



# Анна Аверина

## Резюме консультанта

- 15 лет опыта в клиентском сервисе
- 11 лет в управлении процессами
- 5 лет в развитии персонала



## Анна Аверина

- Консультант по выстраиванию системы сервиса, эксперт в автоматизации и эффективности клиентского сервиса, оптимизации расходов при сохранении уровня удовлетворенности клиентов
- Модератор стратегических сессий
- Специалист по масштабированию команд, управлению вовлеченностью, развитию управленческих навыков
- Сертифицированный лидер по внедрению международных стандартов клиентского сервиса (Certified COPC Implementation Leader)

### Ключевая компетенция:

От создания стратегии развития клиентского сервиса до реальных бизнес-результатов



## Клиентский опыт и сервис

- Стратегия клиентского сервиса: как сделать ее измеримой в результатах
- Проактивный омниканальный клиентский сервис
- Драйверы удовлетворенности клиентов
- Система контроля качества
- Путь клиента, CJM
- Как выстроить единую систему коммуникаций на всех уровнях в компании
- Выстраивание отделов поддержки клиентов
- Как снизить количество обращений. Как работать с жалобами максимально эффективно. Подход «жалоба – это подарок»
- Выстраивание системы автоматизации обращений
- Запуск и эффективная работа каналов связи (голос, письмо, чаты)
- Как оценить проектную работу и работу руководителя объективно
- Аутсорсинг или внутренний контактный центр

## Масштабирование команд

- Как быстро обучать и выводить на плановые показатели линейный персонал
- Масштабирование команд: как быстро расти и не терять в качестве и эффективности
- Управление текучестью
- Развитие управленческого звена
- Управление вовлеченностью персонала
- Оценка 360 градусов в команде
- Система материальной и нематериальной мотивации персонала
- Карьерный рост и найм по навыкам. Оценка результатов. Профиль сотрудников
- Как измерять уровень стресса в команде и что с этим делать?

## Стратегия компании и развитие продаж

- Каскадирование целей. Система отчетности и KPI
- Внедрение стратегии компании в бизнес-процессы
- Как повысить эффективность процессов и сотрудников
- Комплексное развитие отделов продаж
- Управление расходами, оптимизация ФОТ, бюджетирование, планирование нагрузки

## Опыт в бизнесе

- с 2023** ● TSQ Consulting, консультант по выстраиванию системы сервиса, специалист по масштабированию команд
- 2017 – 2022** ● Авито, Директор клиентского сервиса
- 2015 – 2017** ● Lamoda Group, Директор клиентского сервиса
- 2013 – 2015** ● Lamoda Group, Заместитель директора клиентского сервиса
- 2013** ● Srvnikupi.ru (страховой брокер),  
Операционный директор
- 2013** ● Европлан (лизинг), Заместитель директора call-центра
- 2011 – 2013** ● InTouch Insurance, Руководитель отдела продаж (call-центр)
- 2008 – 2011** ● InTouch Insurance, Аналитик отдела продаж (call-центр)
- 2007 – 2008** ● InTouch Insurance, Руководитель группы отдела продаж (call-центр)
- 2005 – 2007** ● Банк Хоум Кредит, Руководитель группы обучения и развития контактного центра

## Образование

### Базовое

**2007 г.** Государственный университет управления, Москва. Управление финансами, финансы и кредит

**2005 г.** Russian-French Institute of Business Administration, менеджмент организации

### Дополнительное (курсы, тренинги)

- **2018 – 2019 гг.** Leadership Accelerator Program, OLX Group, Амстердам
- **2018 г.** Международные стандарты клиентского сервиса (Certified COPC Implementation Leader), Амстердам
- **2011 г.** Эффективное управление, Intouch Insurance
- **2010 г.** Эффективный маркетинг, RSA Group, Лондон
- **2006 г.** Курс по теме «Менеджмент», Легендор
- **2005 г.** Soft-skills для контактных центров, Легендор



# Реализованные проекты. Кейсы



- создание и реализация стратегии развития КС
- масштабирование команды от 500 до 1500 сотрудников (офис, распределенные команды)
- запуск распределенных команд по всей РФ (более 600 сотрудников)
- запуск новых каналов (голос, чаты, SMM)
- запуск омниканального обслуживания (голос, чат, e-mail, форма обратной связи, SMM)
- запуск проактивного (подсказки, пуш-уведомления, сообщения на сайте, e-mails) и self-service подходов к решению пользовательских проблем
- внедрение автоматизации клиентского сервиса (чат-боты, smart IVR, auto e-mail replies)
- внедрение системы управления потоком обращений по сегментам пользователей, вертикалям бизнеса и типам обращений (приоритет, скорость ответа, экспертиза, доступность каналов для обращения)
- создание и запуск системы бесперебойного обслуживания клиентов при массовых сбоях или масштабных изменениях
- создание системы отчетности КС и внедрение системы управления через KPI
- создание системы планирования нагрузки и бюджетирования КС
- стратегическое планирование и управление КС через P&L бизнес-вертикалей – реструктуризация КС на бизнес-юниты

