Санникова Катерина



CUSTOMER SUPPORT ENGINEER, ROUTING ENGINEER, 35 000 ГРН.

21 вересня 2022 Місто: Київ

Вік: 36 років
Режим роботи: повний робочий день, позмінна робота, віддалена робота
Категорії: IT, WEB фахівці, Телекомунікація та зв'язок

✔ Перебуваю в шлюбі ✔ Готова до відряджень

Увійдіть або зареєструйтеся на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

Customer Support Engineer, Routing Engineer

Platinum Services Telecommunication LTD. (Телекомунікації), Київ
07.2020 – По теперішній час (6 років 4 місяці)

Обов'язки:

• Voice and SMS traffic routing (Routing studio, Arptel)
• Trouble tickets control and resolution
• Technical Support of Sales Team (Plan.io), Customer Support
• Route testing (ArpTel, TestMySMS)
• Monitoring of main KPI Indicators, route quality analyzing (Summary, Homer, Wireshark, Billing studio)
• Traffic quality control
• Profit evaluation
• Troubleshooting
• SMS Rates uploading (Alaris)

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Head of SMS Department

Platinum Services Telecommunication LTD. (Телекомунікації), Київ
01.2020 – (2020 років 1 місяць)

Обов'язки:

I am responsible for driving the strategy of the department while managing both day-to-day operations (interconnect process, sending and uploading prices, routing and monitoring of traffic, routes testing, traffic margin correction, trouble tickets control, customer and manager support, troubleshooting, creating a weekly TOP Offers and monthly financial reports) and the development of the Sales Team (training managers, creating work instructions, tracking and adjusting work performance, reports checking).
After 1 year of my work, the company's profit has doubled. Despite my low level of spoken English, I was able to train English spoken managers quickly and efficiently on new tasks and processes and optimize their work.

Customer Support Engineer, Routing Engineer

VR Telecom (Телекомунікації), Київ
07.2017 – 07.2020 (3 роки)

Обов'язки:

• Voice traffic routing (MVTS)
• Trouble tickets control and resolution (OTRS)
• Technical Support of Sales Team, Customer Support
• Route testing (5G Vision, ArpTel, iTest)
• Monitoring of main KPI Indicators, route quality analyzing (5G Vision)
• Traffic quality control (5G Vision)
• Profit evaluation
• Troubleshooting (MVTS)

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Освіта

Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова (Київ)

Спеціальність: Педагогічний факультет. Спеціальність - "Початкова освіта"

повна вища, 09.2014 – 06.2016 (1 рік 9 місяців)

Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана (Київ)

Спеціальність: Факультет управління персоналом та маркетингу. Спеціальність - "Управління персоналом та економіка праці", магістр

повна вища, 09.2007 – 06.2012 (4 роки 9 місяців)

Додаткова освіта

• Академія CISCO, CCNA

Знання мов

Англійська - Нижче середнього
Додатково: Вільно веду переписку та розумію поставлені завдання, складаю робочі інструкції, але низький рівень розмовної англійської

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: • 5G Vision • Alaris • MVTS • Plan.io • OTRS • Arptel • TestMySMS • Продукти Google • Libre Office
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Мої основні якості: • Працелюбність • Мультизадачність • Я легко навчаюся та відкрита до нових знань • Вмію мотивувати команду, маю непогані лідерські якості • Маю чудові комунікаційні, організаційні навички • Вмію ефективно навчати команду В період з 2018 по 2019 роки навчалася в академії CISCO, пройшла курс CCNA. Далі навчатися не стала, оскільки не сподобалася якість навчання. Але планую в подальшому ще раз пройти курс CCNA, можливо в іншій школі чи самостійно, оскільки інформація вже забулася, але не перестала бути цікавою для мене. Наразі записалася на курс програмування від EPAM (Backend, Java) та чекаю на початок навчального процесу. Тим часом, намагаюся підвищити рівень англійської, оскільки саме розмовна в мене на дуже низькому рівні, навідміну від письмової. Легко веду переписку англійською та розумію поставлені завдання, оскільки постійно займаюся вирішенням та відкриттям Trouble Tickets, створенням інтерконектів та перепискою із партнерами та колегами, складаю робочі інструкції. Хоча, низький рівень розмовної англійської не завадив мені навчати нових англомовних менеджерів на теперішній посаді. Бо я вважаю, що головне - це мати бажання та можливість виконати поставлену задачу, а спосіб завжди можна відшукати. Моїм девізом в житті є слова Пабло Пікассо: "Action is the Foundational Key to All Success". Хотілося б зазначити, що я не розглядаю роботу в компаніях, що підтримують чи нейтрально ставляться до політики росії щодо України.
Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: За запитом можу надати рекомендаційні листи. Готова до певного невеликого перегляду рівня з/п на час навчання новим навичкам під потреби компанії. Бажана можливість віддаленої чи частково віддаленої роботи, але не принципово, готова працювати й в офісі.