



# Три кита успеха:

как поддержка, продукт и бизнес работают вместе



Пуртова Екатерина, Старший руководитель поддержки Avito Путешествия  
Егев Виталий, Бизнес-партнер вертикали Недвижимость



# Что такое АВИТО Путешествия?

Сервис №1 для выбора выгодного предложения и безопасного бронирования любых типов размещения в поездках по России.

# История развития Авито Путешествия



Ежедневные активные пользователи, тыс. чел.

# Авито Путешествия в **цифрах**

**500+**



**сотрудников**

развивают направление Авито  
Путешествия

**200 000+**



**клиентов**

ведут свой бизнес  
на Авито

**300 000+**



**объектов**

сдается посуточно  
на Авито

80%+ всех объектов на рынке

**100%**



**квартир и домов**

работают через  
онлайн-бронирование

**1,3+**



**млн гостей**

каждый день искали жилье на  
Авито летом 2024

# Поддержка для **бизнеса** и **продукта**



Служба поддержки всегда на связи  
для всех

Как мы решаем проблемы при выстраивании процессов и не допускаем конфликтов с кросс-функциональными командами?



Открытая коммуникация



Не закрываем глаза на проблему, а сразу устраняем ее



Приоритизация целей с учетом целей кросс-функциональных команд



Общение складывается на доверии



Гибкая команда

# Так создавалась **синергия**

**1** Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений

6 Исследования клиентского сервиса

7 Совместное формирование стратегии '25



## Inform Support

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

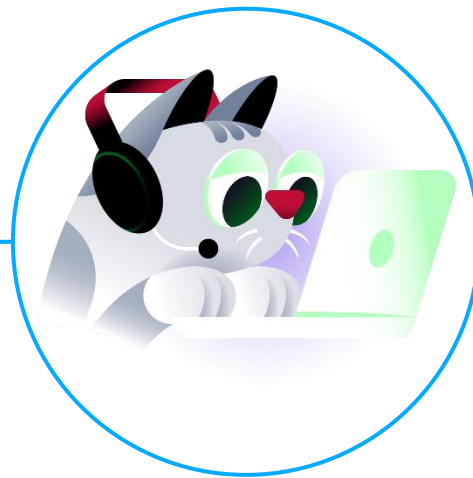
3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений

6 Исследования клиентского сервиса

7 Совместное формирование стратегии`25



## Customer Service Immersion (CSI)

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений

6 Исследования клиентского сервиса

7 Совместное формирование стратегии`25



## All Hands Customer Support



1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений

6 Исследования клиентского сервиса

7 Совместное формирование стратегии`25



## Voice of Customers

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений

6 Исследования клиентского сервиса

7 Совместное формирование стратегии`25



## Time to Market

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

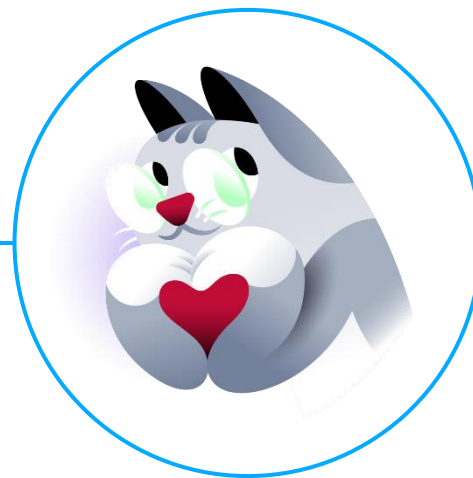
3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений

6 Исследования клиентского сервиса

7 Совместное формирование стратегии`25



## Команда исследователей

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений

6 Исследования клиентского опыта

7 Совместное формирование стратегии`25



## Strategic Session: All Hands

# Кризисы как катализаторы: меняем подход к клиентам

1 Автоматизация

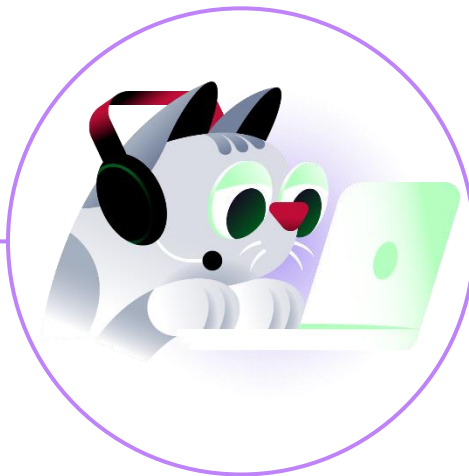
2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



## Чат-бот

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



## Disaster plan

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



## Телеграмм для селлеров

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



## Поддержка для отелей



1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



## Гарантия заселения

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



## Курс: Как построить работающий бизнес на Авито Путешествиях

# Совместная работа в **цифрах**

**8** All Hands CS  
и более **100**  
weekly meetings



**1100+**  
измененных  
регламентов



**300+**  
переданных инсайтов и  
идей для улучшения  
клиентского опыта



**10+**  
проведенных пилотов  
и запущенных  
инициатив




**79%**  
уровень  
удовлетворенности  
пользователей



прирост на 16,5% YoY



 **Avito Путешествия**  
начинаются!

Все пройдет  
как бронировано

