



ЕСТЬ ТАКАЯ ПРОФЕССИЯ –  
ЛЮДЯМ ПОМОГАТЬ!

# Централизуем функцию поддержки внутри компании

## Минутка самопиара ;)



- Чертов Сергей – руководитель клиентского сервиса.
- В hh.ru с 2010 года.
- В компании прошел путь от специалиста техподдержки до руководителя клиентского сервиса.
- Веду 8-ю подразделениями(100+ человек), живущих от Москвы до Владивостока.
- Сертифицировал клиентский сервис по ISO 18295.
- Обеспечиваю культуры высоких отношений внутри службы, что дает текучесть менее 1%.
- Реализуем инициативу по CX и улучшению бэк-офис.
- Координирую работу сервисных служб в страновых офисах.
- И много всего интересного))))



Лидер  
в большинстве  
регионов России  
по количеству  
созданных и  
обновленных  
резюме  
в августе 2023



**64 381 924**

резюме <sup>1</sup>



**1 475 353**

активных вакансий <sup>2</sup>



**2 029 489**

зарегистрированных  
работодателей <sup>3</sup>

1 место в России, SimilarWeb  
3 место в мире, SimilarWeb

58 млн установок  
мобильного приложения  
для соискателей в России

<sup>1</sup> С учетом подтвержденных резюме с любым типом видимости по группе компаний HeadHunter, за исключением Zarplata.ru.

<sup>2</sup> Количество на 01.09.2023.

<sup>3</sup> С момента основания компании в 2000 году.



The image shows a modern interior setting. Two identical red sofas with a curved backrest and metal legs are positioned side-by-side. The background wall is covered in a complex, circular, wood-grain-like texture. Three potted plants, resembling snake plants, are placed around the sofas: one on the far left, one between the two sofas, and one on the far right. The lighting is soft and focused on the sofas.

**А теперь ближе к делу**

---

Устраивайтесь поудобнее 😊

# Проект по централизации функции поддержки клиентов. Предпосылки.

- VAS(Value Added Services) продукты поддерживались продактами.
- Кол-во пользователей VAS-ов активно растет.
- Жалобы от клиентов на плохую доступность и разорванную коммуникацию.
- Отсутствие следов взаимодействия с клиентами в смежных службах поддержки.
- Команда клиентского сервиса является признанным центром экспертиз и курирует поддержки в страновых офисах и партнёрских компаниях.
- Заинтересованность C-Suite(после прогрева).



# Почему появляются версии служб и процессов

- Так исторически сложилось (наследие).
- При запуске не подумали, что можно привлечь готовую экспертизу(Новые направления).
- Так решило руководство.
- Конфликт функций.

# Чек-лист для взятия продукта в поддержку.

1. Наличие четкого ответственного за продукт, кто принимает решения.
2. Наличие бэкофиса/админки для полноценного консультирования клиентов.
3. Все изменения продукта встроены в процесс G2M.
4. Работа с проектом FEAR(Jira), как источником ОС по продукту.
5. Команда продукта работает с CRM (все коммуникации и касания с продуктом фиксируются в CRM)
6. Полноценное обучение по продукту для команды поддержки + тестирование и Q&A сессия с продактом.
7. Актуальный контент для каналов самопомощи(бота Хэдди; Базы знаний; Справки на сайте).
8. Бактрекинг по согласованному процессу и SLA.
9. Чат с командой продукта для уточнений и оперативного взаимодействия.
10. Команда поддержки берет на себя роль по общению с клиентами: консультации по продукту и решение технических вопросов. Все остальное на стороне продукта.
11. Наличие согласованного ресурса на поддержку(совместное обоснование).



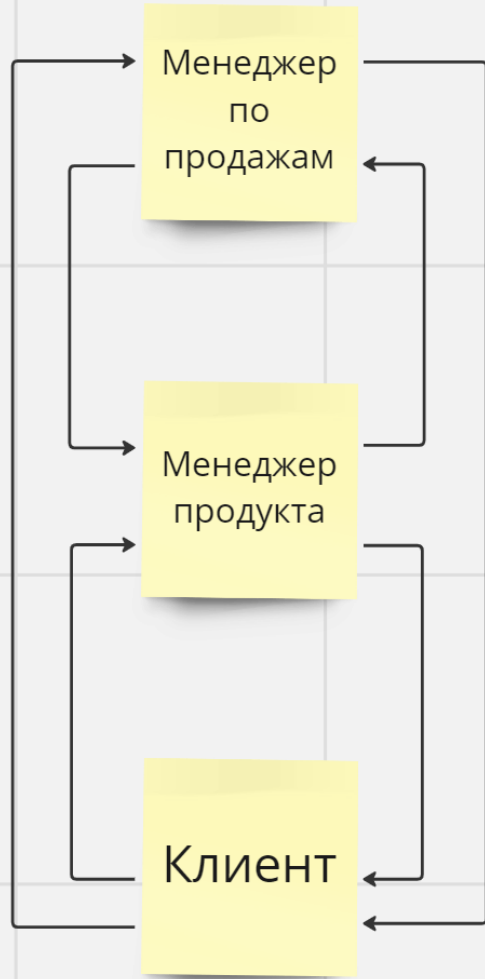
# Лояльный коллега, готовый к изменениям

