

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Харская Татьяна
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Авито
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Санкт-Петербург
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	2500
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.avito.ru/">https://www.avito.ru/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на VK Видео</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Меня зовут Харская Татьяна, я — специалист службы поддержки компании Авито в новом направлении «Авито Путешествия», которое занимается краткосрочной арендой.

Эта линия работает 24 часа в сутки, чтобы помочь пользователям разобраться с функционалом онлайн-бронирования и решить все спорные моменты, которые возникают на этапе брони жилья по всей России.

Приходя в Авито на должность специалиста голосовой поддержки, мне хотелось научиться объяснять пользователям, как работает сервис, и продолжить работать с людьми. Иногда это бывает непросто, но мне всегда нравилось общаться с разными людьми, слушать их истории и делать что-то непонятное – понятным, сложное – простым.

Мое погружение в работу оператора голосового канала Авито поддержки началось в октябре 2023 года. Множество сервисов уже работали, но постоянно менялись, чтобы стать лучше.

В начале своего пути я поставила себе цель узнать, как работает сервис краткосрочной аренды и исследовать работу оператора поддержки.

За несколько месяцев моей работы на Авито в категории краткосрочной аренды произошло много изменений:

- онлайн-бронирование расширилось и стало доступно в категориях Дома, Дачи и Коттеджи. Теперь забронировать на короткий срок можно не только квартиры
- изменился сам интерфейс приложения Авито. Для каждой роли, тех, кто сдает и снимает жилье, появился более удобный функционал
- вся информация о краткосрочной аренде стала доступна на одной странице.

Пользователи только начинали привыкать к изменениям, и мне как специалисту поддержки было важно объяснить почему и для чего все меняется, как именно работает.

Арендодателям я объясняла в чем преимущество нового календаря, как правильно настроить его, чтобы гости могли забронировать жилье. Для гостей были свои нюансы: как выбирать даты в календаре, как связываться с арендодателем, почему некоторые кнопки меняют своё положение.

Многие изменения нас ещё ждут, потому что быть впереди — значит продолжать движение. Я училась быстро реагировать на все нововведения, обучалась им и помогала пользователям понять, как новые сервисы будут работать именно в компании Авито.

В апреле 2024 г я стала наставником. Пройдя обучение, я научилась давать обратную связь, ставить учебные цели и помогать внутри направления тем, кто только начинает свой путь.

За время своего наставничества я помогла 19 стажерам понять специфику Авито, показала все нюансы нашей работы, и, конечно же, всегда оставалась на связи. Из 19 стажеров 7 вышли на целевой результат за 4 недели. Это была победа, ведь в среднем стажеры выходят на этот уровень за 3 месяца.

Как наставник я расту не только за счёт обучения новичков. Мы регулярно проводим командные встречи, чтобы разобрать с коллегами возникающие вопросы, обсудить сложности и порадоваться успехам друг друга.

С июля в моей работе открылась новая глава. Я стала частью команды «Гарантия заселения», где помогаю гостям Авито Путешествия найти жилье день в день, если по какой-то причине их предыдущая бронь не состоялась. В этом проекте я стала старшим специалистом.

И планирую погружаться в профессию и дальше.

Важной частью для лучшего понимания работы стало моё осознание того, какое влияние я оказываю на пользователей и коллег.

Несмотря на стремительно развивающиеся технологии, людям важно быть услышанными другими людьми. Им важно, что их проблемы разделяют и хотят помочь

Пользователь может выбрать удобный для себя способ взаимодействия с поддержкой: звонок, письмо, чат и получить консультацию. Возможность рассказать о своей проблеме в разных каналах ценна для тех, кто пользуется сервисом, а слаженная бесшовная работа поддержки помогает решить вопрос без лишнего вовлечения пользователя в процесс.

Я хорошо это чувствую, ведь работая в голосовом канале, я слышу голос людей. Мне важно не только решить проблему, с которой обратились, но и дать инструкции как действовать, если проблема повторится. Специалист поддержки также помогает справиться с эмоциями, которые возникли от негативной ситуации или процесса. Мы разбираем проблемы сотни человек в день, для нас это становится привычным занятием, но для людей, которые обращаются к нам, это та единственная просьба о помощи.

Например, на нашей линии есть возможность сразу проверить, корректно ли отображается объявление у пользователя и, если становится ясно, что произошло, помочь восстановить доступ. Специалист поддержки может провести видео проверку объявления и подсказать, что нужно исправить.

Также как мы влияем на пользователей, мы влияем на людей, которые работают с нами, наших коллег.

