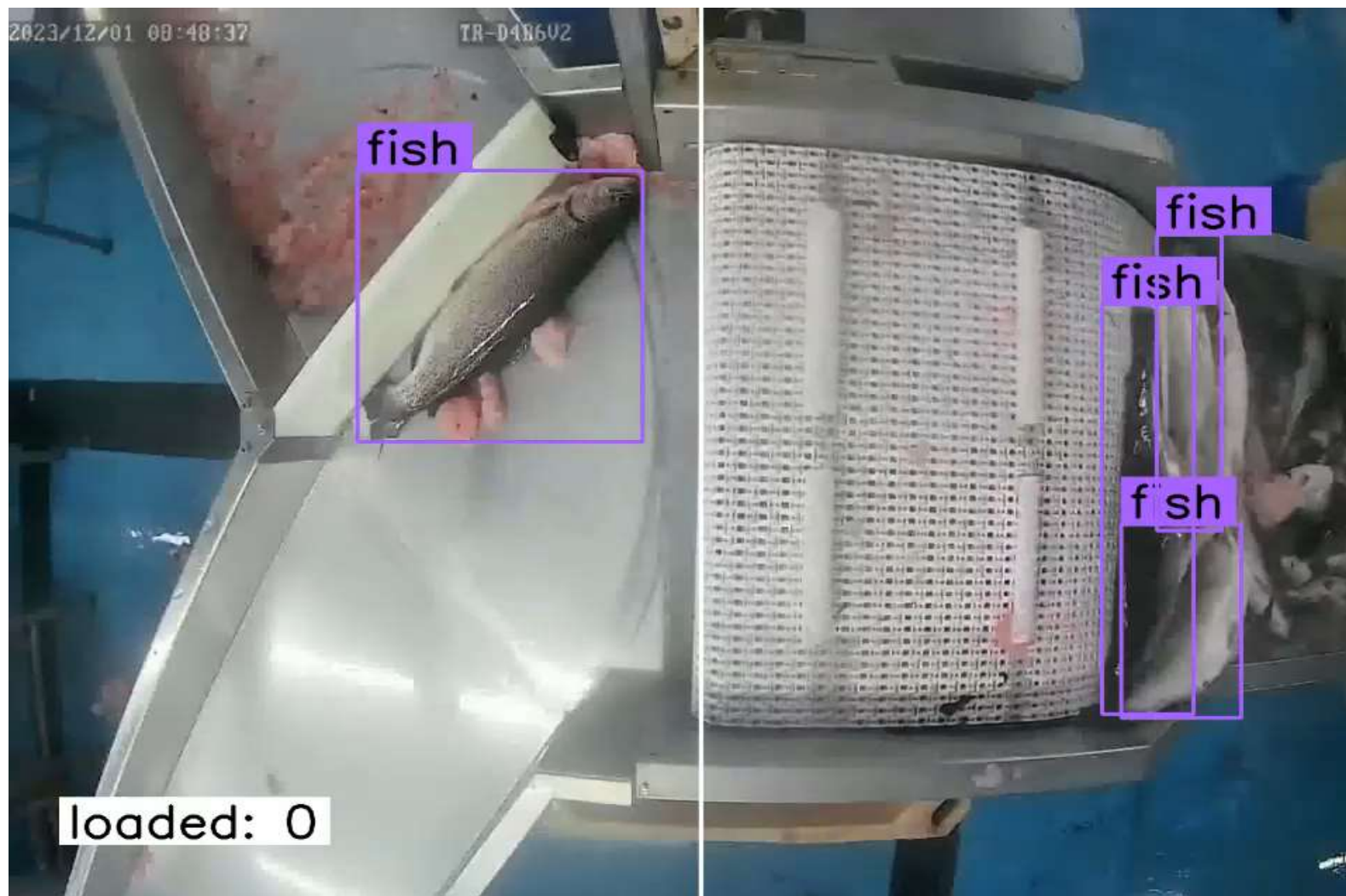
Собранные на платформе «Центр правды» данные позволяют аргументировать целесообразность внедрения ИИ

