RABOTA MD

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

Специалист по внедрению и развитию проектов

36 лет
Женский
Кишинев
15 000 MDL

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

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 АТС Oki-Toki — как гибкого и функционального инструмента для организации контакт-центра.

Проекты, с которыми работала:

*Микрофинансовые организации

*Реализация автодозвонов и обзвонов 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

*Омниканальные 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, автообзвонов, 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 2 месяца

— Анализ процессов, подбор и внедрение подходящего ПО
— Настройка звонков, автообзвонов, 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

- Телекоммуникации

Образование: Высшее