

КЕРІВНИК ПЕРСОНАЛУ З ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ, 50 000 ГРН.

🔄 11 января
2023

📍 Город: [Херсон](#)

Возраст: 39 лет

Режим работы: полный рабочий день

Категории: HR, управление персоналом, Руководство, Торговля, продажи, закупки

✓ Состою в браке ✓ Есть дети ✓ Готов к командировкам

Описание

Музика Сергій

(21.08.1984)

Адреса: Бул. Дружби Народів, 9 кв.11

Освіта:

2008 – 2009 Міжнародний економіко – гуманітарний університет

Імені академіка С. Дем'янука

Диплом Магістра (Менеджмент організацій).

2004 – 2008 Київський Національний Економічний Університет

Імені Вадима Гетьмана

Диплом бакалавра права.

2002 - 2007 Міжнародний Християнський Університет Київ- Відень

Менеджмент організацій

Ступень – «МБА».

Досвід

02.2021 Керівник групи технічної підтримки Холдинг Симпатик Груп.

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.

05.2020 – 02.2021 Керівник напрямку обробки звернень по телефону державна установа «Урядовий контакт центр». Організація процесу обслуговування вхідних звернень відповідно до стандартів якості обслуговування. Проєкти роботи щодо впровадження голосового боту IVR з метою обслуговування близько 70% звернень в автоматичному режимі.

10.2019 – 05.2020 Начальник відділу технічної підтримки С2Б груп. Підтримка веб-сервісів для логістики, які об'єднують в реальному часі всіх учасників поставки.

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

Розробка стандартів обслуговування з прив'язкою до системи мотивації.

11.2018 – 09.2019 Начальник центру продажів і обслуговування клієнтів

ТОВ "AirLife" (агентство з продажу авіа-, залізничних квитків по всьому світу, а також готелі і страхування подорожуючих .. 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.

04.2014 – 11.2018

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

03.2014 – 04.2014 Керівник проекту оптимізації управління інформаційної

підтримки клієнтів АТ «Ренесанс Капітал Банк»

(Проектна робота)

Оптимізація планування навантаження і складання розкладу, а

також структури і маршрутизації дзвінків з IVR.

01.2011 – 01.2014 Начальник управління інформаційного обслуговування клієнтів

Департамент каналів продажів і дистрибуції

АТ «Райффайзен Банк Аваль» м Херсон.

Управління ІЦ чисельністю персоналу 400 штатних одиниць.

Управління включає: 11 відділів, 16 секторів, 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.

02.2009 – 01.2011 Заступник начальника управління - начальник відділу

інформаційного супроводу продуктів Управління інформаційного обслуговування клієнтів Департамент роздрібних операцій

«Райффайзен Банк Аваль» м Херсон.

191 штатна одиниця в управлінні; 80 в прямому підпорядкуванні;

Протягом 7 кварталів утримання звання

кращого ІЦ в групі Райффайзен інтернешнл;

Розробка і впровадження системи IVR call back з метою отримання

оцінки роботи операторів;

Розробка і впровадження нового дерева IVR з розширенням послуг самообслуговування і інструментів збору

статистики з блоків IVR;

Запуск процесу BPMS (управління бізнес процесами), щомісячний аналіз основних процесів управління, використовуючи методику аналізу 6 сигма (QMR);

Створення відділу підтримки екварінгового бізнесу - керівник проекту;

Перемога в номінації «Кращий контакт центр середніх розмірів» CCG Москва Росія;

09.2007 – 02.2009 Начальник відділу інформаційного супроводу продуктів Управління інформаційного обслуговування клієнтів Департамент роздрібних операцій. «Райффайзен Банк Аваль» м Київ - м Херсон.

Організація роботи відділу чисельністю 53 штатних одиниць;

Функціонал відділу: Обслуговування клієнтів в телефонному режимі (інформаційна підтримка, вирішення проблемних ситуацій при використанні банківських продуктів);

Проведення телемаркетингових кампаній;

З січня 2008 перенесення відділу з м.Києва в м.Херсон. (Робота за контрактом в Херсоні). Повне оновлення персоналу, утримання рівня і якості обслуговування;

07.2007 – 09.2007 Виконуючий обов'язки начальника відділу інформаційного супроводу продуктів Управління інформаційної підтримки клієнтів Департамент роздрібних операцій

«Райффайзен Банк Аваль» м Київ.

Організація роботи відділу чисельністю 53 штатних одиниць;

Функціонал відділу: Обслуговування клієнтів в телефонному режимі (інформаційна підтримка, вирішення проблемних ситуацій при використанні банківських продуктів);

Поставлено мету - рівень обслуговування клієнтів не нижче 90%. Досягнуто - 95%. Утилізація не нижче 55%.
Досягнуто - 65%;

Розроблено та запроваджено процедуру роботи 19 team - leaders.

03.2007 – 07.2007

Головний спеціаліст

Відділ інформаційного, технічного та статистичного забезпечення Управління інформаційної підтримки клієнтів

Департамент роздрібних операцій «Райффайзен Банк Аваль» м Київ.