В рамках Customer Service Immersion (погружения и наблюдения за работой Поддержки), я провела свыше 15 погружений. Показывая разным отделам, как именно работает голосовая Поддержка, я помогаю лучше понять потребности пользователей и работаю на улучшение взаимодействия между отделами.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Быть эффективной для меня – значит решать вопрос быстро и качественно. Сейчас я все ещё учусь быть быстрой: выполняю показатели по производительности, каждый месяц сокращаю среднее время обработки обращений (АНТ).

Когда только пришла в компанию, я не была знакома с показателями, отдаленно понимала, как работает поддержка. За год я улучшила свои собственные показатели на 54%. И не планирую останавливаться.

За последние полгода проект, в котором я работаю, изменился глобально дважды. В июне я стала частью команды сервиса «Гарантия заселения», а в сентябре поменялось позиционирование краткосрочной аренды, и мой функционал снова вырос. Это видно в динамике. Когда появляются новые функции, время обработки обращений увеличивается. Но раз за разом я улучшаю показатели.

С июня по август я сократила средний показатель АНТ на 49 секунд (с 270 до 241). Так и в сентябре я стартовала с 240 и каждый месяц сокращала его на 20 секунд, достигнув в ноябре своего личного рекорда — 197 секунд, при том, что в что голосовом канале, в среднем обращение обрабатывается чуть больше 5 минут.

Эти цифры значат, что с каждым днем я могу помочь большему количеству гостей или арендодателей.

Как часть команды, сокращая свое время АНТ, я помогаю достичь годовой цели направления Авито Путешествия в голосе — в 304 секунд.

Я использую инструменты для быстрого заполнения обращений, расширения, которые подсвечивают важную информацию, базу знаний.

Для меня важно не допускать ошибок, которые в последствии могут повлиять на мою команду, вертикаль и компанию.

За все время работы у меня не было ошибок, которые несли бы за собой юридические или финансовые риски для компании, так как я со всей внимательностью подхожу к правилам общения с пользователем, очень бережно отношусь к конфиденциальной информации.

В Авито существует своя система учёта ошибок отделом контроля качества, и за последние 5 месяцев в моей работе не выявлено ни одной критической.

Любые замечания, обратную связь сразу же беру в работу, слежу за всеми изменениями в регламентах. Также даю свою обратную связь на изменения внутренних и внешних процессов, передаю обратную связь от пользователей, подсвечиваю, с чем именно возникают сложности.

В роли наставника я всегда подчеркиваю важность соблюдения регламентов, чтобы каждая озвученная мною информация была основана на фактах. Каждое быстрое решение должно опираться на обоснованные аргументы.

Благодаря моей работе со стажерами им тоже удалось улучшить показатели. Например, мой стажер смог за 2 месяца сократить постобработку обращения на 30 секунд, так как мы настроили расширения для работы, чтобы он быстрее находил нужную информацию. Я научила стажера заполнять информацию по обращению непосредственно в процессе разговора, а не по его окончании.

Это сокращение постобработки оказало прямое влияние на снижение среднего время обработки обращения (АНТ).

Мой позитивный подход к работе влияет на коллег. Своим примером я показываю, как именно можно общаться с пользователями. В рамках моего наставничества для улучшения CSAT этот показатель вырос в среднем на 15% у 3-х моих стажеров.

С помощью тестовой учетной записи я показываю, как пользоваться нашим продуктом Онлайн-бронирования жилья всем новым сотрудникам. Мы разбираем, как процесс бронирования выглядит для гостей, как выглядит внутренняя работа с календарем онлайн-бронирования для арендодателя. Когда ты понимаешь работу продукта изнутри, консультировать пользователей становится проще. Ведь ты понимаешь, с чем могут возникнуть сложности и не только помочь, но и подсказать как действовать в будущем, на что обратить внимание.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

За все время работы у меня накопилось свыше 1000 положительных оценок и с десяток историй, когда пользователи повторно обращались в поддержку и отмечали, что в прошлый раз не смогли поставить оценку, но очень благодарны за помощь.

Мне удастся удерживать сатисфакцию не ниже 90% в течение последних 6 месяцев (при среднем показателе 88%).

С июня я участвую в эксперименте «Гарантия заселения», где помогаю гостям найти новое жилье «здесь и сейчас». Представьте: вы приезжаете зимой в незнакомый город, доезжаете до нужного

адреса и вдруг узнаете, что в забронированной квартире отключили отопление. Вы никак не можете в ней остановиться, ведь на улице очень холодно. У вас шок, вам неприятно, и в этот момент я и мои коллеги, смогут не только выслушать и рассказать, как вернуть предоплату, но и подобрать другое жилье, свободное прямо сейчас. И это займёт всего несколько минут.

