

# Как крупный классифайд выбирает быть Амбассадором клиента

ECCS 2024

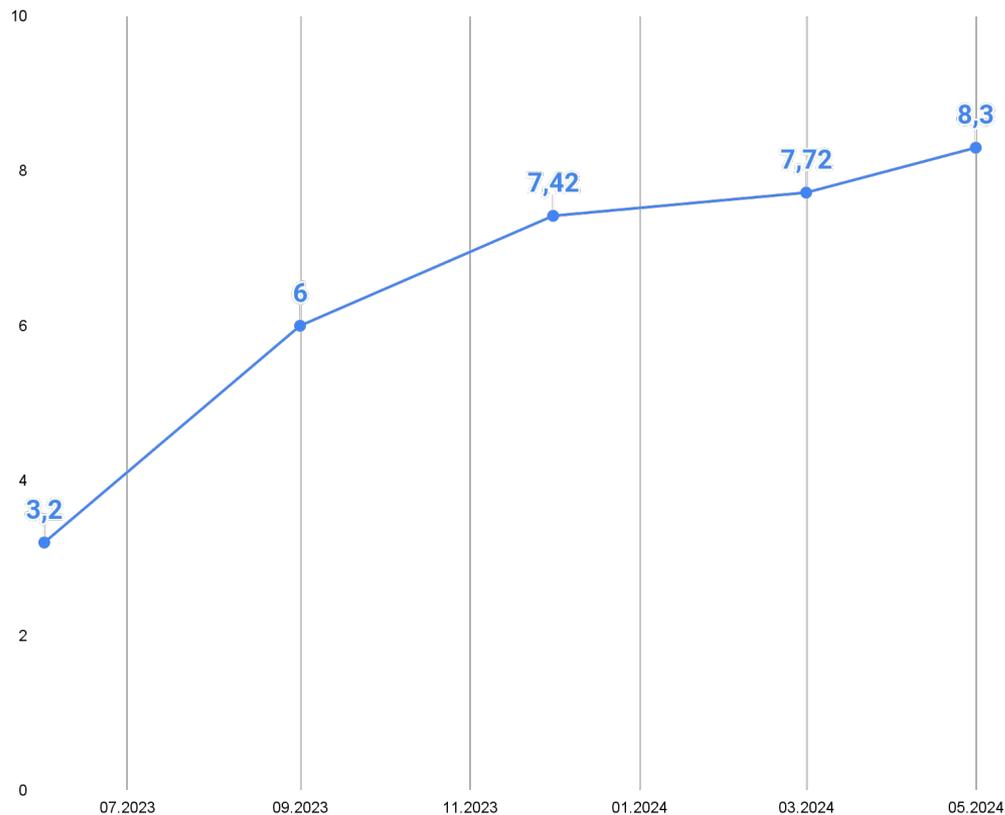


# Познакомимся

- ✓ Авито — крупнейший классифайд мира\*
- ✓ Контактный центр на 2000 человек
- ✓ Больше 2 миллионов обработанных обращений ежемесячно:  
людьми и роботами
- ✓ База знаний на 7 000 регламентов

