Музика Сергій



КЕРІВНИК КОНТАКТ-ЦЕНТРУ, 50 000 ГРН.

27 жовтня Місто: Київ

Вік: 42 роки
Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота, разова робота
Категорії: Банківська справа, ломбарди, Керівництво, Телекомунікація та зв'язок

✔ Перебуваю в шлюбі ✔ Є діти

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

Досвід роботи

Проектна діяльність.

- (контакт центри), Київ
01.2023 – По теперішній час (3 роки 10 місяців)

Обов'язки:

Проекті роботи щодо оптимізації роботи контакт центрів; Аудит основних процесів контакт центрів, в т.ч.,оптимізація скриптів, логік маршрутизації звернень. Аналіз і вдосконалення бізнес-процесів для досягнення максимальної ефективності, результативності та якості, зменшення витрат, підвищення продуктивності та, зрештою, покращення прибутку організації.

Керівник створення напрямку якості обслуговування.

Іншурія (страховий бізнес), Київ
09.2022 – 01.2023 (4 місяці)

Обов'язки:

Проектна робота. Створення напрямку контролю якості рівня сервісу, що надається клієнту на всіх стадіях обслуговування. Розробка та впровадження стандартів якості обслуговування, інструментів контролю рівня сервісу. Впровадження оцінки рівня задоволеності клієнтів на різних етапах обслуговування, та різних каналах обслуговування (КЦ, рішення самообслуговування). Розробка системи матеріальної та не матеріальної мотивації з прив'язкою до стандартів якості обслуговування. Розробка та впровадження інструментів формального та неформального коучингу.

Керівник групи технічної підтримки

Сімпатік групп (виробництво), Київ
02.2021 – 03.2022 (1 рік)

Обов'язки:

Організація роботи Service Desk, впровадження єдиного рішення реєстрації та виконання заявок. Розробка та підписання SLA з бізнес підрозділами. Впровадження KPI, моніторинг якості надання послуг. Створення корпоративної бази знань. Розроблення та впровадження системи мотивації. **(Закінчення роботи у зв'язку з приєднанням до лав тер. Оборони)**

Керівник напрямку обробки звернень по телефону

Урядовий контакт центр (уряд), Київ
05.2020 – 02.2021 (9 місяців)

Обов'язки:

(Проектна робота) Організація процесу обслуговування вхідних звернень відповідно то стандартів якості обслуговування. **Проекті роботи** щодо впровадження голосового боту IVR з метою обслуговування близько 70% звернень в автоматичному режимі.

Начальник відділу технічної підтримки

С2Б (логістика), Київ

10.2019 – 05.2020 (7 місяців)

Обов'язки:

(Проектна робота) Підтримка веб-сервісів для логістики, які об'єднують в реальному часі всіх учасників поставки.

Автоматизація логістики і платформа для партнерської взаємодії між відправником товару, вантажоперевізників і ПЕК

Розробка стандартів обслуговування з прив'язкою до системи мотивації.

Начальник центру продажів і обслуговування клієнтів

AirLife logisitc (агентство з продажу авіа-, залізничних квитків), Київ

11.2018 – 09.2019 (10 місяців)

Обов'язки:

20 FTE фронт і бек офіс, Відповідальний за напрям сервісу і продажів (приватні особи, корпоративні клієнти, агентська мережа). Розробка і запуск системи онлайн бронювання максимально простою та зручною для користувачів з метою підвищення лояльності і збільшення продажів. Впровадження єдиного CRM рішення.

Керівник координаційного центру

ОЄГУ (консьерж сервіс), Київ

04.2014 – 11.2018 (4 роки 7 місяців)

Обов'язки:

(проект І.В. Коломойського) 50 штатних одиниць, повний функціонал консьєрж сервісу + підтримка клієнтів загроза життю, здоров'ю, антисемітизму. Запуск центру з 0, розробка та впровадження CRM, інструментів ідентифікації клієнтів за допомогою IVR

від оператора КЦ до началальника КЦ

Райффацзен Банк Аваль (Банки), Київ

01.2004 – 04.2014 (10 років 3 місяці)

Обов'язки:

Управління ІЦ чисельністю персоналу 400 штатних одиниць.

11 напрямків обслуговування.

Протягом 9 кварталів утримання звання кращого ІЦ в групі Райффайзен Інтернешнл.

Запуск процесу призначення зустрічей у відділеннях з клієнтами банку;

Створення єдиного координаційного центру на базі управління з централізованої обробки звернень і скарг клієнтів, які надходять в Банк;

Впровадження нових і розширення існуючих послуг автоматичного обслуговування (збільшення% використання послуг);

Впровадження процесу «Service to Sale»;

Оновлення структури дерева IVR (поділ дзвінків на напрямки сервіс та продажу);

Впровадження системи ідентифікації клієнта на IVR;

Впровадження процедур і інструментів «SFE» в управлінні;

Створення 1-й лінії підтримки клієнтів у напрямку Інтернет Банкінг та системи «Клієнт банк»;

Створення напрямку телефонних продажів і маркетингових досліджень.

Освіта

Міжнародний економіко – гуманітарний університет Імені академіка С. Демьянчука

Спеціальність: Економічний

повна вища, 09.2008 – 10.2009 (1 рік)

Київський Національний Економічний Університет Імені Вадима Гетьмана (Київ)

Спеціальність: Юридичний

повна вища, 09.2004 – 09.2008 (4 роки)

International Christian Univercity

Спеціальність: MBA

повна вища, 09.2002 – 09.2007 (5 років)

Додаткова освіта

- «Майстерня продажу по телефону» 2004
- «Майстерня спілкування по телефону» 2006
- 6 сігма “Green belt” 2007\2008
- «Управління Call центром» 2007
- «Майстерня управління» 2008
- «Майстерня спілкування» 2008
- «Базові менеджерські навички» 2009
- «Коучинг» 2009
- «Майстер Управління Call центром, управління контакт центром» 2009

Знання мов

Англійська - Професійний (експерт), Німецька - Початковий, Російська - Професійний (експерт), Українська - Професійний (експерт)