

Трансформация операционного обучения

Серьезные вызовы требуют серьезных последствий

Нужно радикально изменить подход к обучению сотрудников службы поддержки

Срок адаптации



2,5 месяца

Уровень подготовки



Умеют читать регламент

Массовый найм



10 человек в группе

Применимость



Почти как диплом

Традиционное обучение

Потребности бизнеса



1 день



Номинированы на операторов года



Группа резиновая



Ожидания – это реальность

Ответ Авито НОВЫМ ВЫЗОВАМ

Все начинается с
потребностей
пользователей

Главное – результат

Упрощай

Вместе мы можем
больше

SupportX



Крайности

Опыт только в разработке



Скорее всего качественная и чистая реализация



Но не факт, что сделано то, что нужно



Риск сделать не то или нанести вред



Опыт поддержки во время **разработки не появляется :(**



Наблюдение за работой агента в наборе опыта не поможет.
Оценить фичу его глазами без этого опыта не получится

Опыт только в линии



Вероятно, через год этот код нужно будет переписать



Быстрая реализация точно нужных штук



Своё колено ближе к сердцу — в него тяжело выстрелить



Разработке можно **дообучаться** во время реализации фичей



Наблюдение за работой агента не нужно. Любую фичу можно примерить на себя и получить ответ

Как делать **нормально** для линии

- 1 Убедитесь, что у вас есть супер инфраструктура для быстрой и удобной доставки фичей
- 2 Найдите суперменеджера на роль лида, который подберет суперспецов на роль разработчиков
- 3 Нормальный лид организует грамотное внедрение только необходимых процессов
- 4 Спецы-разработчики реализуют любую фичу за день, потому что **уже знают, как им нормально**
- 5 Спецы-разработчики поддерживают опыт линии каждый день или даже сидят в других линиях
- 6 Ваши демо должны быть огонь🔥



Симулятор – реплика рабочих систем

В симуляции мы воспроизводим реальные ситуации и обращения клиентов.

Новые программы обучения основаны на «квестах» — подборках симулированных обращений от симулированных клиентов, которые сотрудник должен решить.



Обучение сотрудника в Симуляторе

1

Симулированное обращение клиента

Симулятор создает для сотрудника добавленные в квест обращения клиентов, профили, объявления и заказы

2

Теоретический блок

Сотрудник изучает интерактивные обучающие материалы прямо в симулированном обращении

3

Решение всех обращений в квесте

Сотрудник совершает все необходимые для решения вопроса действия, как делал бы это в реальности

4

Проверка пройденного квеста

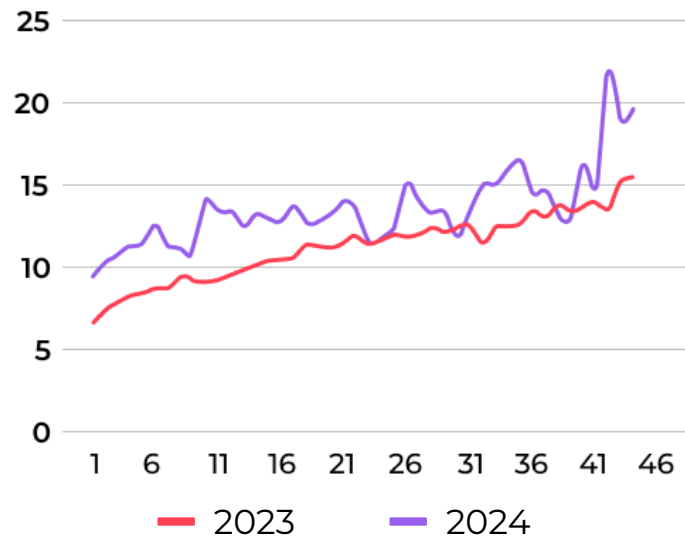
Проверяющий заходит в симуляцию, в которой работал сотрудник, просматривает его решения и выставляет оценку

5

Обратная связь и обсуждение результатов

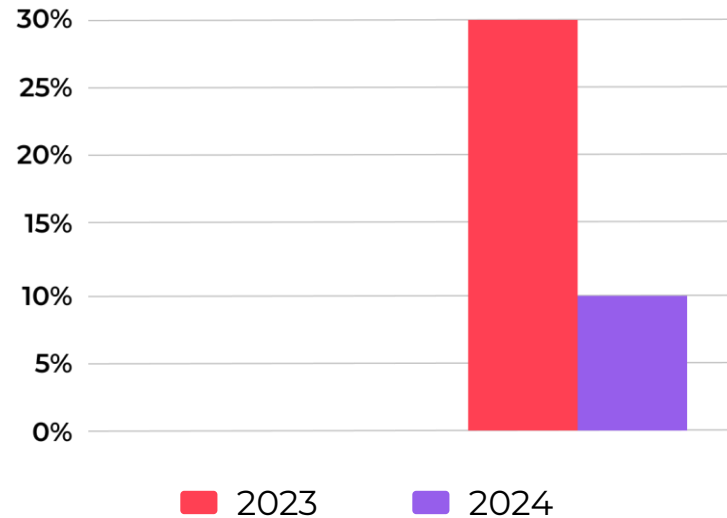
Сотрудник знакомится с полученными оценками и посещает групповое обсуждение квеста