Распределение инцидентов по зонам объекта

Зоны объекта	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Всего
Бассейны	10	9	10	7	8	10	54
Конвейер	5	7	5	8	7	7	39
Склад готовой продукции	4	8	6	2	1	1	22
Склад кормов	6	6	4	2	2	2	22
Помещения охраны	4	3	1	2	1	1	12
Производство	1	3	2	3	1	1	11
Периметр	3	3	1	1	1	1	10
Всего	33	39	29	25	21	23	170



Использование машинного зрения для подсчёта рыбы



Естественный
интеллект

Платформа сбора и
обработки данных

СЦ

Аналитика данных

Искусственный
интеллект



Дополнительные источники данных о нарушениях

удалённый видео мониторинг

системы жизнеобеспечения

системы на основе ИИ

технические системы безопасности

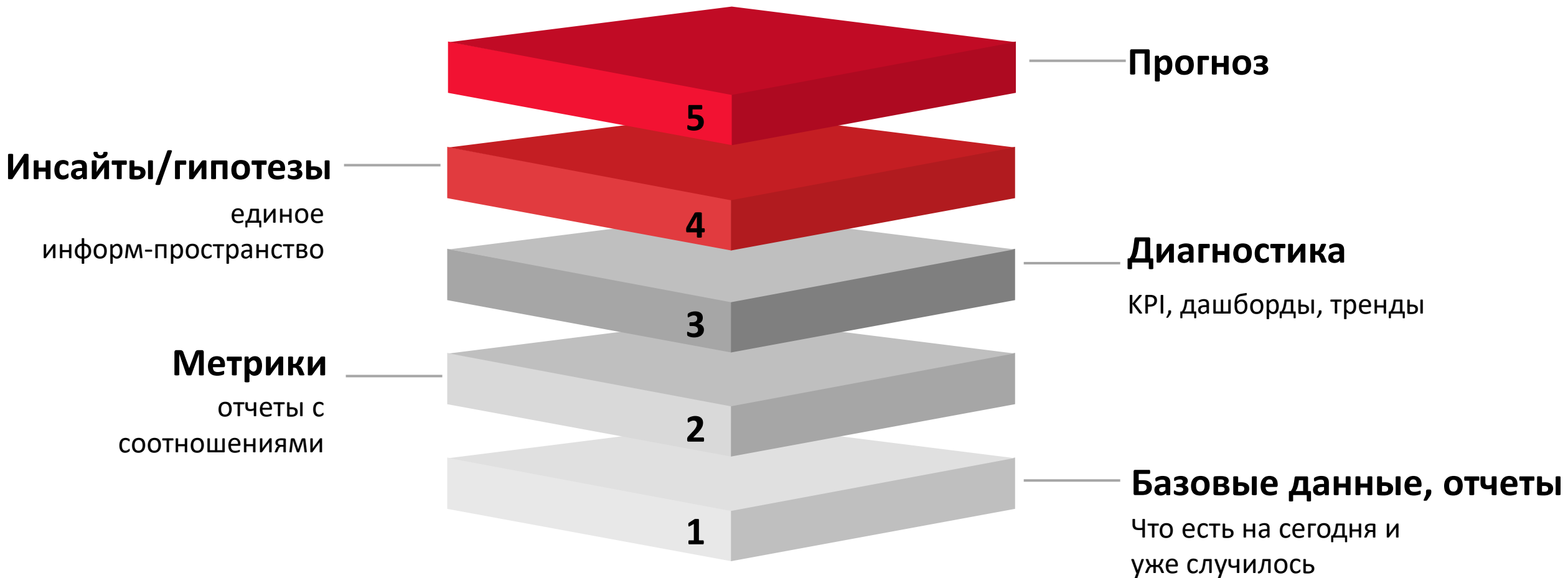
объектовые инспектора

сторонние подрядчики

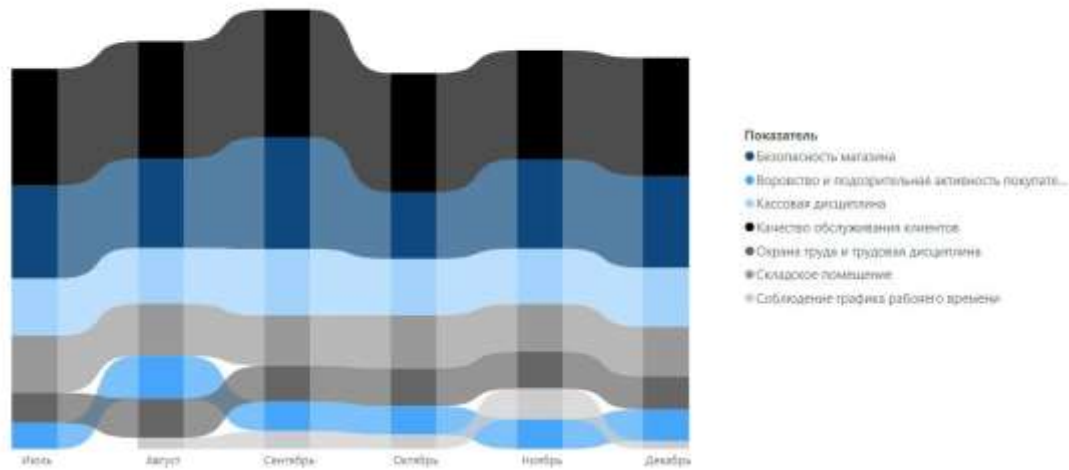
платформа для сбора
и обработки потоков
данных



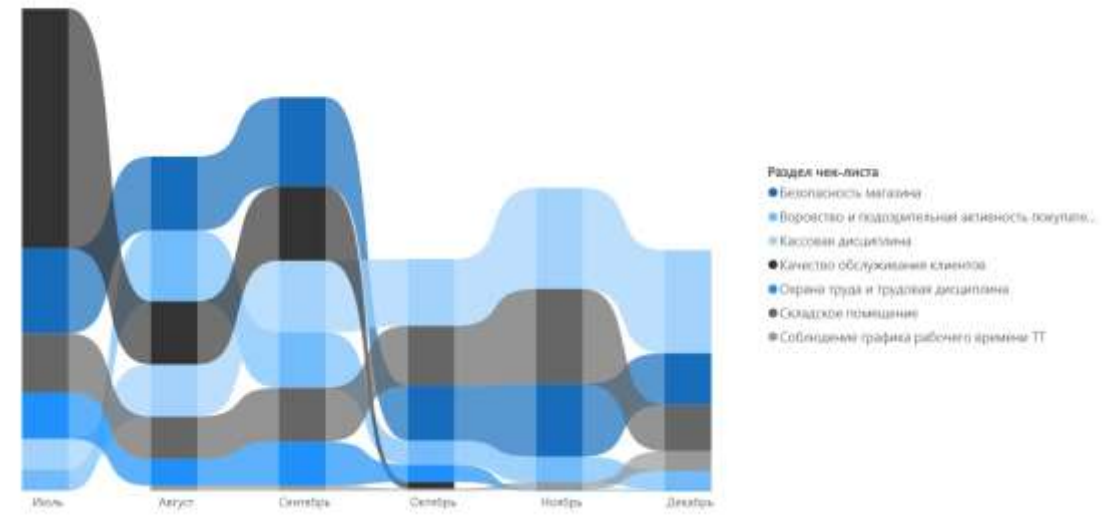
Уровни зрелости аналитической функции в компании (по PwC)



Визуализация данных позволяет делать выводы об эффективности внедрения услуги СЦ на разных объектах



Объект 1 – **низкая** исполнительская дисциплина



Объект 2 – **высокая** исполнительская дисциплина



Дашборды на основе результатов VI-анализа

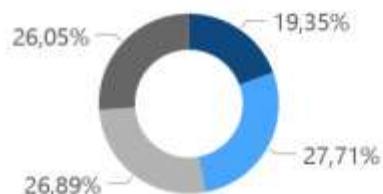


Рассматриваемый период: 7 октября 2023 г. - 30 апреля 2024 г.

