



Привет!

Меня зовут **Макс**, страничка объединяет в себе функции резюме и портфолио взамен скучного документа WORD, который обычно отправляют соискатели.

Я из **Санкт-Петербурга**. Более **10 лет** моя работа связана с клиентским сервисом. Пройден путь от рядового сотрудника до заместителя руководителя службы поддержки.

Менялись условия и обстоятельства работы, события в мире, но моя цель осталась прежней - **построить лучший клиентский сервис!**

Мы вступили в эпоху, когда резюме и портфолио массово генерируются нейросетями.

В описании опыта работы я решил пойти **по другому пути** и полностью составить портфолио самостоятельно, по “старинке”, своими словами - так, если бы нейросетей и умных помощников не существовало. Мое описание далеко не такое выверенное и красивое, каким оно могло бы быть с помощью ИИ, но демонстрирует мою **вовлеченность, искренность, настоящее желание рассказать о себе и быть полезным будущей команде:**

CAR
BOX

Carbox: Заместитель руководителя службы поддержки пользователей (2023-2025)

- ✓ Компания на первичном этапе **не имела KPI**. Поддержка работала без мотивации и без строго выстроенных целей по качеству и обработке клиентских обращений. Разработали и внедрили систему KPI, включающую показатели **CSAT, AFRT, First Resolution Rate** и **продуктивности** каждого сотрудника. Поставили “на рельсы” и запустили систему.
- ✓ Управлял командой из **15 саппортов**, формировал и анализировал отчетность по отделу, которую предоставлял в реальном времени каждый день, представлял поддержку на еженедельных общих встречах, участвовал в найме новых сотрудников.
- ✓ Разработал и внедрил **систему контроля качества** по ключевым показателям: правильность ответа, логирование кейса, тематика, проявление эмпатии и решение за 1 ответ. Ежемесячный разбор с командой негативных кейсов, проработка ситуаций, анализ ошибок, еженедельный отчет руководителю по качеству работы поддержки.
- ✓ Создал и внедрил **системы обучения и тестирования**. Саппорт постоянно повышал свою квалификацию, проходил тестирование на знание продукта и нововведений в нем. Вместе с командой изучали: эмоциональный интеллект в поддержке, работу с негативом, wow-кейсы.
- ✓ Разработал и запустил **Tone of Voice**, подчеркивающий уникальное видение компании - профессионализм, спокойствие и надежность коммуникации с клиентом.



Наполнение и создание статей в Базе Знаний саппорта. Управление базами знаний: от Atlassian Confluence до Битрикс и отечественных решений. Формирование и наполнение FAQ приложения статьями для клиентов. Внедрили AI для поиска статей и ответа на простые вопросы сотрудников на базе NotebookLM, Яндекс.Нейроэксперт



Работал как **Product-менеджер** при запуске чата поддержки в приложении. Отказались от работы с почтой и перешли на собственный легкий и доступный для клиентов чат, который заменил проблемные и потенциально попадающие под блокировку каналы связи вроде Telegram и WhatsApp. Курировал проект, ставил задачи перед разработчиками, анализировал решения и отчитывался перед руководством.



Изучал и тестировал **внедрение AI-агентов** и **автоматизацию первой линии поддержки**. Аналитика, риски, стратегия: перебрали множество вариантов от готовых коммерческих решений до собственного агента на базе OpenAI или RAG. Перебрал десятки моделей (ChatGPT, DeepSeek, Grok, Kimi, Qwen, Gemini и др.) и научился с ними работать: промты, настройка, функционал, внедрение.

Каков твой опыт внедрения AI в поддержку?



Вопреки распространенному мнению о том, что внедрение AI-Агентов дает быстрый и очень позитивный результат в работе службы поддержки, склонен с этим не согласиться. Внедрение бота подразумевает сложное исследование и анализ рисков в обслуживании клиентов. Фактически, ИИ до сих пор не может полностью заменить оператора. Если действительно дорожите клиентами и хотите получать реальный фидбек, а не красивые цифры в отчете - внедрение должно быть поэтапным, аккуратным и надежно тестироваться в долгосрочной перспективе и влиянии на лояльность аудитории вашего продукта.



Запустил ревизию всех действующих клиентских статей и шаблонов, полностью переработал их (227 шаблонов) опираясь на новые принципы, построенные после прочтения книги Максима Ильяхова **"Пиши-сокращай"**. Убрал канцеляризмы, приказной тон, сократил объем ответов, сделал более дружелюбными и понятными для клиентов. Результат - рост позитивных оценок от клиентов и увеличение CSAT.