1. Провели презентацию наших возможностей на общей встрече с продуктом.
2. Нашли продакта, который готов меняться.
3. Совместно оценили масштаб изменений и оценку ресурсов.
4. Запустились, оценили полученные выгоды и показали их всей команде продукта + CPO и CEO.
5. Составили план планомерной передачи поддержки клиентов из продукта к нам.

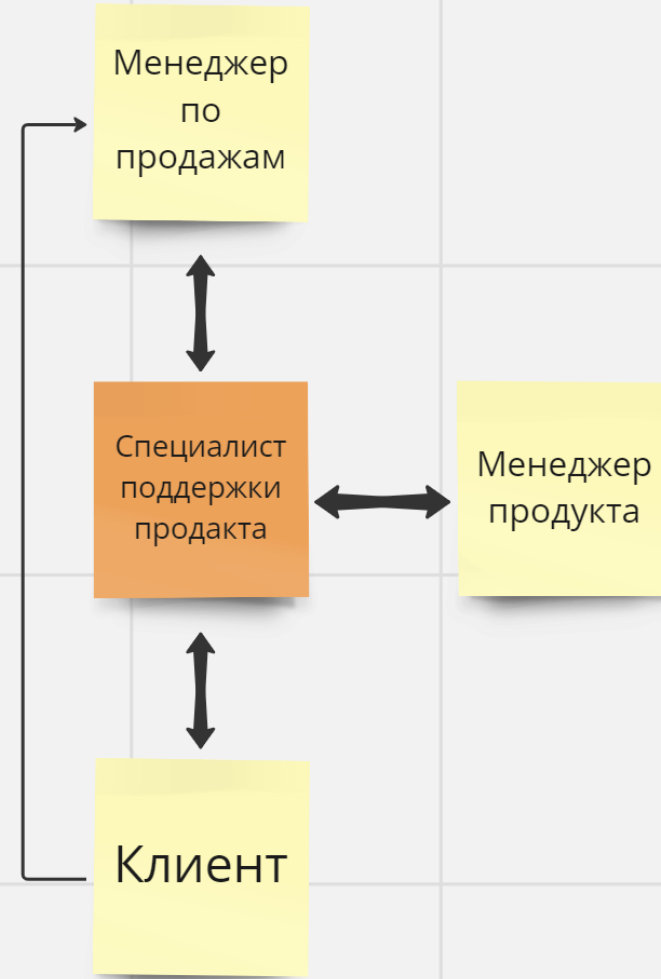


# Как глобально изменился процесс поддержки

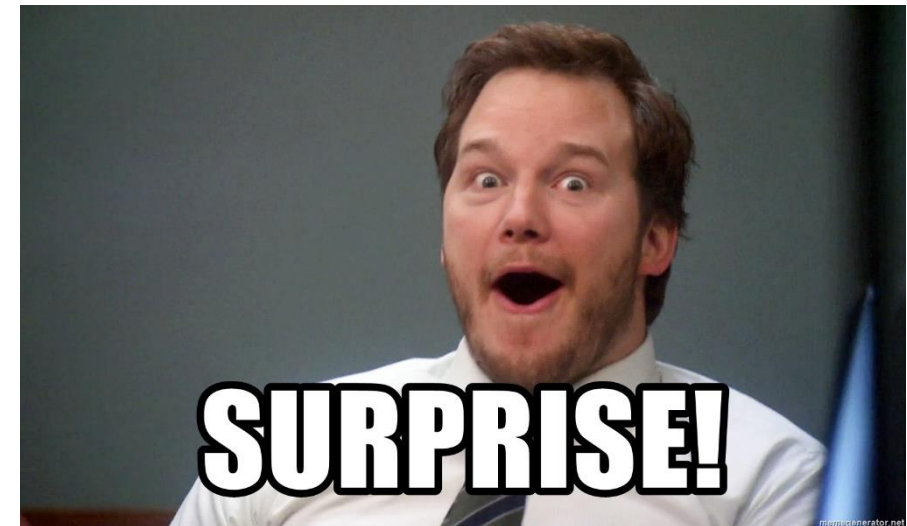
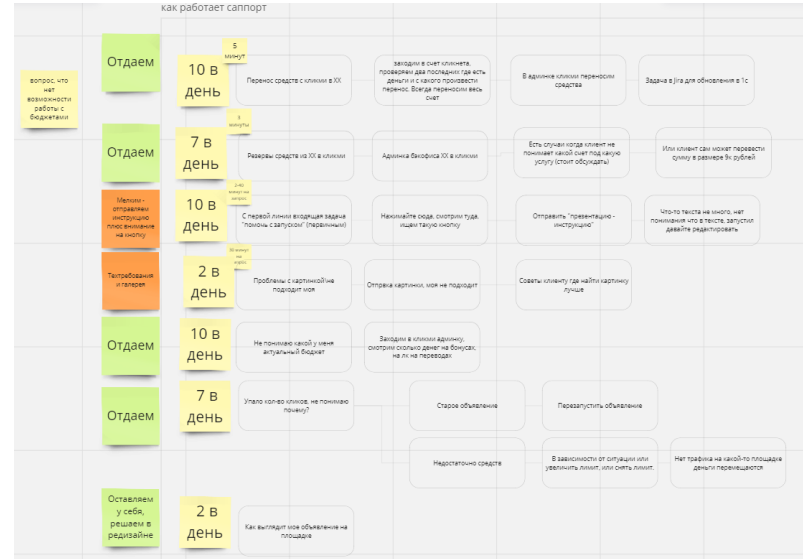
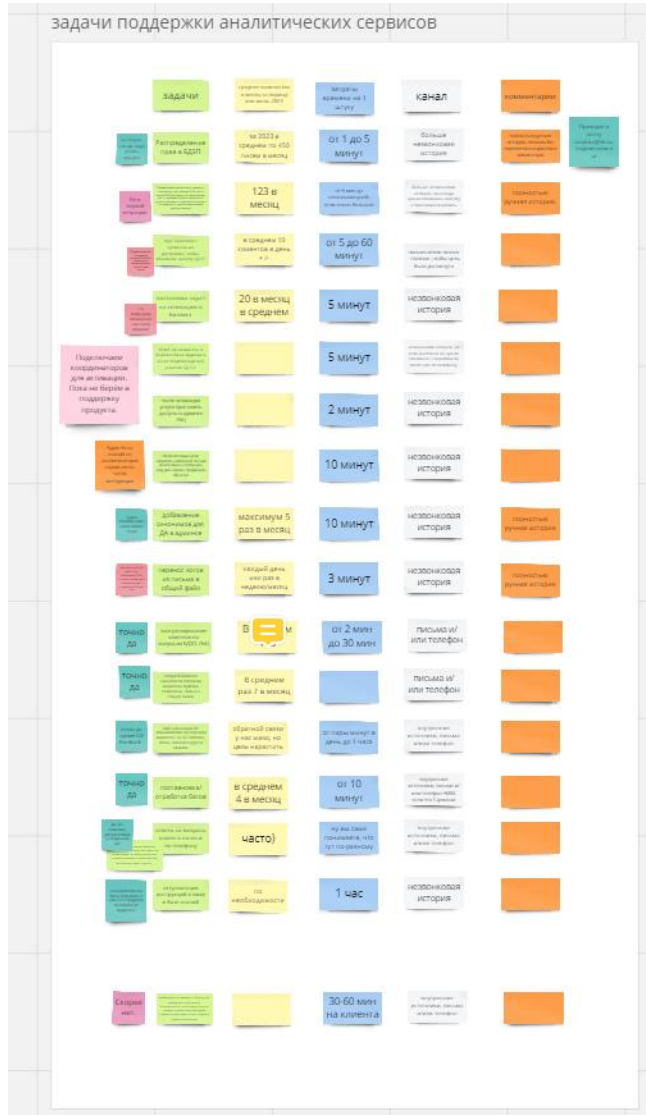
Процесс поддержки продукта менеджером продукта