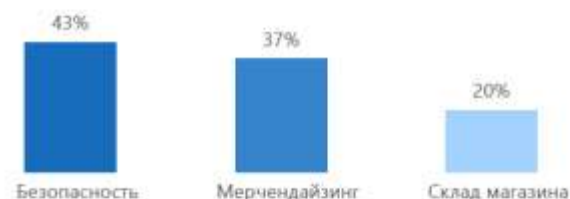
949 Проведено проверок	17 тыс. Выявлено нарушений	17 236 Назначено задач	2 Исправлено задач	Фото 17 859 Материалы, приложенные к проверкам	Видео 174
---------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------	--	--------------

месяц-год	К-во проверок	Прирост, %	К-во нарушений	Прирост, шт.
Апрель.24	135	-1%	3 117	-100
Март.24	135	+2%	3 217	-98
Февраль.24	127	+20%	3 315	+1000
Январь.24	110	-6%	2 315	+54
Всего	949		17 265	

Нарушения



ТОП 3 проблемных раздела



Название объекта	Кол-во нарушений
Складской комплекс	2 356
Владивосток Калина New	1 620
Метрополис женский	1 504
ТЦ Афимолл женский	1 485
МСК ТЦ Столешников	1 457
МСК ТЦ Океания женский	1 450
ЕКБ Шоурум	1 418
Авиапарк	1 386
Б. Конюшенная	1 272
СПБ Большой пр-т П.С.	1 240
ТЦ Павелецкая Плаза	1 204
Метрополис мужской	873
Всего	17 265

ТОП 8 нарушений

Название	Январь.24		Февраль.24		Март.24		Апрель.24	
	Кол-во	Прирост %	Кол-во	Прирост %	Кол-во	Прирост %	Кол-во	Прирост %
При окончании смены сотрудника другие сотрудники проверяют его личные вещи: наличие имущества магазина/изделий при уходе из магазина.	207	+29%	229	+11%	227	-1%	232	+2%
Изделия разложены ровными стопками, на равном расстоянии друг от друга, в одну линию.	120	-14%	105	-13%	141	+34%	125	-11%
Магазин не открывает и не закрывает один сотрудник.	101	+3%	118	+17%	176	+49%	157	-11%
Все изделия в раскладке хорошо сложены, отсутствуют заломы и завалы.	146	+83%	145	-1%	147	+1%	147	+0%
Вешалки развернуты логотипом на посетителя, в одно направление. Расстояние между вешалками одинаковое (5-6 см). Вешалки не перекручиваются, не заходят друг на друга. Крючки в одну сторону	110	+7%	119	+8%	106	-11%	189	+78%
Бездействие упаковщика			271		215	-21%	174	-19%
Кассир передал пакет из рук в руки, выйдя из-за кассы, благодарит за покупку или за визит. Держит пакет двумя руками.	91	-19%	81	-11%	85	+5%	85	+0%
Присутствие постороннего лица на рабочем месте упаковщика			228		212	-7%	166	-22%

