



ИИ в ИТ поддержке Почта Банка

Мезенцев Роман

Директор департамента управления ИТ
процессами
15.07.2025



Обо мне: опыт и компетенции



Роман Мезенцев
Директор департамента
управления ИТ процессами



Более 20 лет в ИТ-индустрии
В ИТ-поддержке и разработке



Более 15 лет на руководящих должностях:
РСХБ, Ренессанс Банк
Вендоры, интеграторы

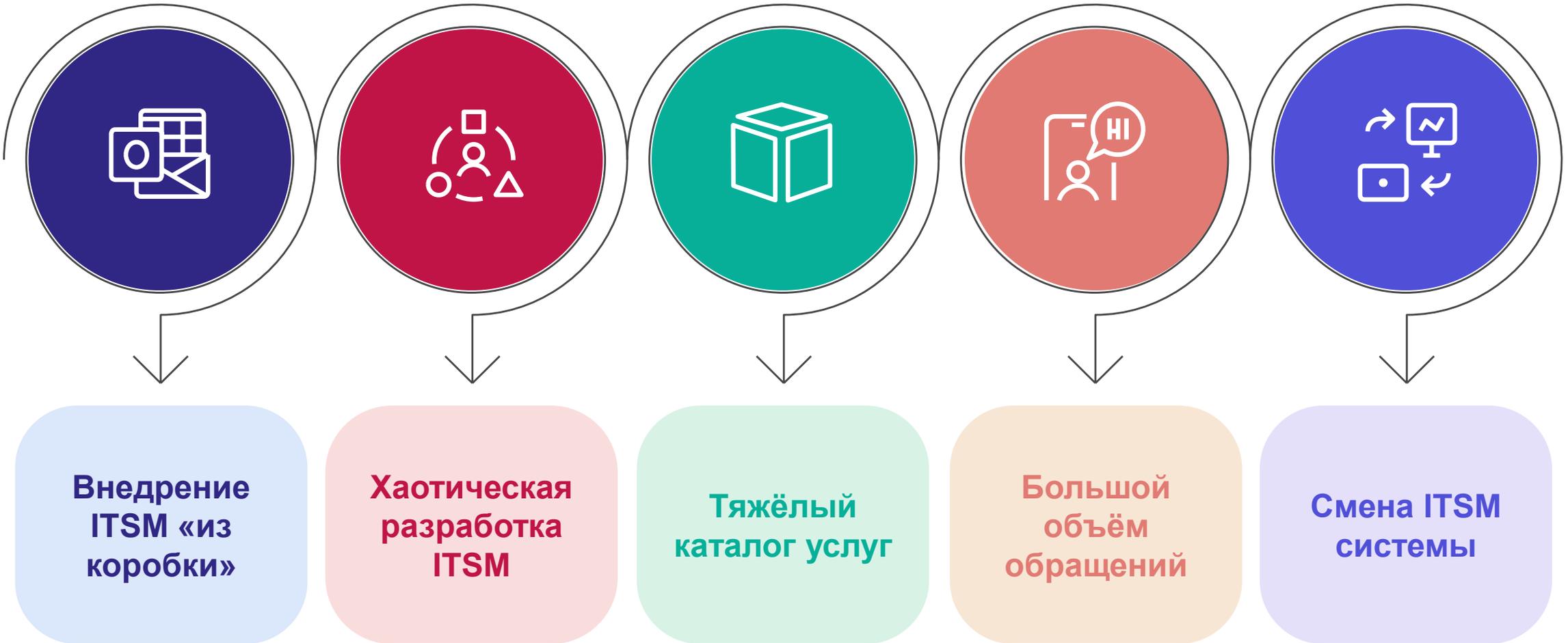


