


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №23ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НОМИНАНТ	Касаткина Алина Андреевна
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	АВИТО
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Санкт-Петербург
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	1300
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.avito.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

“Welcome to the new age” - Imagine Dragons.

“Добро пожаловать в новую эру” - все чаще в моей голове перед началом смены мелькает припев из песни “Radioactive” группы Imagine Dragons. Это своего рода мотивация для меня, чтобы внести что-то новое в клиентский сервис, оптимизировать процессы во благо пользователя и специалиста, решить, казалось бы, нерешаемое.

Меня зовут Алина. Сейчас я нахожусь на позиции ведущего специалиста поддержки пользователей. Но специфика моей работы немного отличается от той, к которой мы привыкли,

ведь сейчас я помогаю пользователям в соцсетях. Соцсети - это про скорость, соцсети - это про "вирусность", соцсети - это про пример для подражания.

Цель моей работы - это быстро и качественно решить (именно решить, а не написать ответ по регламенту) проблему клиента, перевести шаблоны на простой человеческий язык, поддержать имидж компании на публичных площадках присутствия, показать другим клиентам сервиса пример того, что любой вопрос решаем, показать тот уровень поддержки, который будет сопровождаться фразой: "Берите пример с Авито, они крутые!".

Мои функциональные и должностные обязанности:

1. Консультировать пользователей в соцсетях.
2. Регистрировать все обращения в информационной системе.
3. Решать различные вопросы и находить индивидуальный подход к каждому пользователю.

Мой карьерный путь в Авито начинался со специалиста по поддержке пользователей. Спустя год работы в компании я увидела анонс внутреннего конкурса на позицию специалиста поддержки в соцсетях и сразу откликнулась. После успешного прохождения конкурса и началась моя **новая эра - social media**.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Миссия Авито — помочь каждому улучшить собственную жизнь и жизнь людей вокруг.

Авито — давно имя нарицательное, которое знает практически каждый россиянин. Одна из ценностей компании: "Все начинается с потребности пользователей". А кто, как не специалист поддержки, знает о потребностях клиента.

Специалист поддержки - ключевое лицо между клиентом и бизнесом. Именно он может передать потребности пользователя для того, чтобы продукт работал в ногу со временем, эффективно и приносил пользу. В этом и есть одна из моих значимостей - связать потребности пользователя и "боли" пользователя с продуктом. Также не стоит забывать о том, что не каждый человек опытный пользователь гаджетов или ПК, поэтому специалист поддержки именно "поддерживает" и помогает разобраться в продукте.

Специалист поддержки - это лицо компании. В идеальном мире нет багов, проблем, вопросов у пользователей не возникает, доставка работает, как швейцарские часы, и тд (перечислять можно бесконечно). Но мы живем в реальном мире, а не в мультимедиа "Футурама", где космический пилот 3000 перенес нас в беззаботное будущее, поэтому проблемы и вопросы будут, а я буду с клиентами, чтобы помочь разобраться в каждой из ситуаций - это и есть моя значимость для пользователя в целом.

Таким образом я значима для компании тем, что нахожусь на первой линии с пользователем: решаю вопросы, запрашиваю информацию и передаю ее в разные отделы, собираю обратную связь, помогаю упрощать процессы, сообщаю о багах - связываю потребности пользователя и бизнес.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для специалиста SMM поддержки могу выделить три основные метрики: производительность, качество и CSAT.