## Достижения:

- внедрение внутренней CRM системы с увеличением производительности на 30%
- оптимизация бизнес-процессов в поддержке B2B-сегмента увеличила уровень удовлетворенности клиентов до 85%
- запуск self-service инструментов: 20% снижения потока обращений
- автоматизация КС: 30% обращений за год с сохранением уровня удовлетворенности
- оптимизация Центра помощи клиентов (help center) за счет реструктуризации и нового дизайна позволила снизить количество обращений на 10%
- снижение Contact rate в доставке в 2 раза путем оптимизации бизнес-процессов в продукте
- снижение стоимости контакта на 30%
- уровень вовлеченности команд более 80% весь период
- 2020 год: за 7 дней перевод 1100 человек из офиса на работу из дома на 7 месяцев с сохранением вовлеченности и уровнем эффективности



# Реализованные проекты. Кейсы

## Iqmoda

2 / 4

### Управление клиентским сервисом в 4 странах (Россия, Украина, Казахстан, Беларусь)

- разработка и внедрение стандартов клиентского сервиса
- разработка и внедрение системы коммуникаций на всех этапах CJM (продукт, поддержка, доставка)
- управление проектами (продукт, клиентский сервис, кросс-функциональные проекты)
- внедрение внутренней CRM системы для КС
- управление операционными результатами (входящие, исходящие звонки, жалобы и претензии, письменные обращения)
- управление и оптимизация процесса возвратов
- планирование и исполнение бюджета КС
- оптимизация расходов
- управление Contact rate, Confirmation rate

### Обслуживание клиентов из России, Украины и Казахстана.

#### Команда: 2 внутренних контакт-центра (>600 агентов) и 2 аусторсинговых контакт-центра

- выполнение операционных KPI (входящие, исходящие звонки, e-mails, жалобы и претензии, возвраты)
- обеспечение уровня удовлетворенности клиентов не ниже 85%
- планирование и управление нагрузкой
- планирование, управление и оптимизация расходов контактных центров

#### Достижения:

- стоимость контакта снижена на 30%
- уровень подтверждения заказов увеличен на 20%
- contact rate снижен на 30%
- скорость возвратов увеличена в 2 раза
- уровень удовлетворенности пользователей > 85%

#### Достижения:

- открытие контактного центра (от выбора города до полноценного запуска и выполнения операционных KPI)
- организован переезд контактного центра в другой БЦ без влияния на уровень сервиса (стоимость аренды снижена на 23%)
- Расходы снижены на 18%



## Реализованные проекты. Кейсы

3 / 4

### СРАВНИКУПИ

страхование по лучшим ценам

**Управление call-центром продаж, поддержкой, доставкой и документооборотом.**

### европлан®

**Команда продаж и поддержки: 150 агентов**

- создание и запуск системы найма и обучения агентов
- разработка и внедрение скриптов
- планирование и выполнение плана продаж, сервисных KPI
- разработка и внедрение системы мотивации
- управление эффективностью

#### Достижения:

продажи выросли на 20%, внедрена новая система отчетности и KPI

#### Достижения:

- нехватка персонала снижена в 2 раза
- продажи увеличены в 3 раза
- эффективность поддержки увеличена в 2,5 раза



## Реализованные проекты. Кейсы

4 / 4

### INTOUCH

**Команда: >100 агентов продаж (офис) и аутсорсинговый call-центр**

- управление входящими, исходящими продажами, повторными продажами
- запуск и внедрение процессов найма, обучения и развития агентов продаж
- разработка и внедрение скриптов
- разработка и внедрение системы нематериальной мотивации
- постановка и достижение планов продаж, управление эффективностью
- планирование и управление нагрузкой
- внедрение новых продуктов и процесса продаж
- разработка и внедрение системы отчетности
- анализ KPI, разработка планов по улучшению эффективности
- планирование нагрузки, планов продаж
- разработка и внедрение систем мотивации

#### Достижения:

- продажи на 1 агента увеличены в 1,5 раза
- продажи дополнительных услуг увеличены в 2 раза
- уровень текучести персонала – 10-13% в год
- уровень вовлеченности в команде – более 85%
- расходы на телефонию снижены на 40% при сохранении уровня продаж

### HOME CREDIT BANK

**Команда: 1500 операторов (2 внутренних КЦ)**

- найм
- обучение и развитие
- контроль качества
- системы мотивации

#### Достижения:

стоимость обучения операторов снижена на 63% без потери качества



Аутентичная  
Консалтинговая  
Компания

8 800 301 04 23  
+7 (495) 260 57 02  
+7 (812) 748 26 07

[info@tsqconsulting.ru](mailto:info@tsqconsulting.ru)  
[tsqconsulting.ru](http://tsqconsulting.ru)

**TSQ Consulting**

