



ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Сушин Максим
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Авито
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Санкт-Петербург, Москва, Казань, Самара
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	2000
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	https://youtu.be/1jQcdW06e7M

ВАШЕ ЭССЕ

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Меня зовут Максим Сушин, и я работаю в Авито более двух лет. Я пришёл в компанию самым обычным оператором чатов первой линии, и на тот момент работа меня очень завлекла.

Ещё до окончания учебного заведения я хотел работать в службе поддержки IT компании, потому что люблю помогать людям и изучать интересную мне сферу “от” и “до”. Мой выбор пал на Авито за возможность проявить себя и показать свои возможности. Это был для меня огромный плюс, потому что я был переполнен энтузиазмом и желанием развиваться.

В начале работы мне очень понравилось работать в вертикали Доставка: логистика, обработка заказов, спорные и нестандартные ситуации были очень интересны. Так я и продолжил свой рост в этой вертикали. Через несколько месяцев меня перевели в письменный канал второй линии доставки, там я и узнал тонкости работы со службами доставки и заказами. Ещё через 3 месяца успешной работы мне предложили перейти в канал “Претензии доставки”, чему я был только рад.

За полгода работы я понял все нюансы работы логистики.

Сейчас же я работаю на позиции Ведущего специалиста со множеством ежедневных задач.

- **Работа в линии экспертов.** Я помогаю сотрудникам в решении претензий, обучаю стажёров, решаю дополнительные задачи от главной команды претензий из Москвы. Супервайзер предложил перейти на роль эксперта после 9 месяцев работы в претензионной линии, и, несмотря на то, что это была новая роль для меня, я согласился. И в итоге переход прошёл безболезненно благодаря моему большому опыту работы в претензиях.
- **Разбор претензий с ТСТ (технически сложные товары).** Я занимаюсь разбором претензий, в которых возникла проблема с ТСТ (в частности, с компьютерными комплектующими) благодаря своему опыту в реальной жизни и специальности “Компьютерные системы и комплексы”. Когда мы начали рассматривать претензии с нерабочими технически сложными товарами, я заметил, что у моих коллег есть сложности с компьютерными комплектующими. Тогда я предложил свою инициативу - брать сложные претензии на себя. С того момента я обрабатываю такие претензии и отвечаю на вопросы коллег.
- **Арбитраж** - решаю споры между пользователями при возврате товара по услуге «14 дней на возврат». Споры являются совершенно иным и очень интересным опытом в претензионной работе. Мой супервайзер выбрал меня одним из двух первых сотрудников для работы в арбитраже. Такое заключение он сделал на основе моих успехов и показателей работы в линии.
- Ну и конечно же самая главная задача - **линейная работа в претензиях**. Сейчас я накопил столько опыта, что могу быстро обрабатывать сложные претензии и не спотыкаться о них.

Помимо ежедневных задач у меня есть и разовые активности: помог коллегам в тестировании новой службы доставки перед выкаткой на пользователей, предложил улучшения административной части, выявил мошенническую схему, а также участвовал в межкорпоративном киберспортивном турнире от лица Авито.

Я очень рад, что достиг всех этих вершин в Авито! Благодаря компании все мои предложения и инициативы были рассмотрены и взяты в работу.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Моя работа помогает компании во всех вышеперечисленных направлениях. Мне очень нравится проявлять инициативу и брать дополнительные задачи. Мной движет то, что я получу интересный опыт и самое главное - помогу пользователю.

Обучая сотрудников, я всегда даю развернутую обратную связь, выделяю нюансы и особенности обработки кейсов, потому что это поможет не только правильной работе коллеги, но и пользователю.

После того, как я заметил несколько кейсов по ТСТ с неправильным ходом решения, то решил вмешаться и помочь коллегам, предложив свою инициативу в их обработке, так как имею много опыта и знаний в этой сфере. Сейчас я самостоятельно нахожу и решаю такие кейсы, а каждый сотрудник знает, кому писать в случае трудностей.