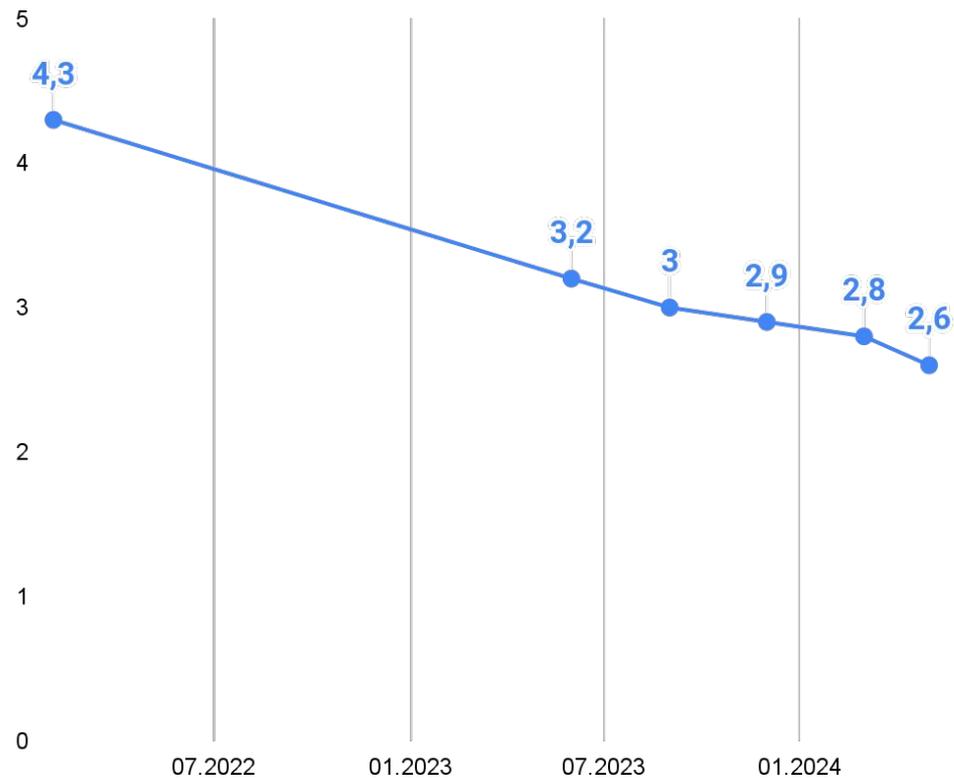
# Работаем в условиях “сложной” ЭКОНОМИКИ

С начала года инфляция уже  
больше **8%** и растёт, в 2023  
инфляция составила **7,42%**



# Работаем в условиях “сложной” экономики

Безработица обновила  
исторический минимум в **2.6%**



# Работаем в условиях “сложной” экономики



Экономика «перегрета»,  
и Центробанк ведёт  
сдерживающую политику



Ритейл «болеет»:  
обороты будут  
показывать рост,  
но тренд на экономию  
останется и в этом году



Борьба идёт не только  
за покупателя,  
но и за продавца

# Как мы реагируем

В фокусе “голос  
клиента” в концепции  
“Know your customer”

Данным и инсайтам мы  
доверяем не меньше, чем  
метрикам или дашбордам

Построили процессы  
работы с “голосом”

И интегрировали туда все  
подразделения Авито

# Почему это работает



Регулярность



Подтверждаемость  
данными,  
но ориентируемся  
не только на них (голос  
сотрудника важен)



Доступность для всех  
в любой момент



Публичность: делимся  
примерами на всех,  
включая топов



Используем  
инструменты дизайн-  
мышления

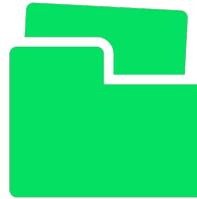
## Под капотом подхода Программа «Тапки клиента»



**CSI:** возможность услышать клиента своими ушами



**CJM:** карта самого проблемного пути. Показываем топам и берём самые “вкусные” задачи



**Фичареквесты:** фиксируем любые хотелки пользователя (даже безумные), кластеризуем и топ передаём в бэклог



**Voice of Customer report:** выносим самую топовую проблему на уровень лидеров Авито



— Как же вы достигаете такого результата?

— Мы неправильно считаем

## Под капотом подхода

# Критичный подход к метрикам



### Исследовательский подход:

анализируем best  
practice, бенчмарки  
и опыт



### Совокупность трёх векторов:

- сделать хорошо клиенту
- сделать хорошо  
сотрудникам
- сделать хорошо для  
Авито



Методики меняем  
не чаще раза в год  
и не снижаем  
амбиции



Под капотом  
подхода

Выделенная роль  
бизнес-партнёра  
в CS — CSBP

- ✓ Выстраивает “мостики” между бизнесом и поддержкой
- ✓ Поддержка как отдельный продукт, и CSBP — это оунер этого продукта
- ✓ Эксперт, рупор, голос поддержки для бизнеса и голос бизнеса для поддержки.

