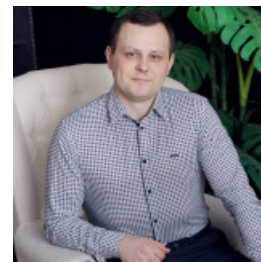


Мудра Максим



АДМИНИСТРАТОР SFA (СИСТЕМА АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОДАЖ), СПЕЦИАЛИСТ ПОДДЕРЖКИ ТОРГОВЫХ КОМАНД (SFA/CRM СИСТЕМ), МОБИЛЬНЫХ ПРОДАЖ, SEVICEDESK, 60 000 ГРН.

🔄 30
червня

📍 Місто: [Київ](#)

📍 Готовий до відряджень: [Біла Церква](#), [Фастів](#), [Вишневе](#)

Вік: 42 роки

Режим роботи: повний робочий день, вільний графік роботи, віддалена робота

Категорії: IT, WEB фахівці, Медицина, фармацевтика, Торгівля, продажі, закупівлі

✓ Перебуваю в шлюбі ✓ Є діти

[Увійдіть](#) або [зареєструйтеся](#) на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

Администратор CRM

Delta Medical / Дельта Медикел (Фармацевтика)

10.2017 – 12.2019 (2 роки 2 місяці)

Обов'язки:

Валидация новых клиентов, контрагентов

Настройка системы (пользователи, роли, доступ, закрепление аптек, учреждений и т.п.)

Обучение пользователей навыкам работы в CRM

Анализ и квалификация пользовательских обращений

Работа с аналитической отчетностью

Взаимодействие с разработчиками и пользователями на всех этапах внедрения системы

Участие в доработке, донстройке системы

Настройка загрузки / выгрузки данных

Наполнение клиентской базы данных

Ведущий специалист службы поддержки (CRM/SFA системи, HelpDesk)

IDS Borjomi Ukraine (FMCG)

02.2013 – 10.2017 (4 роки 7 місяців)

Обов'язки:

техническая поддержка SFA/CRM системи в КПК и ноутбуки торговых команд Украины;

сопровождение базы данных торговых команд организационной структуры компании (замена, введение новых, перемещение, удаление, актуализация) системы SFA/CRM (более 1000 чел.). в том числе ремонта;

тестирования оборудования (КПК/смартфоны/планшеты);

консультирование по использованию и устранению неполадок SFA/CRM системы;

создание инструкций для помощи в работе сотрудникам;

сопровождение базы данных клиентов (торговых точек, введение новых, импорт изменения параметров в карточке клиента: классификации, торговой сети, GPS-координат);

ведение базы данных анкет, опросников (создание, редактирование, настройки);

проведение тренингов по обучению торговых команд Украины по работе программ;

циклическое формирование и анализ отчетов системы SFA/CRM с целью контроля и работоспособности системы;

Анализ договорных документов, организация оплат дистрибьюторами/компаниями за аренду КПК (проверка количества оборудования в аренде, организация формирования, подписания и отправки пакета документов, сбор обратно документов и контроль оплат);

согласование ремонтов оборудования (КПК, смартфоны, планшеты, трекеры) с сервисными компаниями;

администрирование системы GPS-трекеров сотрудникам торговых команд (более 400 чел.).

Специалист информационного центра

СМС-Агрегатор (Телекоммуникации / Связь)

10.2011 – 02.2013 (1 рік 4 місяці)

Обов'язки:

анализ поступивших звонков с целью распределения их по соответствующим тематикам, группам, для последующей передаче заявок от абонентов в соответствующие подразделения Компании, ведение базы данных.

отслеживание динамики жалоб, анализ тенденций в жалобах, оперативное информирование в случае возникновения жалоб.

обработка запросов абонентов с целью повышения качества обслуживания.

осуществление дежурства согласно установленного графика и нормативов.

работа с абонентами на входящих звонках: информационно-справочное обслуживание, поиск и предложение оптимальных решений в связи с возникшим вопросом абонента.

Освіта

Державний економіко технологічний університет транспорту

Спеціальність: Управление ж/д транспортом

повна вища, 09.2001 – 07.2008 (6 років 9 місяців)

Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: SFA/CRM систем (Comarch ECOD Agent, BPM Online (Terrasoft)), MS Office. Excell (ВПР, сводные таблицы) <p>Должность в сфере IT Helpdesk и технической поддержки (HelpDesk, SFA/CRM), ServiceDesk</p>