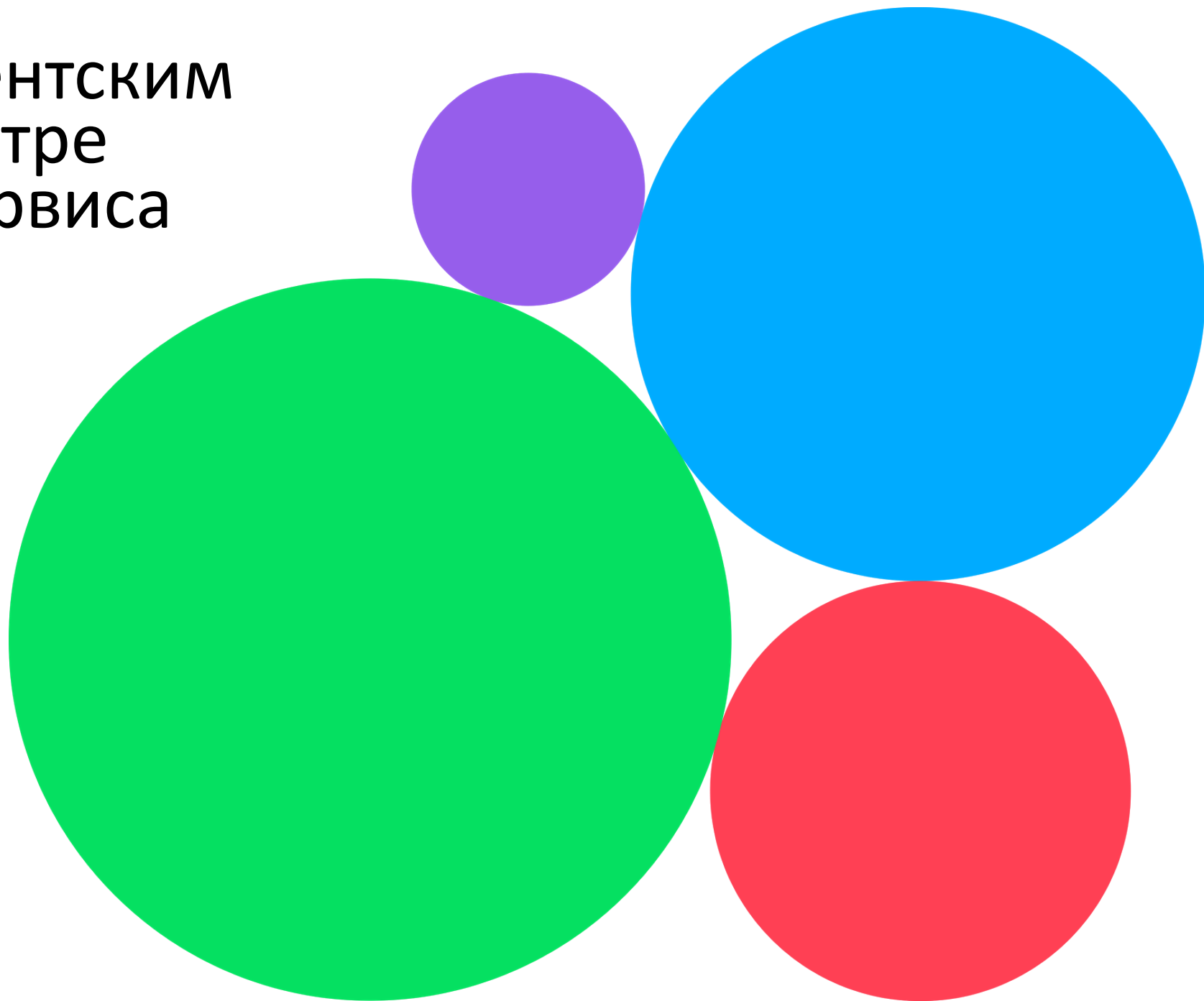


Управление клиентским
опытом в Центре
Клиентского Сервиса
Авито



КТО МЫ?