Сертификация ITIL Expert

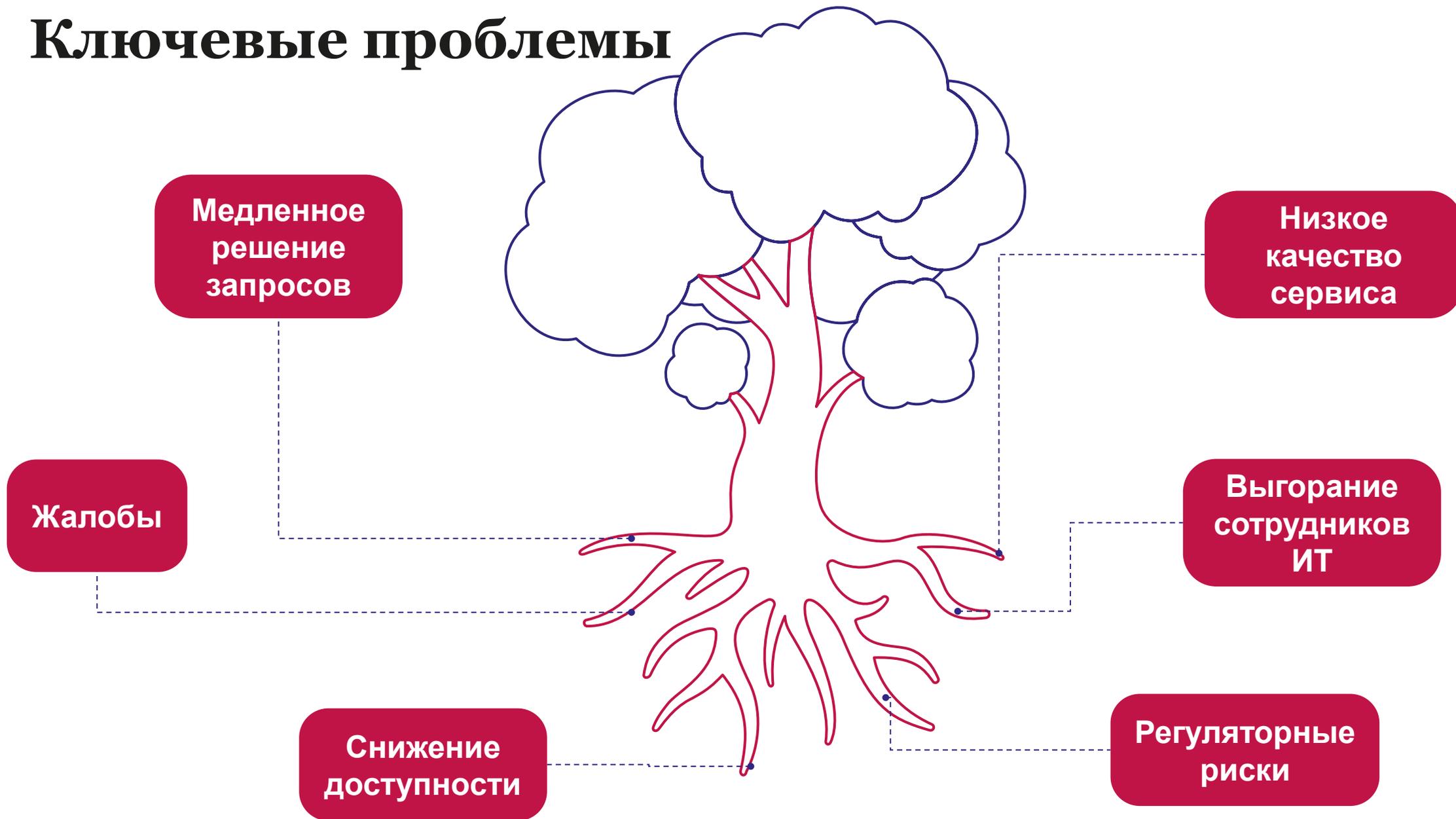


Дипломированный психолог и коуч

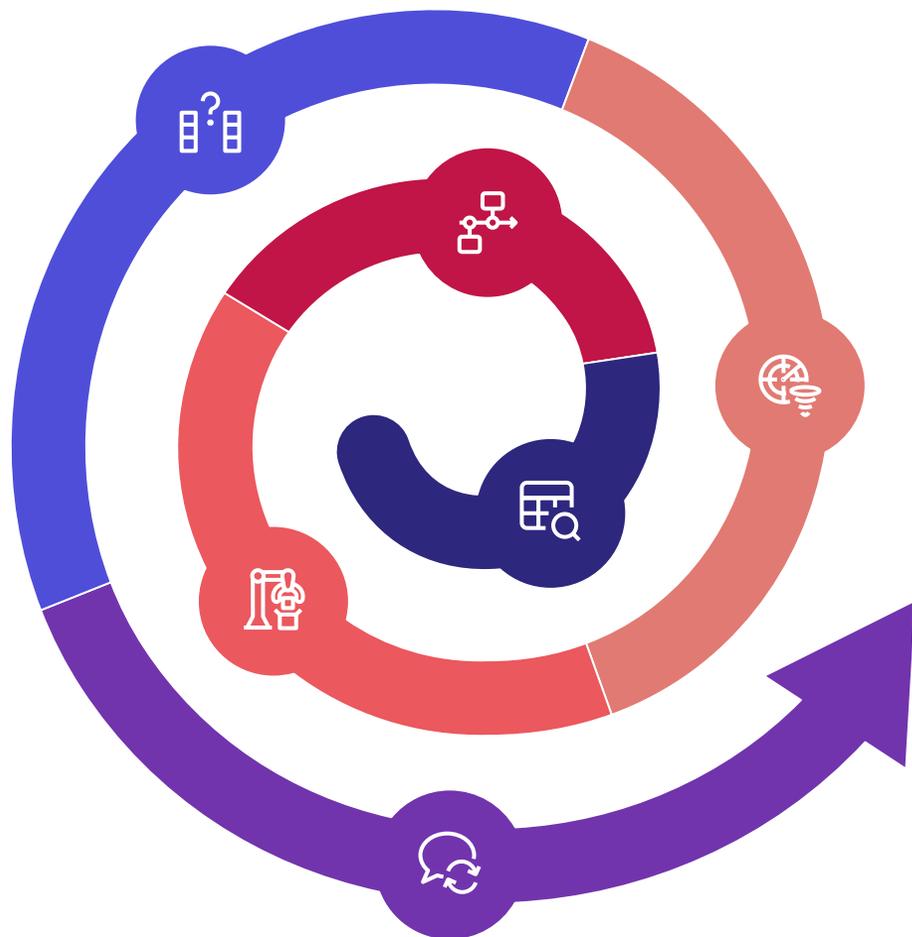
Текущее состояние ITSM



Ключевые проблемы

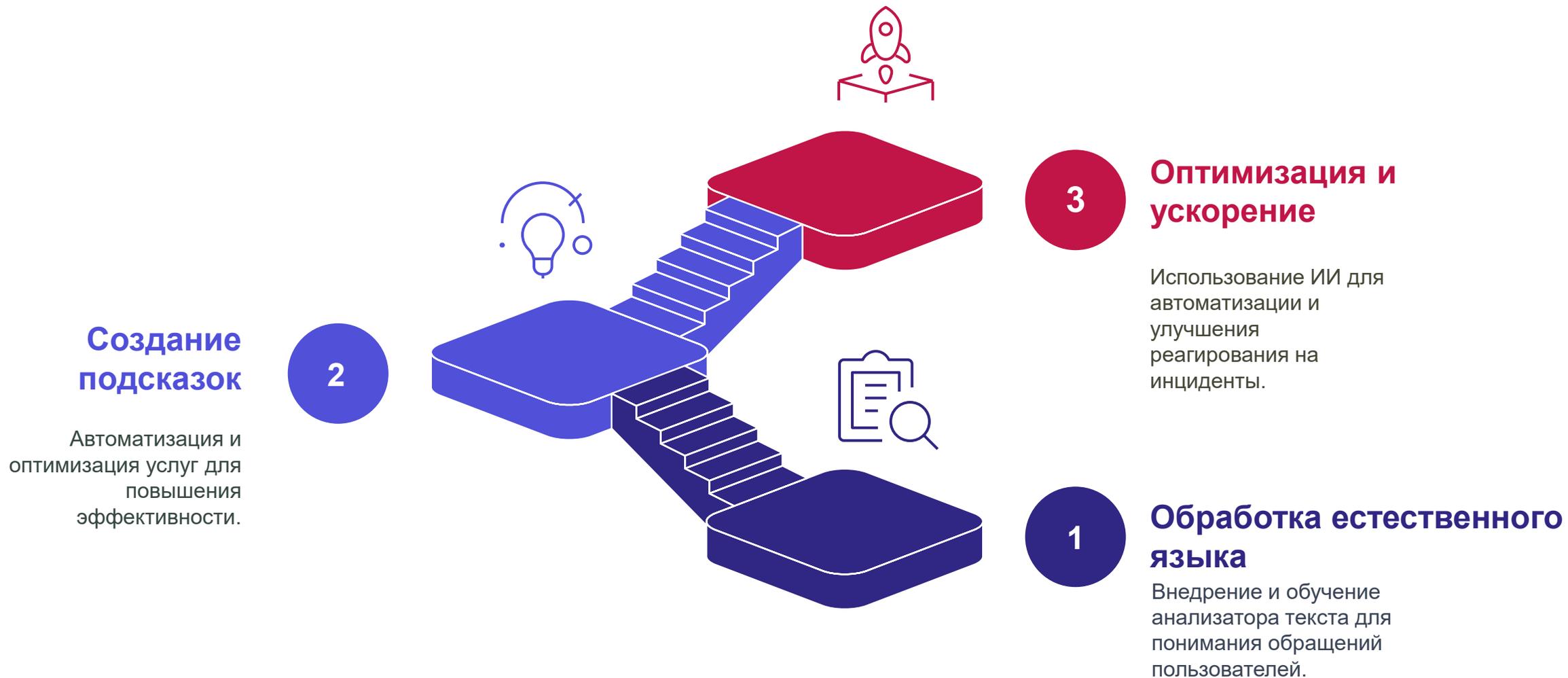


Путь к совершенству



- 1 Анализировать
- 2 Оптимизировать
- 3 Автоматизировать
- 4 Мониторить с помощью ИИ
- 5 Выявлять проблемы с ИИ
- 6 Работать с отзывами

Путь к ИИ



Результаты и выгоды от внедрения ИИ



Ключевые уроки и выводы



Исполнители

Не верят в возможности ИИ



Руководители

Не получают немедленно результат



Статус кво

Предпочитают знакомые методы



Сложность

Требует подготовки



Вдохновитель

Провал без мотивированного лидера





Остаёмся на связи

Мезенцев Роман

Моб.+7-916-602-31-64