#тыжпрограммист, только лучше

## Кейс Доставки

Доставка Авито — один из флагманов бизнеса Авито с оборотом в 200 тыс. заказов в день

Для 'сапорта' Доставка — это:



Самая нагруженная линия:

7.5 млн обработанных обращений за 2023 год



Самая многочисленная команда:

33% агентов поддержки



Королевство в королевстве:

свои процессы, программа обучения и много специфики

# С какими вызовами мы сталкивались

Высокий сезон

Потоки выше, чем обычно

Много партнёров

Сложные кейсы зависают в эскалации

Сложные процессы

Много процессов “на ручнике”

Растут **бэклоги** и падает **CSAT**, время решения увеличивается

# А вот что нам помогало

## Voice of Customer

- ✓ Команда выезжает в “поля” и собирает идеи
- ✓ Выделяем 2 массовых кейса в месяц и берем в приоритет
- ✓ Прогоняем через аналитику
- ✓ Берем в бэклог разработки с понятными сроками

## Готовность меняться

- ✓ Синк в формате сапорт+бизнес+продукт
- ✓ Анализ CJM: как мы можем поменять, кем и когда
- ✓ Get it done!

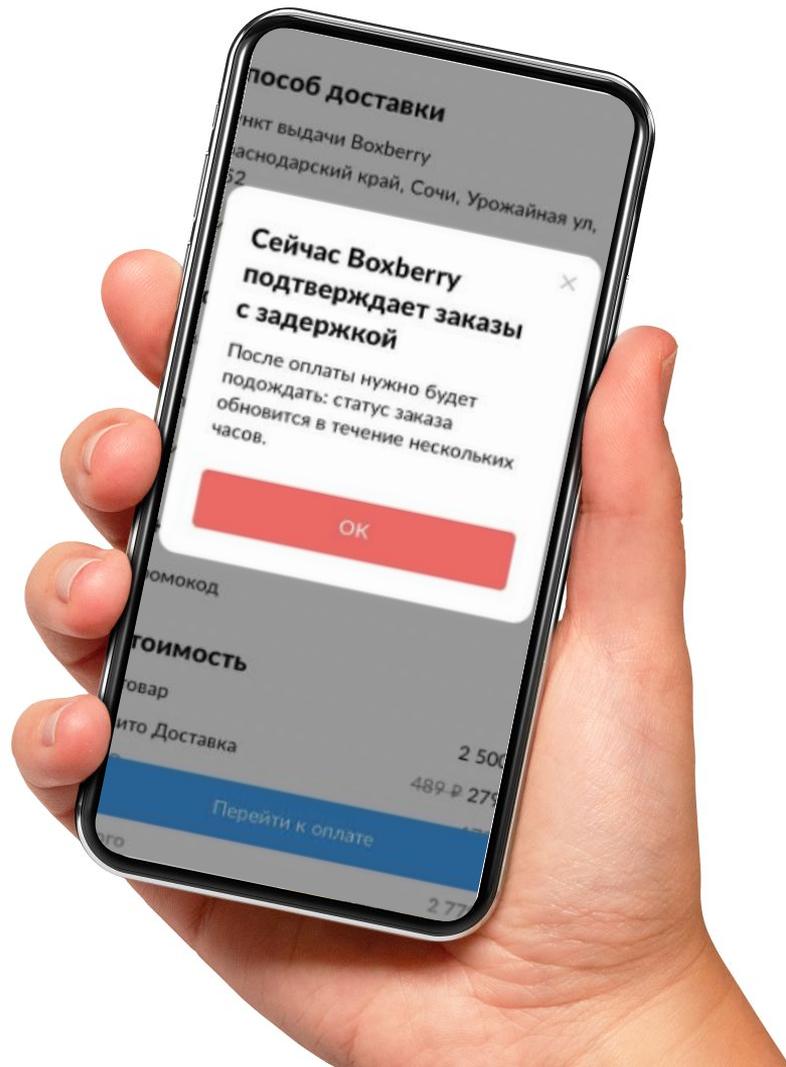
# Что сделали внутри

Перестроили инцидент-менеджмент и сократили время реакции на них с 24 часов до 5 минут