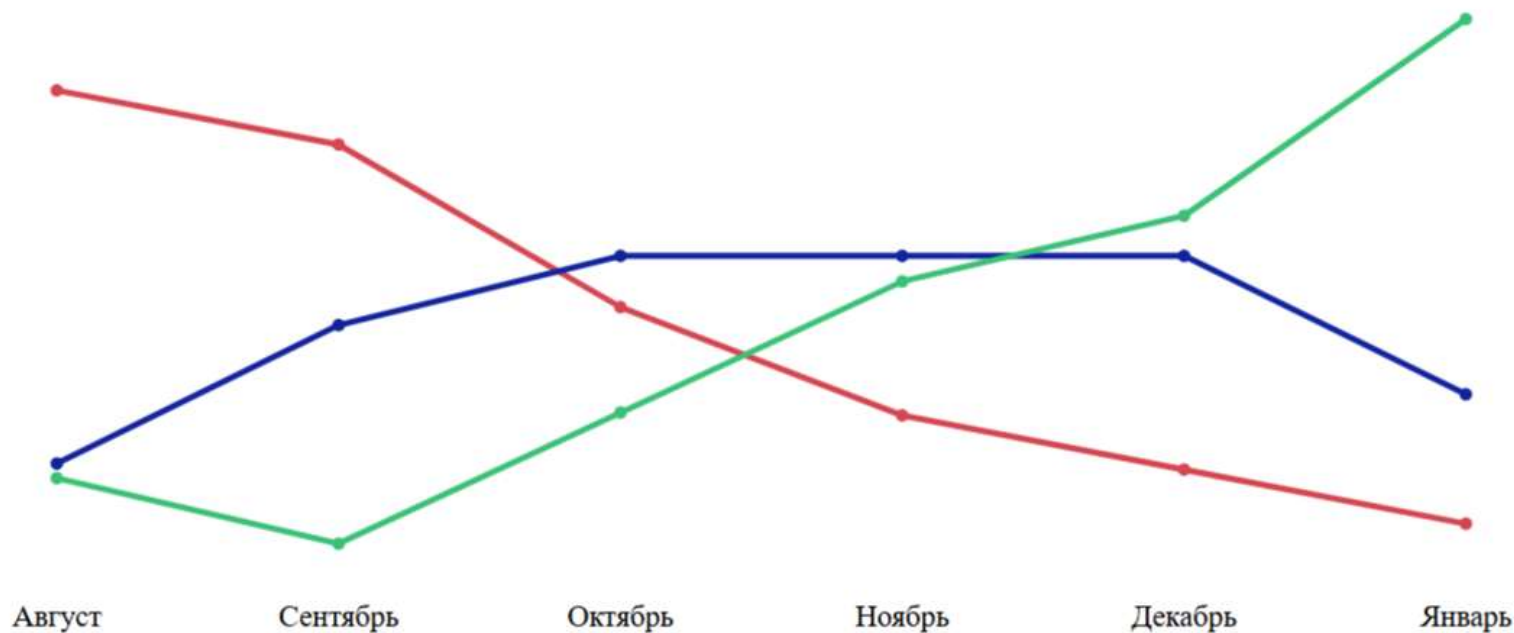


За 6 месяцев доля положительных эмоций в чатах увеличилась с 20 до 70 процентов

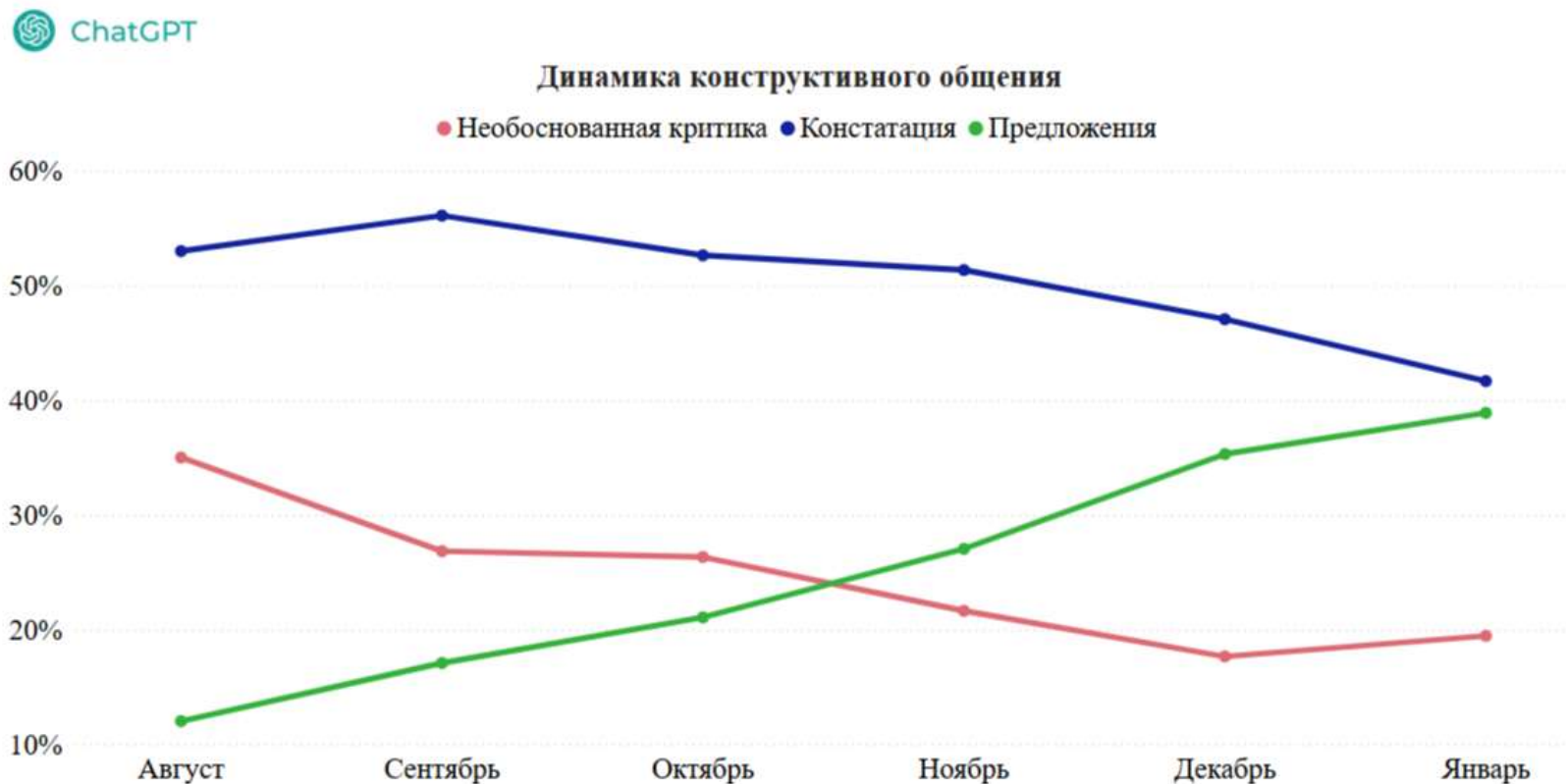


Динамика по эмоциональной составляющей

● Негативные ● Нейтральные ● Положительные



В 2 раза сократилось количество необоснованных замечаний и в 3 раза увеличилось количество конструктивных предложений

