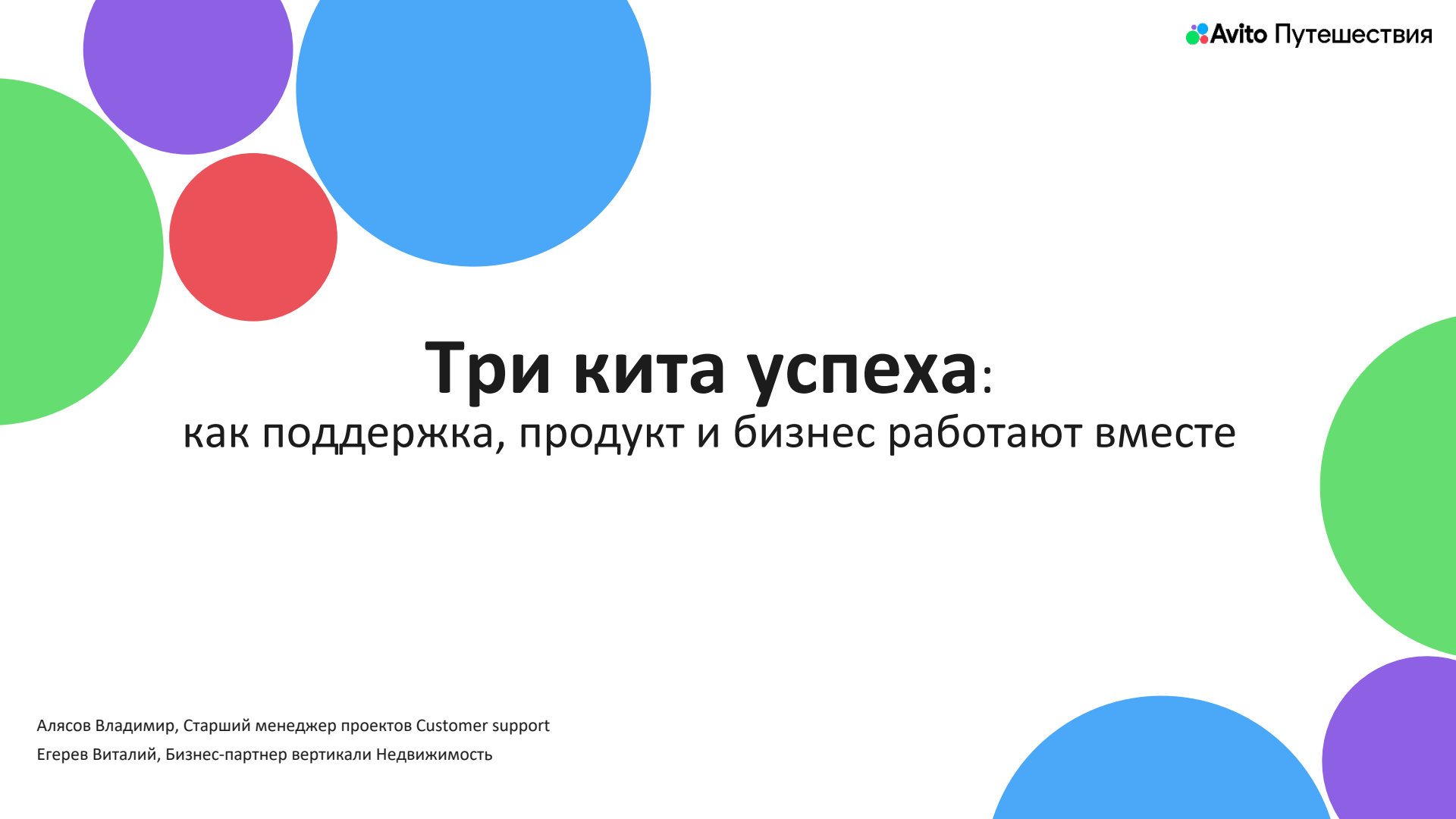




Три кита успеха:

как поддержка, продукт и бизнес работают вместе

Алясов Владимир, Старший менеджер проектов Customer support
Егеров Виталий, Бизнес-партнер вертикали Недвижимость



Что такое Авито Путешествия?

