Труніна Нина



ПІДТРИМКА КЛІЄНТІВ

12 листопада

Місто: Київ

Вік: 36 років

Режим роботи: вільний графік роботи, віддалена робота, часткова зайнятість

Категорії: HR, управління персоналом, Консалтинг, Наука, освіта, переклади

✔ Перебуваю в шлюбі ✔ Є діти

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

Досвід роботи

Координатор підтримки та онбордингу вчителів

Englishdom (Освіта),

09.2023 – 10.2025 (2 роки)

Обов'язки:

- Підтримувала вчителів від онбордингу до щоденної роботи, зберігаючи стабільну якість сервісу при зростанні спільноти вчителів
- Налаштовувала та покращувала процеси підтримки та онбордингу, щоб перші тижні за нових вчителів проходили легше
- Створила дашборди якості, утримання та продуктивності вчителів і використовувала їх для цільового фідбеку
- Знизила час до найму та витрати на рекрутинг на 40% завдяки автоматизації рутинних кроків
- Координувала питання вчителів щодо виплат і графіків

Фріланс-консультант з підтримки та процесів

ФОП (Консультування),

10.2020 – 09.2023 (2 роки 11 місяців)

Обов'язки:

Відпустка по догляду за дитиною з паралельною зайнятістю у неповний робочий день: фріланс-проєкти для обраних клієнтів у сфері рекрутингу та онбордингу

Спеціаліст з підтримки вчителів та навчання

Skyeng (Освіта),

03.2015 – 10.2020 (5 років 7 місяців)

Обов'язки:

Підтримка

- Обробляла звернення вчителів у чаті (60–80 чатів на день), на електронній пошті (приблизно 15 листів на день) та у тікетах (10–15 на день), працюючи у внутрішній helpdesk-системі та CRM
- Тримала час першої відповіді близько 5 хвилин у чаті, до 8 робочих годин на листи та в середньому близько 2 робочих годин на тікети
- Працювала у невеликій команді: два агенти та лід
- Контролювала дисципліну та результати вчителів, давала фідбек і складала плани розвитку

Навчання та розвиток

- Створила онбординг для нових агентів підтримки, інструкції для нових систем і функцій, а також навчання щодо платформи для внутрішньої команди

- Перенесла навчальну програму для вчителів на нову навчальну платформу (iSpring)
- Скоротила рекрутинг і онбординг з 16 до 7 днів та зменшила кількість звернень у підтримку під час онбордингу та перші два тижні роботи приблизно на 20%

Вебінари

- Організовувала та адмініструвала вебінари на 10–40 учасників у Zoom, iSpring Webinars та Google Meet
- Готувала всю необхідну інформацію, інформувала вчителів, керувала реєстрацією, запускала кімнату, допомагала учасникам, надсилала нагадування, фіксувала відвідуваність, зберігала записи та збирала фідбек

Освіта

Національний університет кораблебудування ім. адмірала Макарова

Спеціальність: Технології зварювального виробництва

повна вища, 09.2013 – 02.2016 (2 роки 5 місяців)

Національний університет кораблебудування ім. адмірала Макарова

Спеціальність: Прикладна лінгвістика

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

Знання мов

Англійська - Високий рівень (вільно), Чеська - Середній, Українська - Професійний (експерт), Російська - Професійний (експерт)

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Підтримка та CRM: внутрішні helpdesk і CRM-системи, Creatio, Megaplan Навчання та вебінари: iSpring (курси та Webinars), GetCourse, Zoom, Google Meet Робота та документація: Jira, Confluence, Notion, ClickUp, Google Workspace, Looker Studio