Подзерко Ксенія



КЕРІВНИК ВІДДІЛУ

21 лютого 2025

Місто: Київ

Вік: 32 роки
Режим роботи: віддалена робота
Категорії: HR, управління персоналом, IT, WEB фахівці

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

Досвід роботи

Керівник напрямку інформаційної підтримки

AVTODOM (Автомобільний бізнес),
12.2022 – 10.2024 (1 рік 10 місяців)

Обов'язки:

Обов'язки:

✓ Управління командами IT підтримки інформаційних систем компанії. (1С, DMS, MT, Jira, Бітрікс, Корпоративний портал)
✓ Підбір і адаптація нових співробітників
✓ Розробка і впровадження схем мотивації співробітникам
✓ Контроль і виконання показників підрозділу
✓ Навчання та розвиток співробітників

Досягнення:
1. Збільшила штат співробітників з 9 до 15
2. Розробила і впровадила схему мотивації для співробітників.
3. Розробила систему адаптації по контрольних точках для нових співробітників
4. Вибудувала систему регулярного навчання команд підтримки
5. Підготувала динамічний дашборд-візуалізацію для щоденної роботи з показниками ефективності роботи команд.
6. Впровадила Каталог послуг для роботи зі зверненнями користувачів.
7. Підвищила показник SLA з 56 до 97%

Директор клієнтського сервісу

ECredit (Інформаційні технології),
01.2022 – 08.2022 (7 місяців)

Обов'язки:

Обов'язки:

✓ Формування структури підрозділу

✓ Керування командами:

1. Відділ супроводу та розвитку клієнтів

2. Відділ технічної підтримки (перша лінія)

3. Відділ реєстрації та налаштування акаунтів

✓ Розробка та впровадження бізнес-процесів

✓ Визначення та впровадження метрик ефективності роботи підрозділу

✓ Розробка та впровадження моделі управління клієнтами

✓ Організація і контроль процесу розвитку клієнтів

✓ Формування бюджету та звітності

✓ Взаємодія із суміжними відділами, керівниками бізнес-юнітів

Досягнення:

1. Укомплектувала штат співробітників в підрозділі в кількості 15 осіб

2. Впровадила регулярні зустрічі 1: 1 з ключовими співробітниками

3. Вибудувала навчання для нових співробітників і підвищення кваліфікації для діючих на регулярній основі

4. Впровадила метрики ефективності роботи аккаунт менеджерів і вивела дані в BI дашборд

5. Впровадила service desk для роботи з вхідними зверненнями клієнтів
6. Впровадила NPS опитування для вимірювання рівня лояльності клієнтів. Оцінка користувачів склала 98,67%
7. Збереження клієнтської бази вивела на показник 96%
8. Показник "сплячий клієнт" знизила до 3%

Генеральний директор

FirstBit (Інформаційні технології),
04.2018 – 07.2021 (3 роки 2 місяці)

Обов'язки:

Обов'язки:

✓ Управління повним циклом життєдіяльності філіалу

✓ Стратегічне планування показників філіалу на півроку / рік / 3роки / 5років

✓ Підбір персоналу в розрізі напрямків: продажі, супровід, Технічна підтримка, адміністрація

✓ Контроль фінансових показників філіалу

✓ Робота з постачальниками та партнерами

✓ Побудова бізнес-процесів всередині кожного підрозділу і організація взаємодії між підрозділами

✓ Складання фінансової, оперативної та статистичної звітності

✓ Розрахунок бюджету

✓ Робота з претензіями

Досягнення:

1. Збільшила оборот підрозділу в 2,5 рази за 3 роки

2. Збільшила штат співробітників з 15 до 40

3. Сформувала новий збутовий підрозділ

4. Вивела показник "збереження клієнтів" на рівень 95%

5. Нагороджена за кращий показник серед філіалів компанії з продажу сервісів 1С

6. Розробила і впровадила системи грейдів в кожному підрозділі

7. Вибудувала регулярний менеджмент в підрозділах філії

8. Підвищила рівень NPS з 60% до 82%

9. Виростила 4 співробітників до керівних позицій

Керівник відділу клієнтського сервісу

FirstBit (Інформаційні технології),
09.2016 – 04.2018 (1 рік 7 місяців)

Обов'язки:

Обов'язки:

✓ Підбір і адаптація співробітників
✓ Розробка і впровадження схем мотивації співробітникам
✓ Планування показників відділу в розрізі квартал / півріччя / рік
✓ Контроль і виконання показників підрозділу
✓ Виведення нових продуктів
✓ Контроль дебіторської заборгованості
✓ Навчання та розвиток співробітників

Досягнення:
1. Збільшила штат співробітників від 2 до 6
2. Зростання клієнтської бази в 3 рази
3. Розробила систему адаптації співробітників
4. Вибудувала систему регулярного навчання у відділі, відповідно до грейду
5. Збільшила оборот відділу в 2 рази

Освіта

Полтавський унівеситет єкономіки та торгівлі

Спеціальність: Менеджмент

повна вища, 08.2013 – 07.2018 (4 роки 10 місяців)

Знання мов

Англійська - Вище середнього, Українська - Професійний (експерт), Російська - Професійний (експерт)

Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Вмію мотивувати людей, створюю команди націлені на результат. Готова віддавати всі свої сили роботі, брати на себе відповідальність за кожне прийняте рішення. ціную порядність, чесність і високий рівень самоусвідомленості. З таким роботодавцем націлена на довгострокову співпрацю.