Робота з базою CISCO IPCC;

Розроблено понад 20 видів звітів по 4-м відділам;

Складання статистики по роботі відділів управління інформаційної підтримки клієнтів;

Проведення аналізу отриманих даних і передачах їх по всіх групах;

Складання розкладу роботи операторів ІЦ; Прогнозування навантаження на базі аналізу результатів статистики;

Тестування операторів на знання банківських продуктів і послуг, вмінням користування інформаційною базою ІЦ.

10.2006 – 03.2007 Провідний фахівець

Інформаційний центр

Департамент роздрібних операцій

«Райффайзен Банк Аваль» м Київ.

Консультавання клієнтів по банківським продуктам та послугам; Вирішення проблемних ситуацій виниклих при використанні банківського продукту;

Проведення практичної і консультаційної роботи з новим персоналом.

З 01.2007 відповідальний за складання статистики по роботі ІЦ. Проведення аналізу отриманих даних і передачах їх по всіх групах.

01.2006–10.2006 Спеціаліст 1-ї категорії

Інформаційний центр «Райффайзен Банк Аваль» м Київ.

Департамент роздрібних продуктів і маркетингу.

Консультування клієнтів по банківським продуктам та послугам;

Вирішення проблемних ситуацій виниклих при використанні банківського продукту.

03.2005 – 06.2005 Менеджер з розвитку бізнесу

Департамент розвитку бізнесу

«Фабрика Квazar-Мікро» м. Київ.

Просування нових технологій на ринок;

Розробка, запровадження проектів з продажу.

2004 – 2005 «Фабрика Квazar-Мікро» м. Київ. - Промоутер.

Додаткова інформація:

Тренінги та мастер курси:

Назва

Дата

Організатор

Місце проведення

«Мастер Управління Call центром, управління контакт центром»

16.12 – 18.12.2009

Алекс Берг консалтинг

Херсон, Україна

«Коучинг»

22.07.2009

«Фінансова Академія Райффайзен Банк Аваль»

Херсон, Україна

«Базові менеджерські навички» модуль 1

30.03.2009

«Фінансова Академія Райффайзен Банк Аваль»

Херсон, Україна

«Майстерня спілкування»

10.06.2008 – 11.06.2008

«Фінансова Академія Райффайзен Банк Аваль»

Київ, Україна

«Майстерня управління»

05.06.2008 – 06.06.2008

«Фінансова Академія Райффайзен Банк Аваль»

Київ, Україна

«Управління Call центром»

1.11 – 3.11.2007

Алекс Берг консалтинг

Київ, Україна

6 сігма "Green belt"

01.10.07 – 04.10.07; 17.12.07 – 20.12.07

Інститут шість сигм, Відень, Австрія

Київ, Україна

«Майстерня спілкування по телефону»

3.03-4.03.2006

«Лідер Груп»

Київ, Україна

«Майстерня продажів»

22.10.2004

«Лідер Груп»

Київ, Україна

Business communication

2003

МХУ, Киев - Відень

Київ, Україна

«Ведення бізнес переговорів»

2003

МХУ, Киев - Відень

Київ, Україна

«Управління конфліктними ситуаціями»

2003

МХУ, Киев - Вена

Киев, Украина

Саммиты и конференции:

2-й щорічний саміт

Оптимізації контакт центрів

18.10.2011 –

20.10.2011

Allan Lloyads group

Мадрид, Іспанія

4-й щорічний семінар контакт центрів Європи

07.11.2010 –

09.11.2010

«Frost & Sullivan's»

Единбург, Великобританія

Сучасний контакт центр

08.06.2010 –

10.06.2010

Інком

Мінськ, Білорусія

Третий (III) международный съезд представителей информационных центров Райффайзен Интернэшнл

24.09.2008 – 27.09.2008

Райффайзен Интернэшнл

Відень, Австрія

“Достижения Успеху в Контакт Центрі»

27.05.2008 – 28.05.2008

«Jacob Fleming»

Брюссель, Бельгія

«Успіх ІЦ у відношенні з клієнтами»

27.11.2007-28.11.2007

«EFMA»

Барселона, Іспанія

Другий (II) міжнародний з'їзд представників ІЦ Райффайзен Интернэшнл

16.10.2007 – 17.10.2007

Райффайзен Интернэшнл

Відень, Австрія

«Успех ИЦ в розничных операциях»

17.06.2007-18.06.2007

«Marcus Evans»

Лондон, Великобританія

Перший (I) міжнародний з'їзд представників ІЦ Райффайзен Интернэшнл

20.11.2006 – 23.11.2006

Райффайзен Интернэшнл

Відень, Австрія

Звання та Нагороди

- Звання «Менеджер Року 2011», Call Center Guru, Москва, Росія;
- Нагорода Голови Правління Банку (Лавренчук В.М.) Грудень 2007.

Володіння Мовами:

Українська; Російська – рідні;

Англійська - вільно;

Німецька – базовий рівень.