

Обучение через опыт клиента



Александр Смирнов

Руководитель инициатив операционного обучения

7 лет в клиентском сервисе

5 лет в обучении

3 года в управлении

В опыте:

- запуск нового Tone of voice в клиентском сервисе
- создание внутренней системы развития тренеров
- построение процессной архитектуры отдела обучения
- внедрение системы регулярных исследований в обучении





Кристина Зорина

Руководитель операционного обучения
ПМ программы GenAI в клиентском сервисе
Ментор

9,5 лет в клиентском сервисе

8 лет в управлении

3 года в обучении

В опыте:

- создание инженерной команды из специалистов клиентского сервиса
- внедрение системы обучения внутренней разработки – Симулятора
- трансформация и реорганизация команды обучения
- трансформация структуры клиентского сервиса

Ключевой вызов

Разрыв между знанием регламентов и пониманием реального опыта пользователей

Обучение

Сотрудник
поддержки

Клиент

Реальность

Учим работе в системах
и регламентах

«Я знаю, что ответить
по регламенту»

«Мне дали общий
шаблонный ответ»

Цель

Учим продуктам через
проживание клиентского
пути

«Я понимаю логику
продукта и что на самом
деле нужно клиенту»

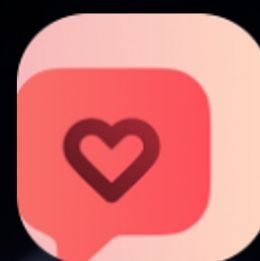
«Меня наконец-то
поняли и помогли»

Наша главная цель

Обеспечить лучший клиентский сервис за счёт полного погружения сотрудников поддержки в продуктовую экосистему Авито на обучении



Сократить время выхода сотрудников на целевые показатели по производительности



Повысить качество консультаций за счёт снижения количества ошибок, совершаемых сотрудниками в линии



Увеличить удовлетворённость сотрудников поддержки нашим обучением



Показать систему глазами пользователя. Вместо изучения регламентов - проживание реальных сценариев

Staging-среда — точная копия платформы Авито

Мы взяли инструмент, через который разработчики тестируют новые функции, и превратили его в учебный полигон для сотрудников поддержки.

Здесь они могут:

- ✓ Создавать профили и объявления
- ✓ Оформлять заказы с доставкой и бронировать квартиры
- ✓ Работать с кошельком и платежами
- ✓ Видеть все те же интерфейсы и ошибки, что видит клиент

Всё происходит в безопасной среде, где можно ошибаться, экспериментировать и полностью проживать клиентский путь, не влияя на реальных пользователей.

Процесс обучения сотрудника

Изучение теории

Сотрудник изучает регламенты поддержки

Знает, «Что делать»

Практика в Staging-среде

Сам проходит полный путь клиента в рамках разных сценариев

Понимает, «Как это работает на самом деле»