Моё стремление взять на себя побольше разных задач высоко оценил супервайзер, который решил обучить меня арбитражу и взять его в работу на постоянной основе. И он не ошибся с выбором - я достигаю целевых показателей с первого дня работы в арбитраже. Также я передал несколько предложений по улучшению эффективности работников, и они были реализованы. Из них:

- Заккрытие неактуальных споров сразу. Из-за особенностей работы и отсутствия автоматизации, часть неактуальных споров закрывалась на следующий день. Я предложил, чтобы все сотрудники делали пометки в таблице, а следующий их закроем в нужное время.
- График дежурств и выплата день в день. Выплаты делает руководитель по арбитражу, но в дни её отсутствия платежи не производились и затягивались на несколько дней. Я предложил на эти дни составить график дежурств и распределить его на всех сотрудников. Теперь выплаты делаются день в день.

Помимо предложений в арбитраже, я инициировал много изменений и в обычной линейной работе. Большая часть из них была реализована, и теперь сотрудники не делают много лишней однотипной работы, замедляющей обработку. Одна из самых главных идей - "упрощённый сбор доказательной базы". Вместо ручного сохранения и переименования фотографий и документов из претензии, я предложил автоматизировать эту часть. Это было реализовано, и теперь для получения готовой доказательной базы достаточно нажать одну кнопку.

Мне не безразлична репутация Авито и люди, которые у нас работают. Мне одинаково важно, чтобы наши пользователи чувствовали себя комфортно, получали лучшие продукты и верили нашей платформе. Поэтому я всегда ищу способы улучшить наш сервис, не ограничиваясь своими должностными обязанностями.

Одни из самых значимых кейсов:

- Выявил потенциальную мошенническую схему: при определенных действиях покупатель получали и оплату за заказ, и сам товар, и выглядело это как проблема у службы доставки, но легко могло использоваться в нечестных целях. Это были большие риски как для бюджета, так и для репутации компании. На тот момент я быстро понял всю суть схемы, передал все подробности и примеры логистам через руководителя, и спустя некоторое время недочёт был исправлен. Благодаря этому также немного снизился поток обращений на претензионную линию.
- Увидев возможность принять участие в тестировании новой службы доставки "СДЭК", я сразу же загорелся желанием поучаствовать. Мы с коллегами делали между собой заказы с определенными условиями для проверки выполнения заказа - от оформления до получения в пункте выдачи. Я сделал 2 заказа - в первом случае неправильно сработала система интеграции статусов, а во втором кейсе сотрудники пункта действовали не по инструкции. Собрав всю обратную связь, логисты принялись устранять недочёты. К раскатке на всех пользователей службы доставки "СДЭК" были исправлены все замечания.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

С ноября прошлого года я держу стабильные показатели выше целевых значений. Это при условии, что с того момента я начал активно получать дополнительные обязанности в виде линии «Помощь эксперта», наставничества, арбитража, разбора ТСТ и дополнительных задач от команды МСК. Даже при сложном потоке мне без особого труда удаётся держать показатели эффективности в рамках целевых.

В поддержке Авито своя система расчета производительности. Учитывается не только время касания, но и сатисфакция (оценки 4 и 5), количество переоткрытий, дозапросов и эскалаций. Такая система была введена с августа 2023 года, поэтому показатели до и после 1 августа будут отличаться.

С ноября 2022 по июль 2023 я уверенно держал результаты производительности выше целевых

значений. При таргете 18,9 мои показатели были от 22,7 до 30,3 за 9 месяцев работы (стр. №4, сопр. файл №1).

После введения новой системы мне удалось не только удерживать целевые результаты, но и превзойти планку сверхтаргета. Целевые значения от 15 до 25, а за август, сентябрь и октябрь у меня 26,5, 26,6 и 25,4 соответственно.