Сервис для выбора выгодного предложения и безопасного бронирования любых типов размещения в поездках по России.

Авито Путешествия в **цифрах**

500+



сотрудников

развивают направление Авито
Путешествия

200 000+



клиентов

ведут свой бизнес
на Авито

400 000+



объектов

сдается посуточно
на Авито

80%+ всех объектов на рынке

100%



квартир и домов

работают через
онлайн-бронирование

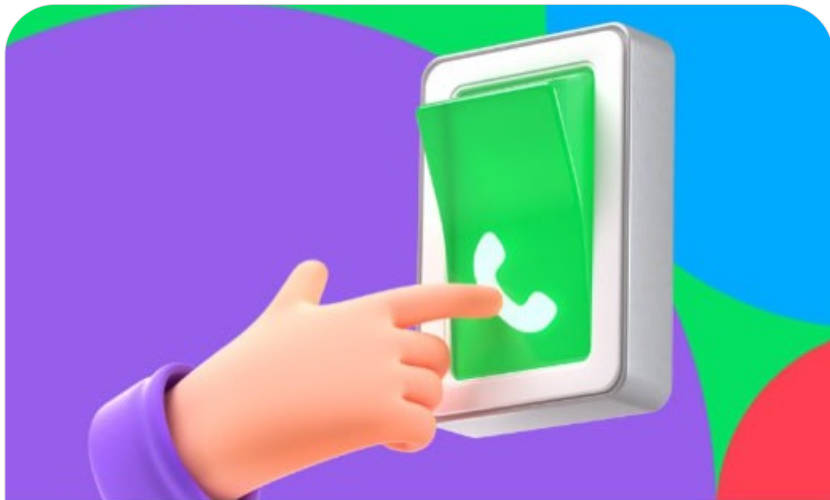
16



млн гостей

Ищут жилье на Авито
Путешествиях

Поддержка для **бизнеса** и **продукта**



Служба поддержки всегда на связи
для всех

Как мы решаем проблемы при выстраивании процессов и не допускаем конфликтов с кросс-функциональными командами?



Открытая коммуникация



Не закрываем глаза на проблему, а сразу устраняем ее



Приоритизация и метрики с учетом целей кросс-функциональных команд



Общение складывается на доверии



Гибкая команда

Так создавалась **синергия**

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений



Inform Support

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений



Customer Service Immersion (CSI)

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений



All Hands Customer Support

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт
для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений



Voice of Customers

1 Процесс внедрения продуктовых изменений

2 Погружение в Customer Support

3 Ежемесячные ревью Customer Support

4 Процесс передачи инсайтов в продукт для улучшения клиентского опыта

5 Процесс непрерывных улучшений



Time to Market

Кризисы как катализаторы: меняем подход к клиентам

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



Чат-бот

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в
чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией
заселения

6 Onboarding арендодателей



Disaster plan

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



Телеграмм для селлеров

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



Поддержка для отелей

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



Гарантия заселения

1 Автоматизация

2 Поддержка пользователей в чрезвычайных ситуациях

3 Да, будет бронь

4 Отели

5 Комфортные путешествия с гарантией заселения

6 Onboarding арендодателей



Курс: Как построить работающий бизнес на Авито Путешествиях

Совместная работа в **цифрах**

12 All Hands CS
и более **100**
weekly meetings



1000+
измененных
регламентов



300+
переданных инсайтов и
идей для улучшения
клиентского опыта



10+
проведенных пилотов
и запущенных
инициатив



84%
уровень
удовлетворенности
пользователей



прирост на 16,5% YoY



 **Avito Путешествия
начинаются!**

**Все пройдет
как забронировано**