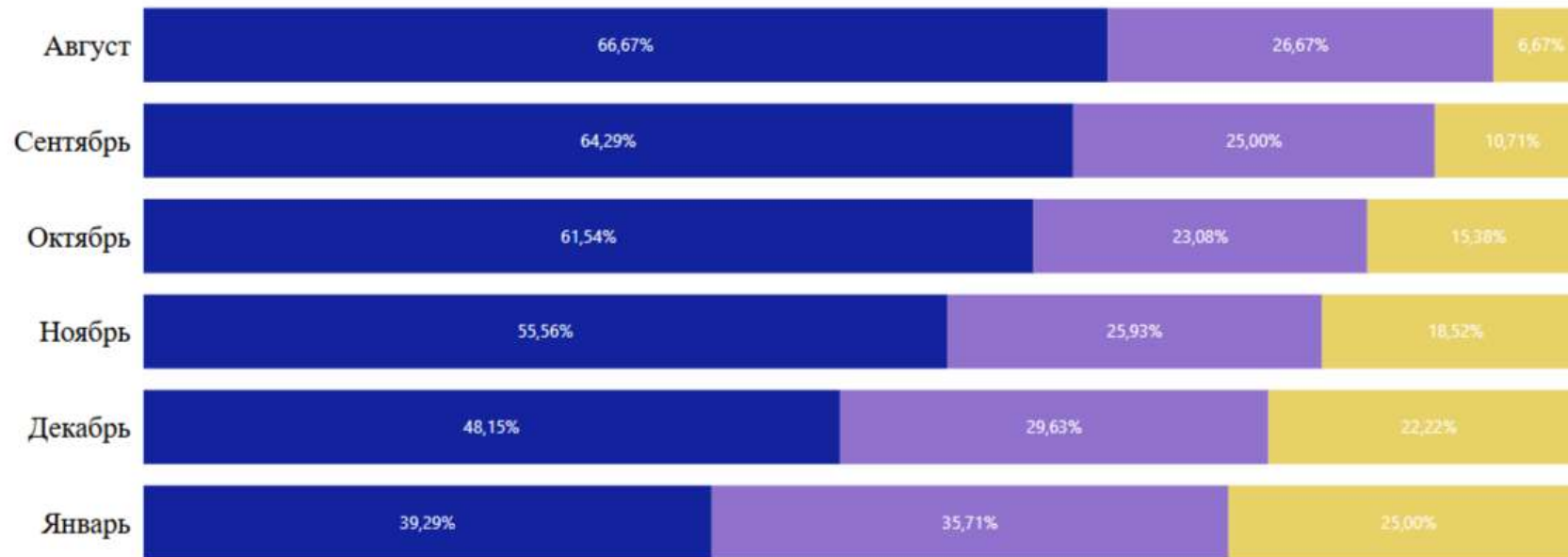


В обсуждениях увеличилась доля логической аргументации и отсылок к регламентам



Динамика по типам сообщений

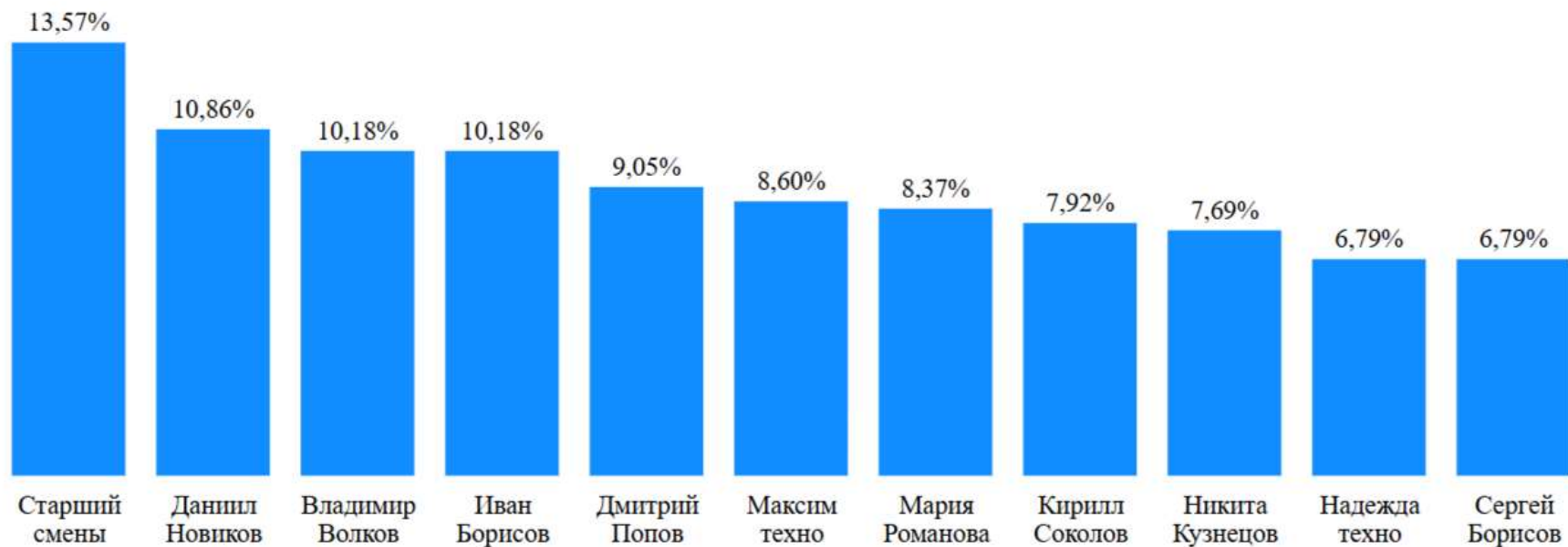
● Факты ● Логика ● Отсылка к регламенту



Анализ чатов позволил определить наиболее вовлечённых сотрудников для включения в команды проекта



Топ 10 вовлеченных сотрудников



Что ждёт искусственный интеллект от естественного?

КОНТЕКСТ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ





ИМПЕРАТОР

ГРУППА КОМПАНИЙ



Сергей Малютенков

Управляющий партнер

+7 911-770-87-00

s.mal@impsa.ru

 **techno.impsa.ru**