Александр Мудров

Руководитель направления оптимизации и совершенствования бизнес-процессов ЦКС Авито

Опыт:

Philip Morris (Россия&Турция)

СБЕР

5Post (X5 Retail Group)

Авито

Сфера профессиональных интересов:

Клиентский сервис, продуктовый менеджмент, управление проектами, аналитика

Хобби:

Бег, альпинизм, путешествия

Светлана Сердюкова

Руководитель направления по развитию клиентского опыта ЦКС Авито

Опыт:

Билайн

Випсервис

Авито

Сфера профессиональных интересов:

Клиентский сервис, управление большими командами, построение системы контроля качества, развитие контента и обучения в CS

Хобби:

Аргентинское танго, вязание, пилатес

Первый товар
на Авито



Первый товар
на Авито



Авито сегодня



Крупнейший
классифайд в мире

>200 млн
объявлений

600 сделок в
минуту

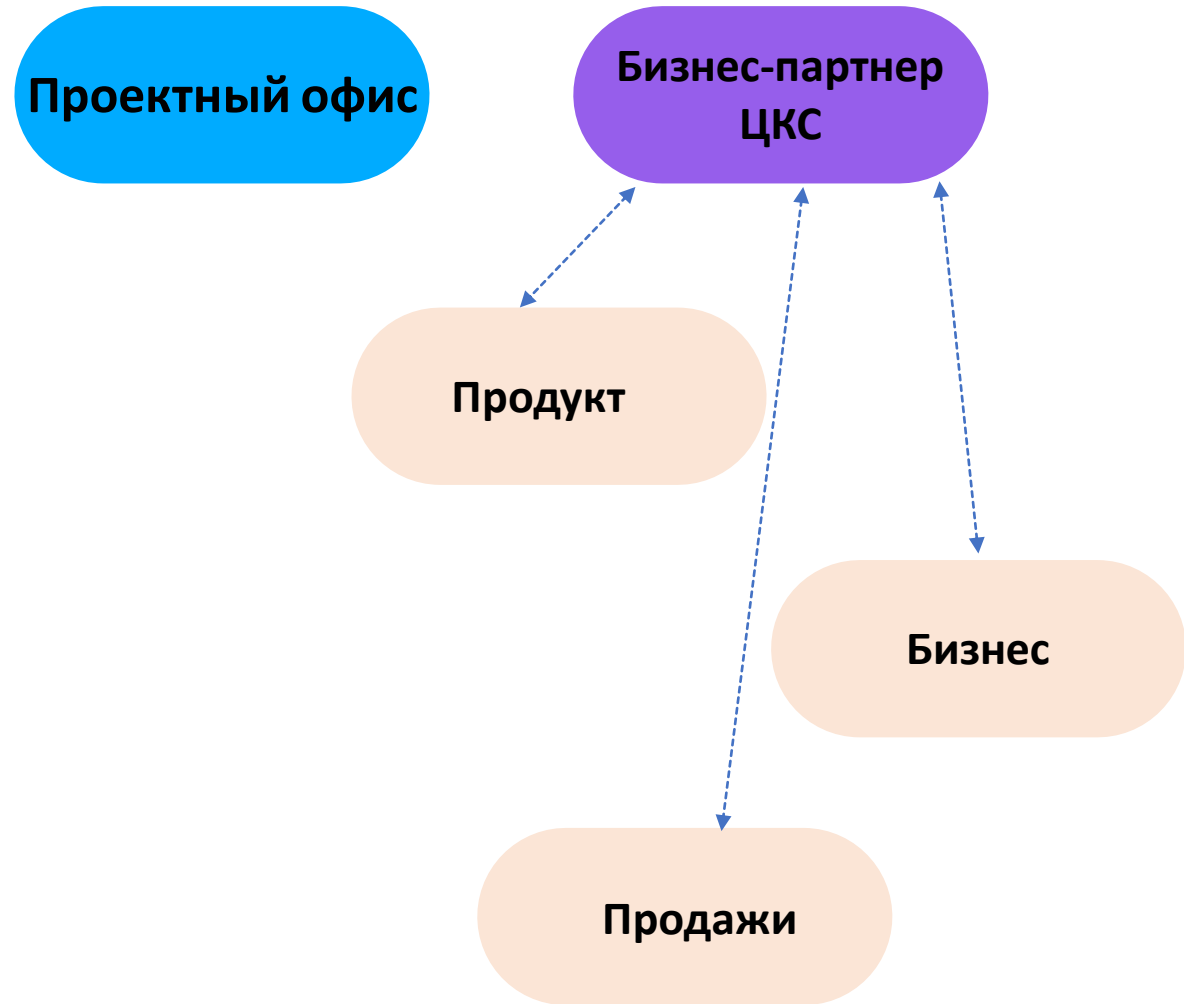
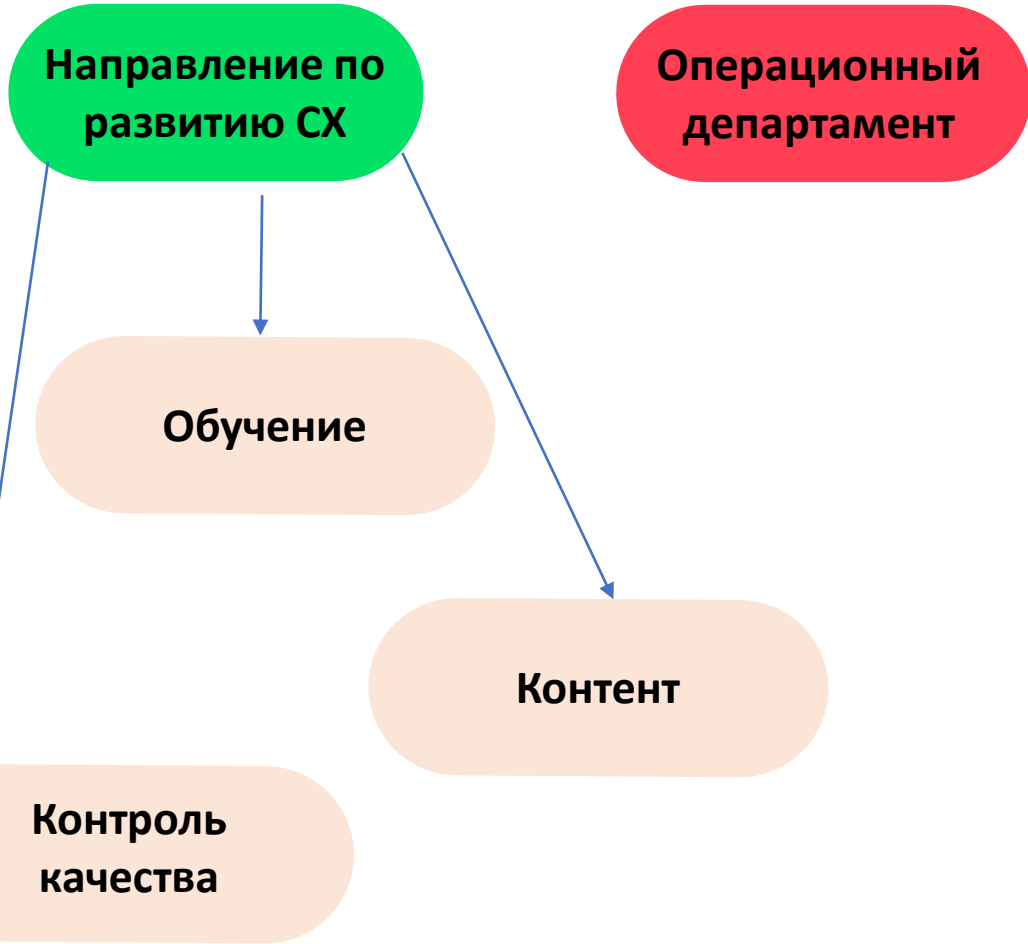
9000+
сотрудников

Миссия Авито

Давать возможность
людям улучшить
жизнь себе и другим



Работа с клиентским опытом в ЦКС



Ключевые СХ-метрики ЦКС



Ключевые CX-метрики ЦКС

CR - Contact Rate

= $\frac{\text{число обращений в CS}}{\text{бизнес-метрика}^*}$

-12,5% Q1-24 к Q1-23

CSAT - Customer Satisfaction

= $\frac{\text{оценки 4 и 5}}{\text{все оценки}}$

+7% Q1-24 к Q1-23

FCR - First Contact Resolution

= $\frac{\text{решенные с 1го раза}}{\text{все обращения}}$

+7% Q1-24 к Q1-23

* - заказы, объявления и пр.