Разработали и запустили SJM-сценарный бот. Тот самый кнопочный бот. Его эффективность оказалась высокой: закрытие до 60% обращений клиентов. Рисовал схему бота, продумывал древо и ветки с выходами на живого специалиста, тестировал и внедрял в чат поддержки в приложении компании.



Gett и Bibi: Менеджер по управлению знаниями и контролю качества (2017-2023)



Разработал и запустил базу знаний для всех отделов компании. Наполнял контентом, структурировал, вносил изменения. Создавал для поддержки и отделов компании статьи, инструкции, FAQ, гайды. **Оптимизировал расходы компании на базу знаний** - запустили ее на собственном движке, собственными силами, совместно с разработчиками, без привлечения сторонних коммерческих решений. Позднее, в Bibi перенес базу знаний в Битрикс 24.



Проводил контроль качества текстовой коммуникации (чаты, письма, соцсети) – аудит ответов специалистов поддержки, разработка стандартов общения и чек-листов. Обучение и развитие команды: проведение тренингов, воркшопов и аттестаций для улучшения сервиса.



Участвовал в управлении контактными центром. Прослушка звонков: аудит случайных выборок и низкооцененных диалогов, разбор ошибок, подготовка отчетов. Проведение регулярных тестов на знание продукта, обновлений и стандартов работы. Разработка тренировочных материалов и сценариев для отработки сложных кейсов. Найм сотрудников (аутсорс)



Внедрил систему геймификации в работе и обучении операторов: сотрудник не просто рутинно исполнял обязанности, но и участвовал в игре. Включался соревновательный момент улучшающий общие показатели и укреплявший команду, несмотря на удаленный формат работы.

Какие свои стороны ты считаешь сильными?



Я действительно увлечен клиентским сервисом. Для меня это не только ежедневная обязанность, но и область исследования и личного интереса. Стараюсь не только получать задачи “сверху”, но и предлагать идеи: перерабатывать и выводить на новый уровень, применять творческий подход для их решения. За многие годы работы приобрел черту универсальности: поработал в смежных с поддержкой областях - SMM, маркетинг, продажи. Не боюсь новых вызовов и сложных проектов.



Участвовал в запуске новых продуктов. Запустили клиентский чат в приложении на базе Intercom. Написал полное FAQ для клиентов в Intercom, переписал действующие шаблоны ответов команды поддержки, отражающие открытость, дружелюбие и эмпатию.



Проводил встречи face-to-face с каждым из сотрудников, мотивируя к улучшению результатов и борьбу за каждую позитивную оценку клиента. Разработка тренировочных материалов и сценариев для отработки сложных кейсов. Обучение новых сотрудников.

Ты как-то структурировал и сохранил свой опыт?



Сохранял и систематизировал накопленный опыт. Создал собственную личную базу знаний на платформе Notion по всем известным мне нюансам работы поддержки: от метрик и программ обучения до самых свежих материалов, включающих внедрение ботов и AI. Это приличный пласт информации, а как известно, знание - это сила!



Яндекс.Такси: Специалист технической поддержки (2016 - 2017)



На заре эпохи работал рядовым сотрудником поддержки. Отвечал на обращения пользователей в ночном графике, как в письменной коммуникации, так и через телефонию. На тот момент - не было ботов и шаблонов: вся коммуникация велась человеком. Разбирал самые сложные ситуации клиентов в категории Urgent, что дало богатый опыт в будущем.



Консультирование по вопросам тарифов, оплаты, статуса заказа и работы приложения.

Взаимодействие с смежными командами (техподдержка, безопасность, логистика) для оперативного решения проблем клиентов.

Почему ты включил не самый свежий и релевантный опыт в Яндексе в портфолио?



Это сознательный шаг, который демонстрирует настоящий рост внутри профессиональной сферы. Он подчеркивает преемственность: я вырос из обычного оператора, поэтому, прекрасно понимаю настроения рядовых сотрудников, что позволяет быстро находить с ними общий язык.

Примеры старых работ и рекомендации:



Использование правильных формулировок в чате



Встреча по качеству



Встреча по качеству коммуникации и звонков



Мотивационная игра для поддержки



Романов Дмитрий: руководитель службы поддержки в Carbox



Курюкина Анна: Руководитель клиентского направления в Bibi



Зиблат Анна: Руководитель отдела B2B в Gett и Bibi



Кинякина Анастасия: Руководитель отдела маркетинга в Gett

В качестве заключения:



Настоящее портфолио ограничено и не включает абсолютно весь опыт, попытался донести самое важное. Если наши цели и методы совпадают - буду рад присоединиться к команде единомышленников, чтобы продолжить строить отличный клиентский сервис.

Head Hunter

LinkedIn

Telegram

До Встречи!