За этот сервис гости всегда благодарны, даже в ситуациях, когда предложения ограничены, и найти новое жилье не удастся. В первую очередь им важно, что мы стараемся помочь, проявляем эмпатию, не остаёмся в стороне.

Есть и потрясающие истории, которые заканчиваются благодарностями.

Летом, в активный сезон, я искала жилье в Санкт-Петербурге, потому что предыдущий арендодатель не смог принять гостя по личным причинам. Мы предложили найти варианты рядом, но они не подошли. Тогда при следующем звонке гостю я предложила изменить параметры, уточнила для чего он приехал в Петербург и на какие маршруты по городу он ориентируется. И это сработало. Я нашла нужное ему жилье. Гость был очень благодарен и говорил, что мы спасли ему отпуск. В нашей работе очень важно не останавливаться на достигнутом, не просто сказать, что сейчас нет вариантов под такой-то запрос, а продолжать разговор, задавать вопросы и предлагать другие пути решения.

В июле 2024 года во время большого потока обращений я помогала коллегам в рамках проекта «Помощь эксперта». На «Помощь эксперта» отправляют нерегламентированные ситуации или ситуации, которые требуют пересмотреть решение уже закрытого вопроса. Это был уникальный опыт. Он позволил лучше понять как работать в тех случаях, которые выходят за рамки регламентов, потому что описать и учесть все невозможно.

Если пользователи настроены скептически или негативно, потому что не понимают, как работают некоторые элементы продукта, я всегда стараюсь объяснить и вывести пользователя на логическую тропу событий, объяснить, что мы действуем в рамках правил, помочь найти информацию или подсказать нужную. И всегда фиксирую обратную связь о том какие опции на сайте работают некорректно или какие возможности ещё хотелось бы видеть на Авито. Когда понимаю, что обращений по одной теме много, передаю это своему руководителю, собираю такие примеры, чтобы это можно было быстрее решить, реализовать. Например, многие арендодатели хотели, чтобы их номер телефона был скрыт для гостей до момента внесения предоплаты по бронированию на Авито, чтобы сделать сделку безопаснее. Я собирала примеры таких звонков и передавала эти пожелания. Обратная связь от пользователей – самое ценное, что у нас есть, именно она позволяет нам каждый день становиться лучше и формировать лучший клиентский опыт.

Я была и остаюсь с пользователями в самые радостные дни отпусков, каникул и выходных. А также была с ними и в самые трагичные дни этого года. Для родственников и пострадавших после теракта в Москве за счёт компании была организована отдельная линия помощи в краткосрочной аренде и линия для жителей Курской области в августе 2024 года.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

Все мои достижения и мой опыт стали возможны во многом благодаря моим коллегам, которые не боятся действовать, упрощать процессы и слышать как пользователей, так и друг друга. Именно они вдохновили меня на написание этого эссе и каждый день вдохновляют быть лучшей версией себя.

В рамках наставничества я также помогаю стажерам в голосовом канале, на специальной линии, куда может позвонить любой новый сотрудник, если во время звонка он запутался и ему нужно

уточнить, какой регламент стоит выбрать. На этой линии я могу улучшить консультацию, не даю ошибиться другому специалисту. Всё это проходит в рамках одного касания: не нужно перезванивать или ждать ответа на почту.

Работа – большая часть нашей жизни, поэтому мне важно, чтоб она соотносилась с моими жизненными принципами. В Авито есть возможность карьерного роста не только по грейдам, но и внутри отделов. В рамках «Карьерной недели» я познакомилась с разными отделами и смогла лучше понять специфику их работы.

Я расширяю свои знания за счет курсов портала обучения Авито и корпоративной библиотеки от Альпины. Узнаю новое благодаря общению с потрясающими коллегами в рамках неформальных собраний: мы играем в настольные игры, проходим квесты и участвуем в квизах.

Я каждый день чувствую со стороны компании заботу обо мне не только как о сотруднике, но и как о человеке. У нас есть такие сервисы как:

- Сервис «Понимаю», где можно получить помощь психологов и специалистов по здоровому образу жизни
- Wellbeing-приложение Avito Balance, в котором собраны различные тренировки, статьи, рекомендации и активности

Проводятся мероприятия, для поддержания физической активности:

- Медитации
- Ежегодная спартакиада
- Разные спортивные активности в офисах и скидки в фитнес-центры

Всем этим я активно пользуюсь, ведь важно позаботиться о себе, чтобы иметь силы заботиться о коллегах и пользователях.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Создавать новое всегда непросто.