Производительность - количество касаний в час. Эта метрика влияет не только на личный результат, но и на время обработки обращений от пользователей в целом. Таргет в SMM для ведущего специалиста с заявкой на рост 20,5 касаний в час, на него я перешла в августе. Ранее мой таргет с заявкой на рост был 19,5. Как я достигаю таргетного значения и даже перевыполняю его, делая в среднем 21,5-22 касания в час? На самом деле секретов нет, я просто сохраняю регламенты в избранное, которые чаще всего необходимы в работе, и обновляю их раз в месяц. Сохраняю эскалации на эксперта в личный документ, где также прописываю примерный вариант решения обращения, а затем смотрю, совпал ли мой выбор решения с экспертом. Таким образом я развиваю свое мышление и развиваю взаимосвязи, набиваю руку на сложных кейсах, что помогает сократить время обработки таких обращений в дальнейшем. А еще я не слушаю музыку в рабочее время, работаю в полной тишине. Таким образом мое внимание не рассеивается, я сосредоточена на каждом обращении и не отвлекаюсь по пустякам. У меня нет заготовок и эспандера, шаблоны я не сохраняю и не приветствую их, отсюда вытекает и таргетный результат по CSAT (об этом дальше и расскажу). Слайд 2.

CSAT - это оценка качества удовлетворенности сервисом. Для команды SMM этот процесс достаточно новый, но несмотря на его внедрение, мне удалось показать высший пилотаж и единственной в команде достичь 3-х месяцев в таргетном значении (более 85%). Я уже сказала в абзаце выше об отказе от шаблонов, думаю, что это ключевая фишка для того, чтобы получить высокую оценку. Быть на волне с пользователем, говорить его языком - вот секрет успеха. Слайд 4.

Качество, или количество критических ошибок - самая волнующая тема, но не для тех, кто следует процессам и регламентам. Чтобы достичь таргетного значения (business* - 10%, customer** - 5%, compliance*** - 0%) по качеству, я считаю, что достаточно следовать регламентам и согласовывать ситуации, когда очевидно, что необходимо от них отступить. Или когда решения для определенной проблемы и вовсе нет. А развитие взаимосвязей, о котором я говорила в первом абзаце, помогает определить ситуации, когда необходимо согласование. Слайд 3.

*business - под ошибками типа Business Critical понимается всё, что с точки зрения бизнеса делает обращение «дефектным».

**customer - под ошибками типа Customer Critical понимается всё, что с точки зрения клиента делает обращение «дефектным».

***compliance - под ошибками типа Compliance Critical понимается все те, что несут юридические риски (нарушение действующего законодательства).

% обращений, в которых есть ошибки каждого из типов по отношению к общему числу проверенных обращений.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Дошла до четвертого раздела и поняла, что одна из моих сильных сторон (амбассадор клиента) добралась до звездного часа. В моем понимании - инновации и креативность заключаются в разработке новых подходов в работе, которые упростят процессы и помогут пользователю получить качественный сервис. Этим я занимаюсь помимо своих основных обязанностей.

Первое, о чем хочу рассказать, так это о том, что я поборола игнор пользователей в соцсетях, которые сообщили о технической неполадке. Таким образом я инициировала раскатку подхода для решения технических неполадок в соцсетях. Полностью изменен подход - теперь все пользователи получают ответы о починке неполадки или о том, что у технического отдела появилось временное решение проблемы. А затем я протестировала весь процесс, инициировала правки в регламенте

для удобства своих коллег. Этот процесс говорит о работе на опережение, о клиентоориентированности, повышает удовлетворенность. Подход работает - благодаря автоматической системе переоткрытий в Omnidesk (система по обработке обращений специалистов SMM) ответов от технического отдела в HD (система по обработке обращений линейных сотрудников) в обращении, который создал специалист SMM (инцидент), пользователи сразу узнают о починке технической неполадки или о временном решении проблемы, ведь специалист получает отбивку в виде нового автоматического обращения в линии и возвращается к юзеру с ответом.

Второе - произошел запуск новой площадки присутствия - телеграмм. Мы стали решать вопросы, которые связаны с онлайн - бронированием. Но большинство из них решались через консультацию с командой онлайн - бронирования. Этот скилл ранее не входил в мои обязанности и в обязанности других специалистов, которые также работают в соцсетях. Поэтому я тестировала подходы для консультаций с коллегами, чтобы выбрать оптимальный. Затем пользователи получали качественные ответы быстро и удобным для них способом (в соцсети).

