



Алиса Толстова

UX-редактор · 36 лет · Санкт-Петербург

Портфолио alisa-aprelskaya.github.io · Фигма u.to/oJzIg

Телеграм t.me/aaprelskaya · Канал t.me/neatwords

ВКонтакте vk.com/dolg · Почта alisa.tolstova@gmail.com

О себе

UX-редактор с опытом в поддержке, дизайне, переводах RU<>EN и корректуре. 8 лет в IT. Писала микротексты, шаблоны и инструкции, рассылки и пуши, статьи и лендинги, верстала формы и продуктовые экраны.

Проектировала для агентов Поддержки ВКонтакте базу ответов и обучала ML-модель, чтобы улучшить SL, не ухудшив CSAT. Обработала 100 000 вопросов, написала 1100 шаблонов. Локализовала «Прометею» Алана Мура и «17 776» Джона Бойса. Веду канал про тексты и интерфейсы.

Суперсила: встраиваться в ограничения. Криптонит: не могу делать бессмысленное.

Если нужно услышать пользователей, задать неудобные вопросы продукту и сработать с дизайнерами — нам по пути.

Опыт

UX-редактор

Поддержки

ВКонтакте

Апрель –
ноябрь 2024

ВКонтакте — крупнейшая социальная сеть в России и СНГ (100 млн MAU).

Её Поддержка обрабатывает 12 000 обращений в день.

Я делала базу ответов для агентов, чтобы они больше успевали и реже ошибались. Писала шаблоны, описания фич, иногда интерфейсные тексты и статьи в FAQ. Так что знаю, как текстом облегчить пользовательский путь.

Задачи и результаты:

- Написала 1100+ шаблонов — половину базы. Для этого изучала обращения пользователей, флоу и документацию, советовалась с методологом, разработчиками, пиаром, юристами.
- Подготовила и согласовала описания 80+ продуктовых запусков, чтобы их правильно позиционировали и собирали полезные отзывы.
- Поддерживала базу в Конфлюэнсе. Добавляла категории и поисковые ключи. Ставила себе задачи на недостающие шаблоны.
- Отслеживала метрики (CSAT, АНТ), изменения в продукте, реакцию пользователей и пожелания агентов. Если шаблон вызывал плохие оценки или встречные вопросы, я писала и тестировала новый.
- Отвечала за грамотность, связность, соответствие редполитике и голосу бренда. Помогала с правописанием коллегам.
- Анализировала свою работу и отлаживала процессы: когда включаться, какие вводные запрашивать, как выстроить цепочку согласования.

Агент Поддержки ВКонтакте
Декабрь 2020 – март 2024

Помогала пользователям в чате – рассказывала о возможностях ВКонтакте, объясняла позицию платформы, решала проблемы с аккаунтом, диагностировала неполадки. Агенты работали без скриптов – я научилась писать и для расстроенных школьников, и для встревоженных бабушек. Увидела, как люди взаимодействуют с продуктом и где им не хватает объяснений. Ответила на 100 000 вопросов, вошла в топ-10 по CSAT и качеству.

А ещё:

- ML: обучала модель, ускоряющую обработку вопросов в 5 раз.
- Наставничество: разбрала с новичками 2000+ кейсов – проверяла их решения, подсказывала, учila инструментам Поддержки.
- Контроль качества: дала оценку и рекомендации 25 агентам.
- Процессы Поддержки: перенаправила поток обращений (100+ в день) и ускорила их закрытие с нескольких суток до нескольких часов.
- Рубрика о грамотности во внутреннем сообществе: составила план, написала 8 выпусков.
- SMM: полгода отвечала на сообщения и комментарии в 3 официальных пабликах, включая vk.com/vk.
- UX-исследование вкладки «Меню» в приложении ВКонтакте: обработала интервью по методу FISH.

Контент-менеджер в Digital Security
Декабрь 2011 – январь 2016

Digital Security – B2B-аудитор кибербезопасности, исследовательский центр, разработчик системы мониторинга ERPScan и организатор конференции ZeroNights. Среди клиентов: Сбер, Альфа-Банк, Газпром, Балтика, SAP SE.

Я совмещала роли контент-менеджера, переводчика, корректора и помощника руководителя. Писала новости, пресс-релизы, коммерческие предложения, отчёты.

Работала с экспертными и маркетинговыми текстами:

- Помогла аудиторам выступить на 50+ зарубежных конференциях по ИБ – вычитала и перевела на английский исследования и презентации.
- Вела блог о банковской безопасности PCIDSS.ru. За год перевела с английского 50+ заметок и пересказала 200+ русскоязычных.
- Наполняла сайт ежегодной конференции ZeroNights на русском и английском (1000+ посетителей, 50+ докладчиков из 11 стран).

Навыки

Английский C1 · Figma · Adobe Photoshop · HTML/CSS · Markdown · Tilda · Wordpress · Jira · Confluence · Microsoft Word/Excel/PowerPoint · Google Docs · ChatGPT · Инфостиль · ФФФ · Переговоры по Кемпу · JTBD · Философия пользы · Продуктовый подход

Образование

2006–2013

СПбГУ, факультет психологии, кафедра эргономики и инженерной психологии

Специалист по психологии труда и организационной психологии

Повышение квалификации

Январь – август 2025

Школа редакторов

Бюро Горбунова

Прошла две ступени:
[теорию и учебную практику](#)