В арбитраже я так же уверенно удерживаю планку по скорости обработки кейсов независимо от потока. В час нужно обрабатывать от 10 споров. В среднем за час я решаю от 14 до 17 споров. Целевые показатели удерживал и до перехода в претензии: в чатах и на второй линии доставки.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

В работе линии претензий нередки случаи, когда мы отказываем пользователю в компенсации, либо запрашиваем много дополнительной информации для того, чтобы принять верное решение. Так как случаи у нас сложные, и не всегда решаются с первого раза, то один из важнейших показателей для нас - это процент переоткрытий обращений. От того, насколько полный, понятный ответ мы дали клиенту, решили его проблему, зависит, вернется ли он с несогласием или уточнением. Например, при отказе нужно уметь подробно объяснить причины такого решения, рассказать о правильных действиях, чтобы ситуация не повторилась в дальнейшем, а также не раскрыть внутреннюю информацию компании - клиенты не должны знать правил из наших регламентов. Или, если у клиента проблемы с получением оплаты - рассказать, как это сделать, сколько времени займёт перевод и приложить прямую ссылку на страницу заказа, где и находится заветная кнопка вывода.

Средний показатель переоткрытий в нашей команде за 2023 год - 18,4%, а у меня - 16,5%. Я считаю, что самое главное в работе поддержки - не ответить клиенту "по шаблону", а решить проблему. Именно за этим приходят к нам, и мы обязаны помогать. И, где надо, искать нестандартные решения.

Расскажу об одном таком случае.

Обратилась к нам женщина, которая купила гальванизатор и сообщила, что он не работает. Проблема была в том, что не регулировался выходной ток - клиентка вращала регулятор, но на индикаторе значение оставалось неизменным. Здесь и пригодился мой опыт в электронике. Запросив подробное видео, я понял, что она не знает особенности работы с устройством. Я ранее не работал с подобными приборами, но по опыту быстро понял принцип работы и подробно изучил инструкцию. Как оказалось, клиентка регулировала ток на разомкнутых контактах, а ток протекает только в замкнутой цепи, и именно поэтому на индикаторе не отображались изменения. Получилось, что это не дефект прибора, а его особенность работы, и такие случаи встречаются нередко. Я сообщил ей об этом и прислал инструкцию по работе с прибором. Благодаря моим знаниям удалось избежать неправильной выплаты и при этом помочь пользователю.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Мне очень нравится помогать не только пользователям, но и нашей команде претензий. Каждый рабочий день я консультирую коллег в линии "Помощи эксперта" и рабочих мессенджерах. Нравится мне это не тем, что я получаю надбавку, а тем, что вместе с коллегой приходится разбирать ситуацию, искать решение, приводить аргументы. И в результате, помимо качественного и верного ответа пользователю, мы получаем опыт, достигнутый командной работой. Сотрудники

нашей команды работают давно, поэтому вопросы эксперту редко бывают простыми - отмахнуться цитатой из регламента не получится.

Также ко мне часто обращаются коллеги-эксперты за помощью в претензиях с ТСТ, если дело идет о компьютерных комплектующих. Я никогда не пишу просто решение по тому или иному кейсу, я подробно расписываю ход решения, чтобы коллега понял, из чего складывается решение, и при похожем обращении он уже будет знать, на что обращать внимание.

Помимо вышеперечисленного, я адаптирую новых сотрудников и помогаю в их адаптации другим экспертам. При ошибках вместе с развёрнутой обратной связью я обязательно нахожу повод подбодрить, похвалить стажёра. Оступиться при изучении нового - совершенно обыденная вещь. Это помогает ему не опускать руки и с интересом изучать сложные регламенты и кейсы.

Я полностью обучил работе в претензиях трёх сотрудников, ещё шестерых обучил скиллу дополнительных задач и сложных претензий, а во скольких адаптациях помог - уже и не сосчитать.

Я никогда не противился провести встречу наставничества или целую адаптацию. В какое бы время меня не попросил руководитель - я всегда согласен.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Одна из ценностей нашей компании называется «Упрощай». И я согласен с ней. Упрощая что-либо в рабочем процессе, удаётся не только улучшить метрики и результаты, но и сотрудники выполняют меньше лишней и однотипной работы, а значит - могут больше сконцентрироваться на выполнении основной задачи.

Как говорилось ранее, я предложил немало идей, упрощающих линейную работу, и большинство из них были реализованы. Благодаря открытой компании каждый сотрудник может проявить креативность и предложить инновационную идею. Так делаю и я.

