



👤 36 лет
 ♀ Женский
 📍 Кишинев
 💰 15 000 MDL
 ▶ ▶ in f

ТОП Навыки

- **Отчётность по SLA** · 7 лет
- **Планирование смен в WFM** · 7 лет
- **Запуск сценариев под разных клиентов** · 7 лет
- **Мультипроектная работа: разграничение прав** · 7 лет

Пожелания

- Свободный график
- Полный день
- Частичная занятость
- Гибкий график
- По сменному графику
- Удалённо

Языки

- **Румынский** · Средний
- **Русский** · Свободно владею
- **Испанский** · Свободно владею
- **Украинский** · Свободно владею

Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>

Strategic Deployment Specialist

Обо мне

Специалист по внедрению и развитию проектов в сфере клиентского сервиса. Более 7 лет сопровождаю компании из разных отраслей: от микрофинансов и e-commerce до гемблинга, телемаркетинга и проектов с высокой нагрузкой на входящую линию.

Работаю на стыке аналитики, настройки процессов и подбора технологических решений. Помогаю выстроить эффективную модель обслуживания: от сценария звонка до отчёта по KPI. Подбираю и внедряю подходящее ПО, часто использую в проектах возможности облачной ATC Oki-Toki — как гибкого и функционального инструмента для организации контакт-центра.

Проекты, с которыми работала:

- *Микрофинансовые организации
 - *Реализация автодозвонов и обзвонков по задолженности. Настройка сценариев, интеграция с CRM, запуск контроля KPI через инструменты сервиса Oki-Toki.
 - *Аутсорсинговые контакт-центры
 - *Мультипроектная работа: разграничение прав, запуск сценариев под разных клиентов, планирование смен в WFM, отчётность по SLA.
 - *Гемблинг
 - *Оmnikanальные проекты: Telegram, WhatsApp, web-чат. Настройка распределения обращений и аналитики по тематикам. Поддержка на нескольких языках:
 - *Телемаркетинг
 - *Настройка массовых исходящих кампаний: автодозвон, управление списками, сегментация клиентов, контроль повторных контактов. Внедрение аналитики по статусам и результатам диалога.
 - *Входящая линия (инфо- и сервисные проекты)
 - *Организация потоков по тематикам, настройка голосового меню (IVR), автоматизация распределения обращений, работа с пропущенными. Оптимизация времени ответа и снижение нагрузки на операторов через сценарии и автоответы в Oki-Toki.
- Подробнее о проектах - <https://linkly.link/2CZUY>
- Проблемы, с которыми умею работать:
- *Разрозненные каналы и потеря обращений
 - *Сложные или перегруженные интерфейсы операторов

*Неэффективное распределение смен и нагрузки

*Отсутствие контроля качества и прозрачной статистики

*Снижение продуктивности команды при росте объемов

Инструменты и технологии:

*Oki-Toki — настройка всех модулей (WFM, IVR, автообзвоны, аналитика)

*Google Workspace — для командной работы и документации

*Telegram, WhatsApp, Viber — подключение и автоматизация

*amoCRM, Bitrix24 — интеграция с телефонией

*Jira, Trello, Notion — управление задачами и проектами

Последние места работы (по условиям NDA):

*Международный аутсорсинговый контакт-центр

2019 — настоящее время

Внедрение и сопровождение проектов на базе Oki-Toki для клиентов из микрофинансового, страхового и телеком-секторов.

Обязанности:

— Анализ процессов, подбор и внедрение подходящего ПО

— Настройка звонков, автообзвонov, IVR

— Управление правами и сменами в WFM

— Контроль SLA и аудит диалогов

— Подготовка отчётности, обучение команды

*E-commerce проект (retail, доставка)

2018 — 2019

Автоматизация клиентского сервиса и интеграция каналов.

Обязанности:

— Подключение телефонии и CRM

— Создание омниканальной схемы (чат, звонки, мессенджеры)

— Настройка автоматических уведомлений

— Категоризация обращений и аналитика

— Оптимизация воронки обращений

Телемаркетинговый проект (b2c продажи)

2017 — 2018

Настройка массовых исходящих кампаний с аналитикой.

Обязанности:

— Работа с большими базами, сценарии, автодозвон

— Контроль эффективности по статусам

— Ведение отчётности по результатам и времени реакции

— Внедрение процедур контроля качества

Сервисный проект с высоким входящим трафиком

2016 — 2017

Оптимизация входящей линии и распределения нагрузки.

Обязанности:

— Построение IVR по тематикам

— Настройка сценариев для операторов и автоответов

— Управление КЦ на основе KPI

— Поддержка мессенджеров и интеграция с CR

Опыт работы

Специалист по внедрению и развитию проектов в сфере клиентского сервиса ·

Международный аутсорсинговый контакт-центр ·
Кишинев

Август 2018 - Настоящее время · 7 лет 6 месяцев

- Анализ процессов, подбор и внедрение подходящего ПО
- Настройка звонков, автообзвонov, IVR
- Управление правами и сменами в WFM
- Контроль SLA и аудит диалогов
- Подготовка отчётности, обучение команды

Навыки: Отчётность по SLA, Планирование смен в WFM,
Запуск сценариев под разных клиентов, Мультипроектная
работа: разграничение прав

Желаемая отрасль

- Колл-центр / Бэк-офис

Образование: Высшее