За время моей работы в компании в направлении краткосрочной аренды произошло 143 изменения. Затрону самые важные:

### **Открытие проекта «Гарантия Заселения» для помощи гостям с поиском жилья.**

Он стал самым большим и креативным проектом этого года. Я участвовала в обсуждении на стадии его запуска и была одним из первых агентов этой линии, мы учились друг у друга, предлагая свои идеи:

- как оптимизировать процесс
- как улучшить взаимодействия в негативных ситуациях, которые встречались в этой линии
- как обучить новых сотрудников поддержки.

Вместе с коллегой я разработала подход к правильному заполнению обращений в этом проекте, а сейчас пишу регламент с учетом всех его особенностей, делаю всё последовательным и понятным.

Структурно процесс поиска другого жилья закольцован, так как мы постоянно возвращаемся к гостю. Здесь важно правильно расписать последовательность действий для линии Поддержки, свериться с метриками, ведь каждое наше действие влияет на показатели.

## Из части Авито Недвижимость мы превратились в Авито Путешествия.

С сентября 2024 года забронировать на Авито можно не только квартиры, дома, коттеджи, апартаменты, но и отели.

Во время всех этих стремительных изменений я, как часть Авито поддержки, собирала обратную связь от пользователей, оставляла комментарии к регламентам и ставила таски на их изменения, чтобы скорректировать или добавить шаблоны для ответа пользователю.

Учиться приходилось быстро, потому что наша консультация помогала арендодателю или гостю быстрее разобраться в изменениях, для того, чтобы новое перестало быть пугающим.

Изменения происходят не только со стороны пользователя, но и внутри команд. Мы переходим на новые инструменты работы, вводим новый классификатор обращений, и эти изменения важно сразу же брать в работу.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Чтобы улучшить показатели, нужно использовать лучшие практики. И совершенствоваться. Благодаря опыту моих коллег у меня есть возможность пользоваться уже существующими best practice отрасли и компании.

В рамках работы с клиентским сервисом я прошла обучение «Tone of Voice поддержки Авито», чтобы улучшить тон общения с пользователями. Сейчас это помогает мне удерживать показатель по CSAT.

Каждый день я начинаю с обучения, чтобы посмотреть, какие изменения произошли в регламентах, появились ли какие-то нововведения. Эта практика помогает быть всем сотрудникам нашего направления в едином информационном поле, корректно и своевременно информировать пользователей о грядущих изменениях.

Я всегда помню о том, что пользователь не знает, как работает тот или иной продукт, инструмент, услуга. Моя работа заключается в том, чтобы объяснить ему как все устроено.

Для меня лучшей практикой является задавать вопросы, а не додумывать за пользователей, уточнять информацию.

Все начинается с потребности, поэтому нужно выслушать, определить проблему пользователя: что именно произошло, в чем трудность. Для этого нужно быть включенным в работу, обладать экспертизой, знать, как устроена база знаний, не давать пользователю ответы из головы, а опираться на регламенты работы, знать свой продукт и продукты, которые представлены на рынке.

Чтобы лучше понимать преимущества краткосрочной аренды на Авито, я изучила похожие предложения, прочитала какие услуги предлагают другие компании для гостей и арендодателей. Эта практика помогает мне лучше консультировать.

Я верю в систему маленьких шагов и важность мелочей. Даже такая простая практика, как записывать вопрос пользователя в блокнот или на стикер могут помочь избежать ошибки и сэкономят время.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

По образованию я историк. Я хотела стать ученым, чтобы лучше понимать мотивы людей.

Мне казалось, что есть какой-то универсальный способ понять всех, и он хранится там, в далеком прошлом.

Но люди — извечная, ускользающая загадка.

И только общение с ними ежедневно помогает понять это.

За каждым человеком, как и за каждым обращением, есть своя история.

За год работы я стала активным участником изменений в компании. Я научилась не только эффективно решать обращения и задачи, но и поддерживать, мотивировать других. Развитие и изменения – это то, что начинается с каждого из нас.

Мне хочется расти вместе с компанией, искать новые подходы, пути решения и общения с пользователями.

Я вижу свой вклад в развитии уже существующих проектов: «Гарантии Заселения» и внутренней линии помощи для стажеров. Мне нравится помогать пользователям и сервису продолжать слушать друг друга и совершенствовать сервисный подход к общению.

За этот год я стала одним из лучших сотрудников поддержки нашего направления.

В 2025 году я хочу стать ведущим специалистом поддержки обращений пользователей.

Участие в конкурсе и выход в финал — возможность для меня ещё больше погрузиться в профессиональную среду, услышать истории лучших из лучших и поделиться своей.

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Харская
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Татьяна Сергеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист по работе с пользователями