Ключевые результаты трансформации



Time to Productivity

Срок выхода на продуктивность сократился на 40%



Agents' Error Rate

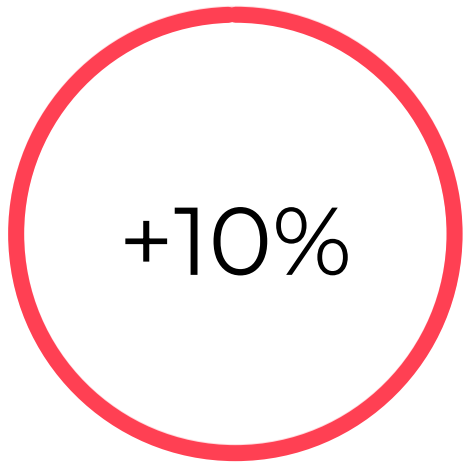
Доля ошибочных решений сократилась в 3 раза

13 млн

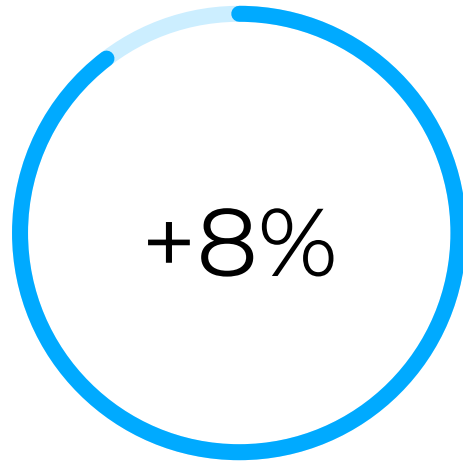
экономим в 2024 году
за счет повышения
производительности
сотрудников и сокращения
затрат на обучение

Развитие культуры Total Experience

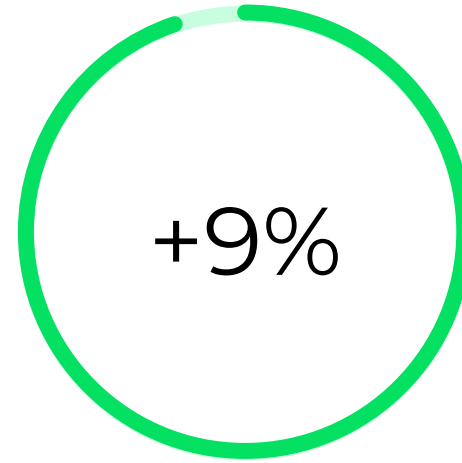
Счастливым сотрудник – счастливый клиент



Удовлетворенность
обучением у специалистов
службы поддержки



Вовлеченность
сотрудников отдела
операционного обучения



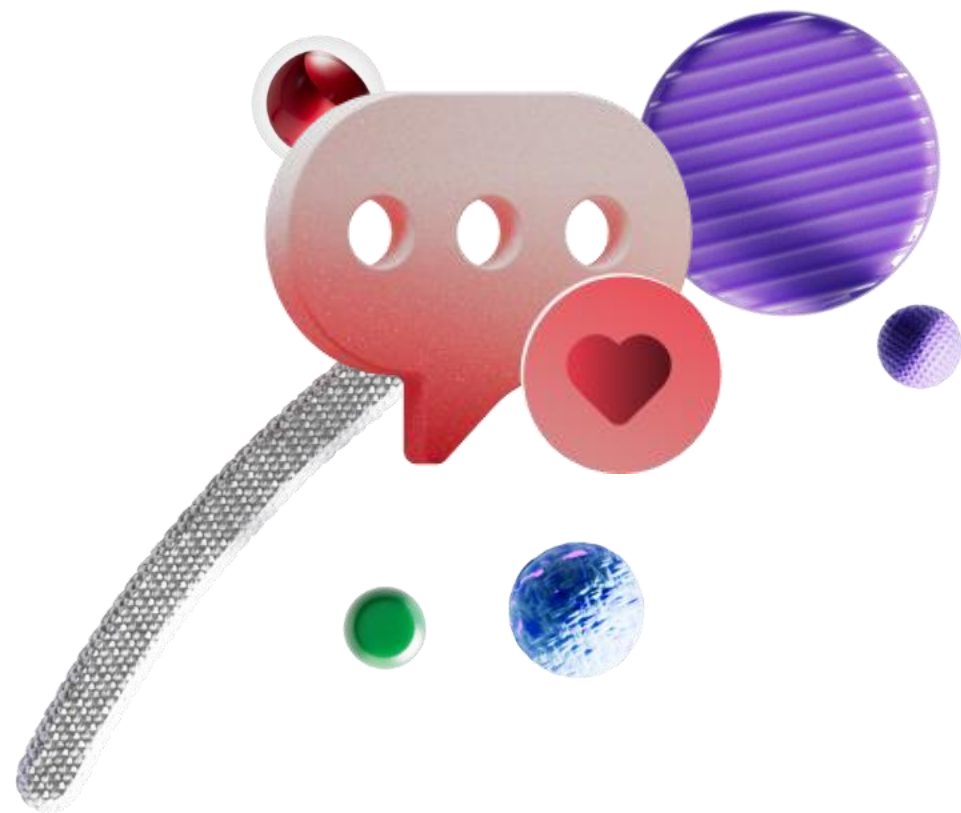
Удовлетворенность
клиентов специалистов,
прошедших обучение