Отработка решений в Симуляторе

Тренируется решать симулированные обращения клиентов

Учится применять знания на практике

Работа с клиентами

Решает реальные обращения клиентов

Даёт точные и быстрые ответы, потому что сам прошёл этот путь

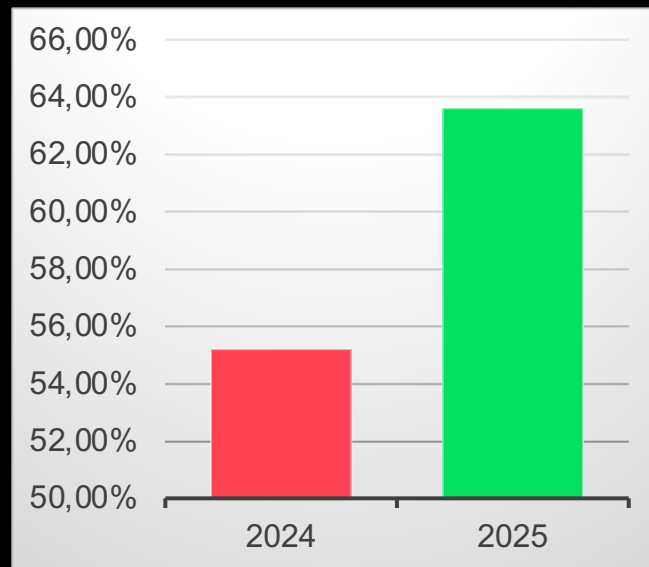
CJM-марафоны

Разбирает более сложные продуктовые сценарии

Ещё глубже понимает логику сервиса и улучшает качество своих консультаций

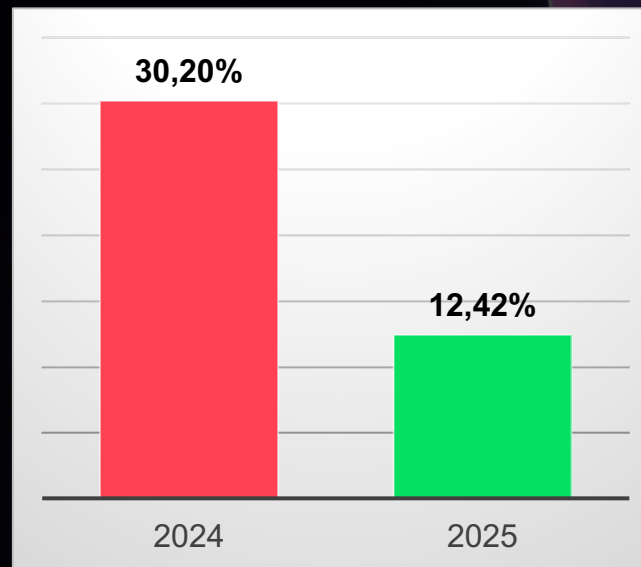
Ключевые результаты

Благодаря глубокому знанию продукта решения стали более точными, а большинство обращений закрывается с первого контакта



First Contact Resolution

Доля обращений, решённых с первого касания, увеличилась на 15%

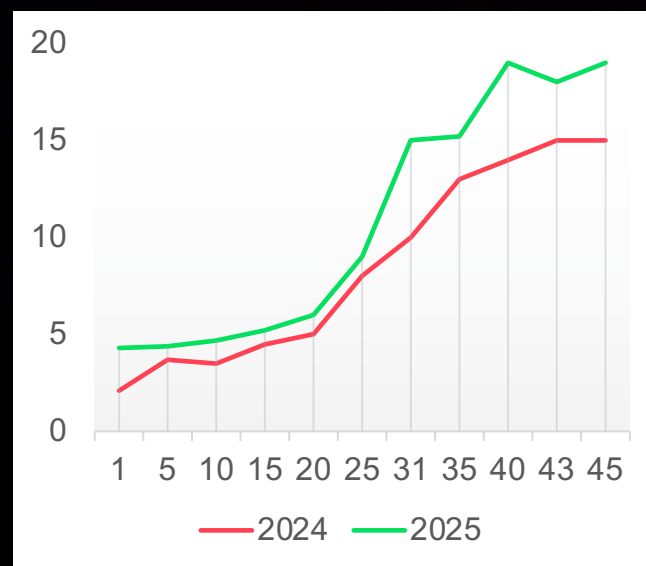


Agents' Error Rate

Доля контактов с ошибками у новичков в первые две недели работы сократилась на 58%

Бережливая инновация

Использовали то, что уже есть, для создания того, чего ещё не было



Time to Productivity

Срок выхода на целевую производительность после обучения сократился на 27%

0 руб
На разработку

Использовали уже существующий в компании инструмент

7.8 млн
Рублей экономии

За счёт роста производительности сотрудников поддержки

Практика, которая меняет отношение к работе

Использование нового подхода привело к росту экспертизы и уверенности в себе у сотрудников поддержки

5 из 5

Показатель
удовлетворённости
качеством обучения
(CSI)

«Практика на каждом этапе очень помогла, теперь понимаю логику работы платформы изнутри»



«Понравились блоки, где мы глазами пользователя видим, что происходит. Сразу понятно, как работает сайт и как потом консультировать пользователей»



Клиенты заметили разницу

И отмечают более глубокое понимание их проблем

на **8,7%**

Улучшился
показатель
удовлетворённости
клиентов ответами
поддержки (CSAT)

«Спасибо, Вы мне очень
помогли в данном вопросе,
благодаря Вашим
подробным разъяснениям, я
теперь разобрался как идут
начисления и выплата»



«Впервые столкнулся с таким
глубоким пониманием моей
проблемы со стороны
поддержки. Приятно удивлён
оперативностью и
клиентоориентированностью
. На горячей линии всё
доступно и понятно
объяснили»



Контакты

Александр Смирнов
Руководитель инициатив
операционного обучения

+7 981 852-83-98

assmirnov@avito.ru



Кристина Зорина
Руководитель операционного
обучения

+7 921 560-77-24

kzorina@avito.ru

