

Шляхтін Олексій



КЕРІВНИК CALL-ЦЕНТРУ, ПОМІЧНИК КЕРІВНИКА, ОФІС-МЕНЕДЖЕР, 30 000 ГРН.

🔄 6 березня 2023 📍 Місто: [Київ](#)

Вік: 46 років

Режим роботи: повний робочий день

Категорії: Офісний персонал, Керівництво, Телекомунікація та зв'язок

✓ Перебуваю в шлюбі ✓ Є діти ✓ Готовий до відряджень

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

Досвід роботи

Керівник центру роботи з клієнтами

"Дімако Словакія" (Транспорт та Логістика), Київ

09.2021 – 03.2022 (5 місяців)

Обов'язки:

- Організація київського офісу компанії "з нуля".
- Створення контактного центру.
- Технічне та кадрове оснащення.
- Керування роботою підрозділу та безпосередня робота з клієнтами (транспортні компанії Європи). Робота з "холодною" та "гарячою" базами клієнтів за допомогою телефонії, месенджерів, інтернет-ресурсів і т.ін.
- Ведення всього виробничого процесу в CRM Bitrix24

Директор контактного центру / IT-директор

ТОВ "Скайінформ" / ТОВ "Скайконтакт" (Телекомунікації / Зв'язок), Київ

06.2007 – 10.2018 (11 років 3 місяці)

Обов'язки:

Задачі з IT:

- Створення "з нуля" двох контактних центрів на серверах та програмному забезпеченні AVAYA, Cisco, NICE та ін., а також з використанням хмарної АТС та CRM. Робота з Microsoft Dynamics CRM.
- Побудова технічної інфраструктури компанії. СКС, телефонія, локальні комп'ютерні мережі, побудова ЦОВ (IVR, CRM, HelpDesk, системи збору, обліку та зберігання інформації).
- Побудова каналів взаємодії з клієнтами (VoIP-телефонія, WEB відео-чат, IVR, мобільний зв'язок, E-mail, чат-бот, ITR, SMS, соц. мережі, моб. додатки...)
- Організація віддалених робочих місць, системи автоматичного навчання та тестування.
- Встановлення та налагодження ПЗ робочих станцій, серверів. Апаратне та програмне забезпечення роботи комп'ютерної техніки, серверів, мереж.
- Адміністрування та робота з контентом WEB-сайтів аеропорту «Бориспіль», Асоціації аеропортів України, «Національної авіадовідки».
- Розробка програм внутрішнього застосування (програми аналізу та звітності, конвертори, програма роботи з базою знань та ін.)
- Створення WEB-сайту компанії, рекламних банерів, візиток, плакатів, презентацій та ін. за допомогою Adobe Photoshop та інших графічних редакторів.

Задачі з керівництва КЦ:

- Організація та контроль роботи компанії в цілому.

- Пошук клієнтів, підготовка та проведення презентацій, підписання договорів, звітність та первинна бухгалтерія.
- Пошук та підбір персоналу, проведення інтерв'ю, графіки роботи, навчання, формування груп та підрозділів. Табелі робочого часу та розрахунок ЗП співробітників.
- Питання результативності та ефективності (KPI), мотиваційні програми, раціоналізація, контроль дотримання SLA з замовниками.
- Статистика, аналітика, планування.
- Повний документообіг компанії

Начальник відділу ІТ

Державна служба автомобільних доріг України. Українське Державне виробничо-технологічне підприємство «Укрдортехнологія» (Державний сектор), Київ

01.2002 – 09.2005 (3 роки 8 місяців)

Обов'язки:

- Організаційне, науково-методичне та технічне керівництво науково-дослідних, конструкторських та інших робіт відділу.
- Розробка проектів перспективних та річних планів роботи відділу щодо впровадження сучасних інформаційних технологій на підприємстві.
- Розробка тех. завдань, календарних планів, техніко-економічних обґрунтувань.
- Координація розробок алгоритмів та програм.
- Управління технічним та програмним супроводом комп'ютерної та офісної техніки, встановленням та адмініструванням локальних комп'ютерних мереж, телефонія.
- Технічний та програмний супровід науково-практичних семінарів, конференцій, виставок.
Керівник дев'яти наукових розробок у галузі програмного забезпечення, зареєстрованих в УкрІНТЕІ.

Освіта

Національний авіаційний університет (Київ)

Спеціальність: Факультет інформатики та обчислювальної техніки. Кафедра автоматизованих систем управління технологічними процесами (АСУТП)

повна вища, 09.1997 – 07.2003 (5 років 9 місяців)

Ліцей "Наукова зміна" (Київ)

Спеціальність: Економічний

середньо-спеціальна, 09.1994 – 06.1997 (2 роки 9 місяців)

Знання мов

Англійська - Середній, Українська - Високий рівень (вільно), Російська - Високий рівень (вільно)