Третье - для меня Авито - это компания, которая идет в ногу со временем, а соцсети развиваются и автоматизируются. Дошла очередь и до нас - чат - бот в соцсети Вконтакте. Я работала с отделом управления проектами и помогала составить пользовательские сценарии, чтобы они были понятными, логично выстроенными и простыми для клиента. Опираясь на регламенты, были составлены взаимосвязи и цепочки пользовательского пути по вопросам, которые могут возникнуть у юзера. Также наш бот запрашивает подтверждение владения профилем, поэтому я помогала запросить его там, где для решения вопроса это необходимо. А затем протестировала демо - версию со стороны пользовательского интерфейса и передала обратную связь по недочетам. Таким образом бот запросит необходимую информацию, специалист за минимальное количество касаний решит тикет, и все будут счастливы. А особенно клиент, ведь его вопрос решится намного быстрее.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Одна из ценностей компании "Упрощай". Она довольно непростая. Я стараюсь избегать ненужной сложности, а где сложность неизбежна — я и мои коллеги прячем ее под капот, не заставляя наших пользователей с ней работать. Считаю, что клиентоориентированность заключается в транслировании информации на доступном для клиента языке. Каждое обработанное обращение в поддержке SMM пропускается через призму гайдлайна (руководство фирменного стиля), которому я следую. Я избегаю канцеляризм и сложных оборотов в речи. Тем самым увеличиваю удовлетворенность клиента сервисом и качеством обслуживания. Согласитесь, приятно знать, что ты обратишься за помощью и поймешь, о чем идет речь, с первого раза без уточнения информации.

Расскажу о ситуации клиентоориентированности на примере конкретного кейса из линии. Однажды пользователь потерял доступ к профилю, столкнувшись с двухфакторной аутентификацией. Чтобы войти в аккаунт, ему нужно было ввести код из смс, который поступает на номер телефона из профиля на Авито. Но случаются ситуации, что клиенты, меняя свой номер телефона, не меняют его в аккаунтах на нашем сервисе. А когда пытаются войти с нового устройства, то сталкиваются с этой проблемой. Решение такой ситуации чаще всего достаточно простое - подтвердить владение профилем, чтобы быть уверенными, что к нам, действительно, обращается владелец аккаунта. А затем привязать актуальный номер телефона в учетную запись для получения кода. Но однажды у клиента не было информации в профиле для подтверждения владения, а в других каналах службы поддержки ему уже отказали в помощи по той же причине. Пользователь написал нам в соцсети, говоря о том, что мы - его последняя надежда. Я все прекрасно понимала, в этой ситуации передо мной стоял выбор: на одной чаше весов регламенты

работы, от которых зависят мои показатели, а на другой - пользователь. В тот момент я даже не задумывалась о собственной производительности, мне хотелось решить нерешаемое. Я нашла зацепки в профиле пользователя и аргументы, которые можно было отнести на согласование экспертам. И вуаля, я согласовала возврат доступа к профилю клиенту. А затем получила сообщения благодарности, и, конечно, пятерку за качество обслуживания. На примере такой истории можно сделать вывод о том, что клиентоориентированность - это про потребности пользователя, которые ты ставишь на передний план, вытесняя тем самым свои.

Также клиентоориентированность - это про индивидуальный подход. Например, в январе развился песенный тренд в соцсетях. Я пела с клиентами, да - да, мы подпевали друг другу сообщениями, а не писала что-то в духе "Задайте ваш вопрос по работе сервиса, я вас не понимаю". Пользователи писали нам одну или две строчки из любимой песни, я и мои коллеги подхватывали их и продолжали, а затем мы получали сообщения в духе "Вау, вы крутые!". Думаю, что сообщения с моим письменным вокалом (как бы это странно не звучало) также оказались в чьем-то блоге и подхватывали тренд.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

У нас есть манифест компании. В манифесте Авито есть определения того, как ведет себя вовлеченный лидер. Таких компетенций 10. Для себя могу выделить 4 - те, которые ярче всего проявляются в моей работе:

- **Амбассадор клиента:** ориентация на потребность пользователя в решениях (слышу других, определяю принципы и правила). Я стремлюсь закрыть проблему пользователя, согласовываю подходы, предлагаю оптимизацию процессов, влияющих на клиентский опыт.