Моя идея «Гиперссылки в дублях претензий» была взята в разработку довольно быстро. Раньше при проверке дублей приходилось делать много лишнего - проверять сплошной список из номеров претензий, копировать номер заказа, открывать новую вкладку и вставлять в специальное поле. Сейчас же проверка выполняется нажатием по одной кнопке на странице претензии.

Также подмечу идею «Упрощенный сбор доказательной базы». До внедрения этого нововведения наша команда вручную сохраняла и называла каждую фотографию, а ведь иногда их по несколько десятков. Я предложил идею оптимизации этой работы отделу, который занимается их реализацией. После введения этой «фичи» всё делается по одной кнопке - скрипт сразу скачивает все фотографии с правильным названием.

После введения этих инновационных идей у нас значительно упростилась линейная работа.

В арбитраже я тоже предложил несколько изменений. Так как арбитраж был совершенно новым сервисом, автоматизации в нём не было от слова совсем - мы обрабатывали споры по порядку, записывая их в таблицу, а по истечению срока предоставления ответа спор не закрывался.

На улучшение сервиса требуется немало времени, но работать нужно сейчас, поэтому я предложил креативно организовать ручную работу и составил график дежурств.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Моя лучшая практика - активно проявлять инициативу и не ждать, когда об этом попросит руководитель. Здесь можно повторить опыт с предложением идей для улучшения административной части претензий и улучшения организации работы в арбитраже, а также инициативу по разбору претензий с ТСТ. Благодаря инициативности я также помог коллегам в:

- Тестировании новой службы доставки. Мы отправляли заказы друг другу с разными условиями и делились обратной связью для проработки.
- Тестировании новой базы знаний перед выкаткой на всех сотрудников. Тогда мне пришлось на 2 дня перейти в ещё незаконченную базу знаний для сбора неудобных моментов, неполадок и предложений по улучшению. Всего я передал 14 предложений и замечаний.
- Регулярном сборе обратной связи по работе в административной части претензий. В таких моментах я всегда описываю всё, что подметил себе за последнее время, и никогда не боюсь дополнительных вопросов, так как это поможет как можно лучше изучить проблему и быстрее приступить к её устранению.

В такой практике проявляется сразу несколько ценностей нашей компании: «Результат начинается с меня», «Действуй масштабно и смело», «Упрощай».

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Авито мне интересен не только рабочими моментами. Я также принимаю участие в конкурсах и турнирах, мне хочется участвовать в жизни компании. Например, я участвую в ежегодном киберспортивном турнире по CS:GO, потому что посоревноваться с коллегами пусть и в виртуальном спорте - нереально круто. Так в 2021 году я занял третье место внутри компании, а в 2022 меня даже взяли на межкорпоративный турнир, где мы с ребятами соревновались с командами из других организаций.

Ещё можно упомянуть мою любовь к продукту - я регулярно им пользуюсь. Зная всю внутреннюю кухню, можно очень эффективно передавать обратную связь по недочётам и пожеланиям. Так я и увлёкся Авито доставкой как продуктом. Сначала я продал несколько вещей для того, чтобы понять, как это видит пользователь. И я сразу понял, что Авито доставка - очень удобный инструмент. Сейчас в моём профиле более 115 успешных доставок в роли продавца и 10 покупок. Я начал использовать Авито для себя, не забывая о важном - делиться обратной связью с ответственными.

Также хочу рассказать о своей честности и добросовестности на одном примере. Как-то мне написал незнакомый человек в социальной сети с вопросами по вакансии специалиста поддержки. Я с радостью ответил на них, не раскрывая внутренней информации. В конце диалога незнакомец написал, что хочет удалять отзывы за деньги, и он мог бы взять меня как исполнителя. Я посчитал это недопустимым и немедленно написал в рабочий чат коллегам из антифрода, и мы принялись выполнять план по пресечению злоумышленника. Мне удалось выпросить у него номер телефона, по которому коллеги локализовали негодя, и теперь честности и справедливости компании он не угрожает.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Сушин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Максим Дмитриевич

ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист по работе с поддержкой пользователей
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	mdsushin@avito.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+79203454096