- Включили категоризацию инцидентов
- Расширили сценарии внутри инцидентов: агентам даём право применять индивидуальные решения

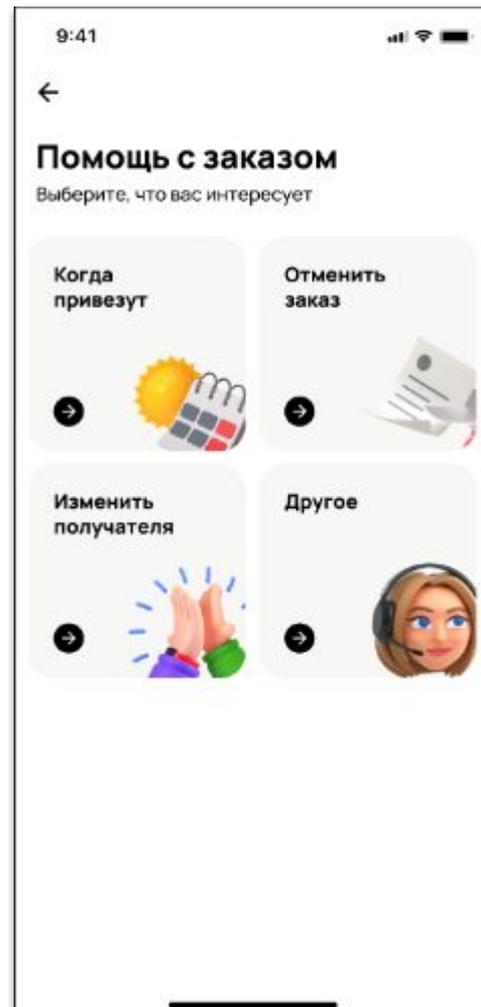
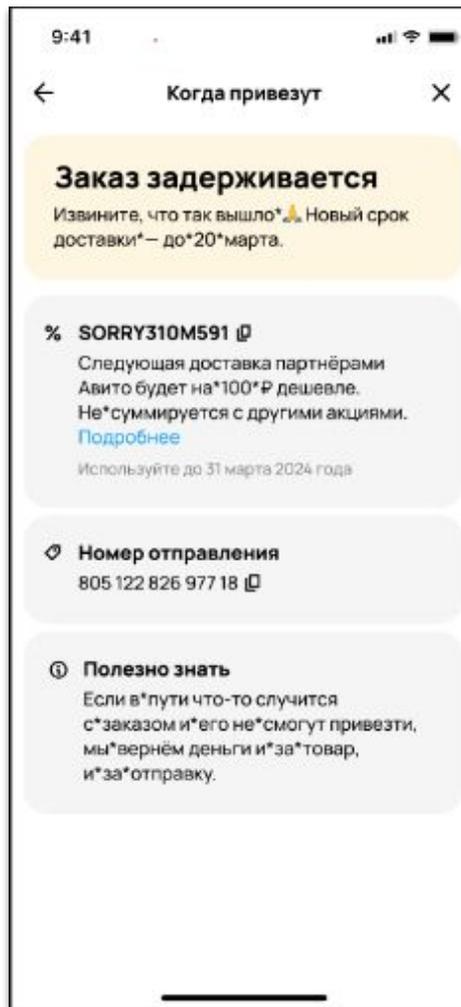
Для клиента —  
проактивное  
информирование  
на всём пути

**До того как оформил заказ:**  
предупреждаем, если знаем  
о проблемах на стороне  
партнёрской доставки, чтобы  
клиент мог её избежать