СХ инструменты и подходы



Voice of Customer

Ежемесячно
анализируем боли
клиентов

Выносим на
Monthly Business Review
с участием топ-менеджмента

За 12 месяцев
вынесено
132 VoC → 96 в работе
или исправлено
(72% при цели 70%)



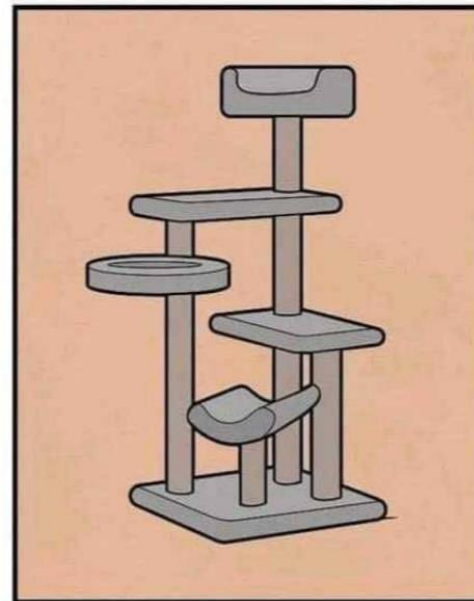
Customer Journey Map (CJM) Demo

Провели 6 сессий
в 2023 году

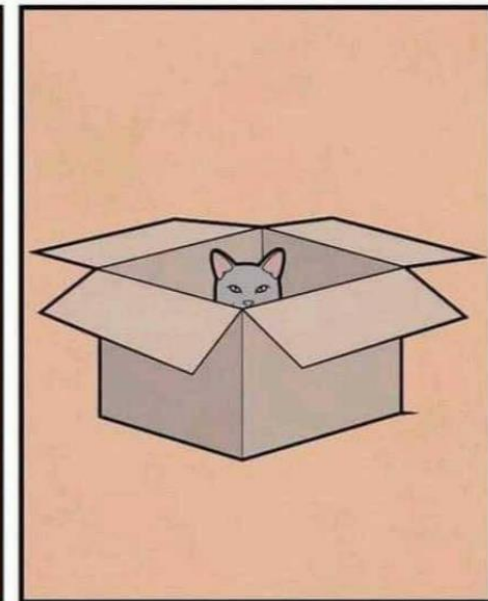
Фокусируемся на проблемные сценарии с
большим числом
обращений в CS

74 идеи по улучшению
и сокращению CR на
30% в фокусных
сценариях

**Product
features**



**User
needs**



Customer Service Immersion

Доступны
онлайн и оффлайн
форматы

407 участников за год
(+35% сверх цели)

CSAT программы 4,8



Feature requests

При обращениях
клиентов мы получаем
запросы на улучшения
продукта

Обращения помечаются
специальным тегом
improvements

За 6 мес 2023 года мы
получили ~3,4к
запросов → 164 задачи
сформировано → 35
попало в бэклог →
8 реализовано



Работа с DSAT

Ежемесячно анализируем более 9000 низких оценок и комментариев клиентов из всех каналов\источников

Кластеризуем проблемы по типам (продукт, правила Авито, агенты и т.д.)

Организуем стримы работы с каждым кластером дефектов, проблем. Замеряем результат



В планах на 2024г...



Проверка продуктовых гипотез, поиск дефектов с помощью речевой\текстовой аналитики

Автоматический анализ всех комментариев CSAT\DSAT

Новый подход к Tone of Voice для агентов CS

Повышение собираемости оценок CSAT\DSAT

Неуспешные кейсы

-  Продуктовые запуски, которые генерят непрогнозный поток обращений в CS
-  Запуски, изменения процессов без предварительных АБ-тестов, пилотов

Спасибо за внимание!

Ваши вопросы?