- **Интегратор:** формирую открытую коммуникацию (взаимодействую эффективно, обсуждаю результаты). Через личный пример помогаю в формировании среды, в которой поощряется открыто высказывать своё видение, задаю вопросы, делюсь обратной связью.

- **Командный игрок:** применяю опыт в деятельности, понимаю цели и задачи. Я беру ответственность за общий результат, иницирую изменения, делюсь обратной связью по некорректным действиям и информацией с другими, чтобы помочь коллегам добиться успеха.

- **Оптимизатор:** следую процессам, предлагаю варианты действий, работаю на опережение. Я ищу пути упрощения, предлагаю идеи для оптимизации процессов, участвую в тестировании новых подходов.

В Авито я всегда чувствую поддержку от коллег. Когда я только пришла в компанию, то со мной работал наставник, помогая мне адаптироваться и вливаться в работу. Сейчас наставник - я сама. Я передаю свой опыт и знания новеньким ребятам. Но ведь наставничество - это не только про "научить работать". Наставничество - это про то, когда в случае неудачи, твой коллега тебя подбодрит и поможет разобраться в том, что пошло не так. Наставничество - это про создание дружественной атмосферы в коллективе. Наставничество - это про приветствия в начале встречи и про: "Как дела? Готов сегодня свернуть горы?". А благодаря инклюзивной среде в Авито, я чувствую, что нахожусь на своем месте, ведь здесь каждый может быть собой.

А еще я люблю квизы. И с коллегами мы играем в них на регулярной основе. Благодаря таким мероприятиям во вне рабочее время, мы еще больше узнаем друг друга и становимся более сплоченной командой. В Авито квизы проводятся достаточно часто. Центр Клиентского Сервиса делится на команды и сражается в интеллектуальной тематической битве. Как сказал Георгий

Перельман: „**Если можно тренировать руки и ноги, то почему нельзя тренировать мозг?**“.
Можно! В Авито можно все!

Ну и конечно, какой специалист SMM поддержки без соцсетей? Я подписана на аккаунты компании в соцсетях и поддерживаю публикации лайками.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

«Если хочешь идти новым путем, ты должен проложить его сам» - Стив Джобс.

Меньше, чем за 2 года, я стала ведущим специалистом поддержки пользователей. Такой путь я проложила себе сама и он для меня новый. До трудоустройства в Авито, опыта работы в службе поддержки у меня не было. А теперь я прокладываю новый путь развития в поддержке пользователей в соцсетях. Получение такого высокого грейда в короткий срок - одно из очевидных доказательств того, что я обладаю высоким уровнем экспертизы в клиентском опыте.

Для меня нет нерешаемых задач, а планку экспертизы я достойно держу на высоте, чтобы превосходить ожидания клиентов. В этом мне помогает LMS (платформа с учебными курсами), где я могу в любой момент времени освежить знания или получить новые.

В современном мире тренды меняются один за другим, чтобы быть в тренде пользовательского опыта, в свободное время я люблю смотреть вебинары по прокачке софтов и по развитию личностного роста. Последнее из просмотренных - запись встречи с Ильей Грином, где он поделился личным опытом и рассказал, как проявляется лидерство в бизнесе в Кремниевой долине, Стэнфорде и на фестивале Burning Man.

А еще я люблю воркшопы. Из тех, что меня впечатлили - записи интерактивных воркшопов с Анной Обуховой “Энергия каждого и энергия команды”. В них речь идет о 10 шагах, которые сопровождаются различными практиками, от энергии и способах ее получения до выгорания. Ведь очень важно следить за своим ментальным здоровьем, грамотно распределять свои силы и иногда “выдыхать”, чтобы сделать еще больший рывок в достижении результата.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Касаткина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алина Андреевна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист поддержки пользователей в соцсетях