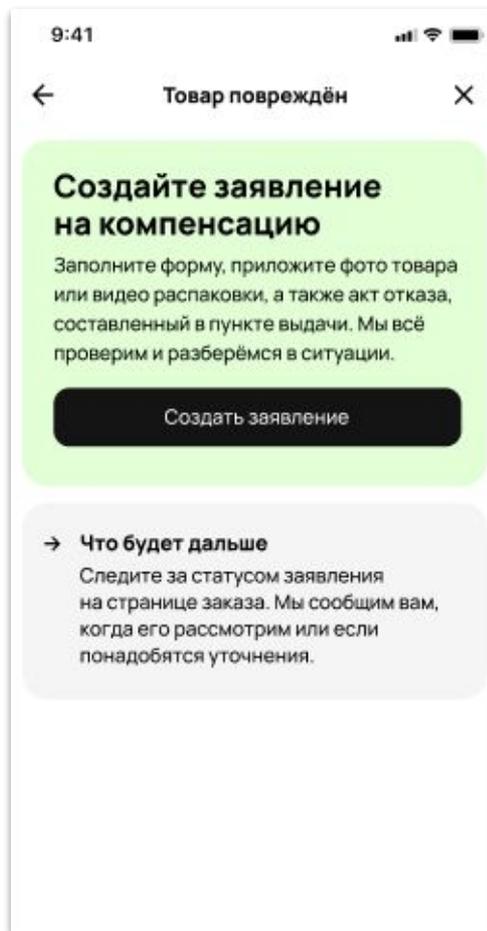
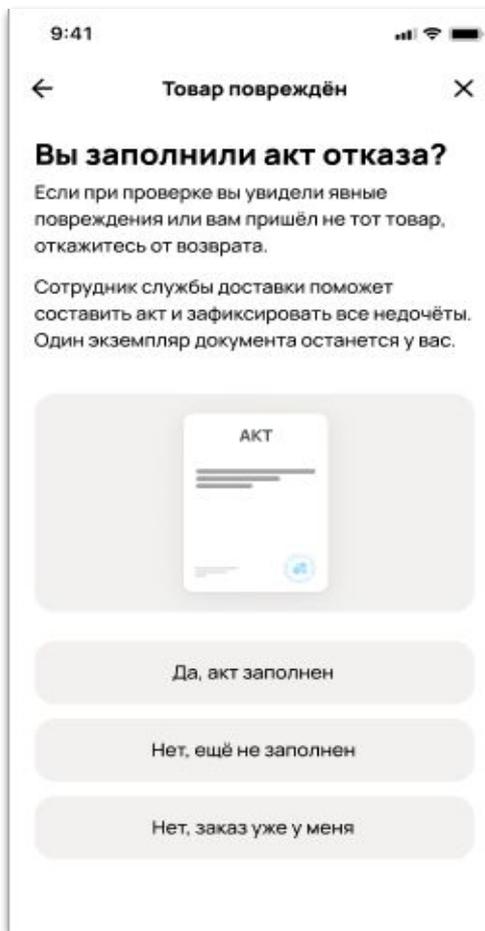
Для клиента —  
проактивное  
информирование  
на всём пути

В процессе исполнения заказа:  
уведомляем, если что-то  
поменялось — меняются сроки  
доставки или статусы



Для клиента —  
проактивное  
информирование  
на всём пути

Когда уже что-то пошло не так  
— включается предиктивное  
компенсирование и предлагаем  
оформить заявление об утере



# Ошшшеломительный результат

Contact Rate **-39%**

Поток в пиковые период  
стал контролируемым  
и сокращался при росте  
самого сервиса

CSAT **+16%**

Сроки решения и скорость  
ответа **сократили в 6 раз**

Автоматизация **+64%**

Сэкономили **29.3 млн руб**,  
сделали потоки более  
контролируемыми

Вишенка на торт: вовлечённость персонала **92%**



Спасибо!

Самое время задать  
вопросы:)

**Юля Мальцева**

Руководитель направления бизнес-  
аналитики и проектов

[yuomaltseva@avito.ru](mailto:yuomaltseva@avito.ru)

**Владимир Кочуков**

Бизнес-партнёр вертикали Доставка

[vnkochukov@avito.ru](mailto:vnkochukov@avito.ru)

[#dreamteam](#)