Обучение прошло максимально понятно и доступно. Весь материал был рационально распределен

Тренер уделяла каждому много внимания, была ко всем внимательна, никого не обделяла вниманием. Решали западающие темы. Проверяла вовремя все квесты и даже те, что мы делали дополнительно. Подробно разбирали ошибки. Ко всем относилась с огромной любовью

Все было очень здорово, каждому было уделено достаточно времени, хотя группа была большой. Все темы были подробно разжеваны. Большущее спасибо за обучение! Было очень интересно и познавательно

Благодаря практикам в Симуляторе и объяснению этих практик, выход в линию не вызвал во мне чувство страха, я уверена, что благодаря обучению справлюсь со всеми проблемами и решу все вопросы клиентов

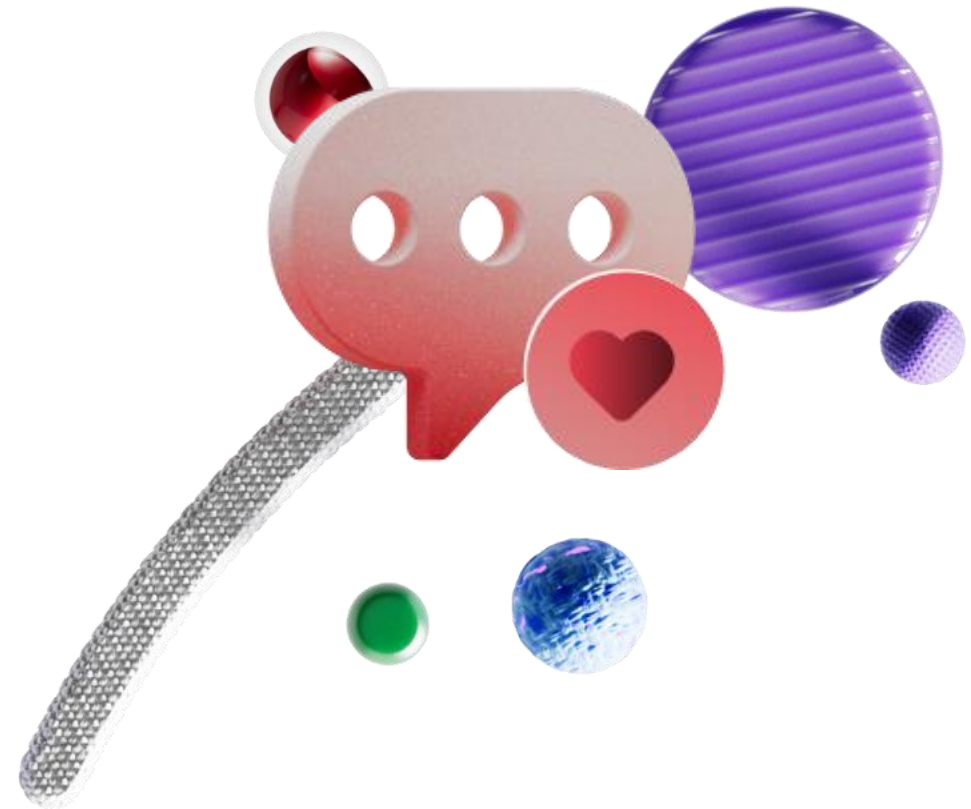


Процесс обучения интересен. Плюс, что квесты интерактивные и можно понять что и как выглядит и работает. Симулятор админки на высоте

Если бы учеба в университете была такой же, студентов, бросивших универ на последних курсах, было бы сильно меньше

Спасибо большое за две недели продуктивного обучения, мне очень понравились занятия! Учиться так было легко, интересно и приятно) Спасибо за все полученные знания и, что так же важно, эмоции! Когда учиться действительно нравится и хочется, процесс обучения идет гораздо лучше

Спасибо большое за прекрасную подготовку и позитивный настрой внутри коллектива, никогда так радостно не ходил на обучение, как эти 2 недели



Команда проекта

1 тимлид разработки
2 инженера
1 руководитель операционного обучения
3 менеджера по обучению
30 тренеров

Отдел
операционного
обучения

**Кристина
Зорина**



+7 921 560-77-24



kzorina@avito.ru

Команда
разработки
SupportX

**Мария
Бурлакова**



+7 904 516-93-69



maburlakova@avito.ru



**Спасибо
за внимание**

