

Подзерко Ксенія

КЕРІВНИК ВІДДІЛУ

🔄 21
лютого

📍 Місто: [Київ](#)



Вік: 30 років

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

EScredit (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 акаунт 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 / 3 роки / 5 років
- ✓ 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 університет економіки 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. цінюю порядність, чесність і високий рівень самоусвідомленості. З таким роботодавцем націлена на довгострокову співпрацю.