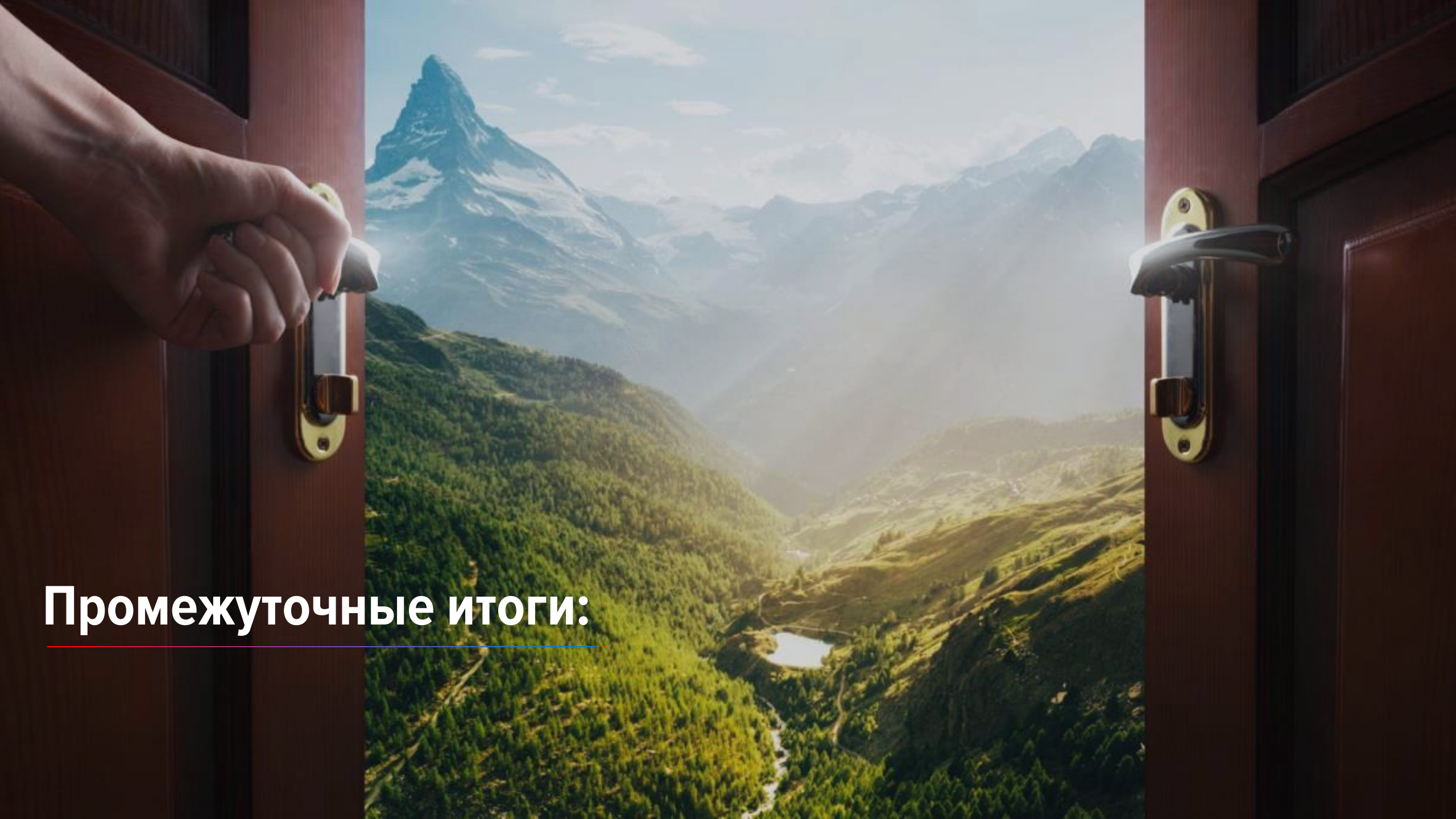


Процесс поддержки продукта службой поддержки



# Примеры ландшафта процессов в разных продуктах





**Промежуточные итоги:**

---

## Что уже получилось:

1. Product Support уже поддерживает 6 из 10 продуктов. Остальные на стадии декомпозиции процессов.
2. Новые продукты сразу включаем в процесс поддержки. Два продукта готовятся на старте заехать к нам.
3. Экономия более **120 часов** работы в месяц у продактов и команды(экономия растет нелинейно при росте клиентской базы). Совместная оценка с продуктом.
4. Вся аналитика по обращениям клиентов в CRM + понимание зон роста.
5. Отсутствие хаотичности во взаимодействии.
6. Отсутствие жалоб на обслуживание.
7. Ничего не ломается, когда продакта нет (Даже если он уходит из компании).
8. Бесшовный опыт при работе с hh.ru и VAS.
9. В рамках центра поддержки работодателей запустили отдельную службу поддержки VAS.

**Спасибо за внимание ;)**

