

★ ПРОЄКТНИЙ МЕНЕДЖЕР, 20 000 ГРН.

🔄 18 января
2025

📍 Город: [Киев](#)

Возраст: 43 года

Режим работы: полный рабочий день, удаленная работа

Категории: IT, WEB специалисты, Руководство

Опыт работы

Менеджер служби підтримки

SupportYourApp (IT), Киев
03.2017 – 03.2022 (5 лет)

Обязанности:

Обов'язки:

Організація та управління підтримкою клієнтів:

Забезпечення високого рівня обслуговування:

- Контроль якості відповідей та вирішення проблем клієнтів.
- Впровадження стандартів обслуговування та SLA (Service Level Agreement).

Аналіз запитів та оптимізація процесів:

- Виявлення основних проблем клієнтів та вдосконалення процесів підтримки.
- Автоматизація типових запитів та створення бази знань для клієнтів.

Розробка та проведення тренінгів:

- Навчання нових співробітників команди підтримки.

Досягнення:

Покращення показників ефективності:

- Скорочення середнього часу реагування на запити на 30%.

Оптимізація комунікації:

- Створення інтерактивної бази знань для клієнтів, що зменшило кількість повторних запитів.

Менеджер служби підтримки

Porunder (Арбітраж трафіку), Киев
01.2012 – 12.2017 (5 лет 10 месяцев)

Обязанности:

Обов'язки:

Координація підтримки клієнтів:

- Вирішення технічних і операційних питань клієнтів щодо роботи біржі трафіку.

- Надання консультацій з налаштування та оптимізації рекламних кампаній.

Моніторинг і обробка запитів:

- Оперативне реагування на запити через чати, email і внутрішні системи підтримки.
- Виявлення та аналіз причин технічних збоїв і їх вирішення у співпраці з технічним відділом.

Взаємодія з партнерами та рекламодавцями:

- Підтримка комунікації між рекламодавцями, паблішерами та внутрішніми командами.
- Узгодження умов співпраці та вирішення конфліктних ситуацій.

Досягнення:

Покращення швидкості обробки запитів:

- Скорочення середнього часу вирішення запитів на 30% завдяки впровадженню автоматизованих рішень та ефективній організації роботи команди.

Забезпечення стабільної роботи платформи:

- Оперативне вирішення технічних збоїв у співпраці з відділом розробки, що знизило кількість скарг клієнтів на 20%.

Технічний редактор

1+1 media (Media), Киев

01.2010 – 11.2012 (2 года 10 месяцев)

Обязанности:

Обов'язки:

Редагування та перевірка матеріалів:

- Контроль якості текстового контенту перед ефіром.
- Перевірка відповідності матеріалів редакційним стандартам та ефірним вимогам.

Координація роботи команди авторів:

- Організація та розподіл завдань між авторами.
- Забезпечення дотримання дедлайнів та узгодження графіку роботи команди.

Управління контентом:

- Перевірка правомірності використання медіаматеріалів.
- Ведення архівів контенту та управління базами даних.

Забезпечення технічної готовності до ефіру:

- Взаємодія з технічними відділами для усунення проблем.
- Перевірка належної роботи технічних систем, пов'язаних із виходом матеріалів в ефір.

Досягнення:

Покращення якості ефірного контенту:

- Зниження кількості помилок у матеріалах на 15% завдяки посиленому контролю якості.

Успішна координація команди авторів:

- Управління командою авторів для підготовки телепроектів, що отримали високу оцінку аудиторії та керівництва.

Ефективне управління кризовими ситуаціями:

- Оперативне вирішення проблем під час ефіру без порушення графіку трансляцій.

Образование

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана (Київ)

Спеціальність: Маркетинг

полное высшее, 09.2000 – 08.2004 (3 года 11 месяцев)

Дополнительное образование

- Prometheus: Проєктний менеджер (курс-професія від OLX), 2024
- Google Project Management Professional Certificate, 2024

Знание языков

Английский - Выше среднего, Украинский - Продвинутый (свободно)

Дополнительно: Вільне читання професійної літератури, написання ділових листів, проведення презентацій та участь у переговорах.

Дополнительная информация

Знание компьютера, программ: Операційні системи: Windows (високий рівень). macOS (досвідчений користувач). Офісні програми: MS Office (Word, Excel, PowerPoint) – просунутий рівень. Google Workspace (Docs, Sheets, Slides, Forms) – просунутий рівень. Інструменти управління проєктами: Jira, Trello, Asana, MS Project – впевнене володіння. Monday.com, ClickUp – досвід використання. Інструменти аналізу даних: Excel (формули, таблиці, графіки, зведені таблиці). Google Analytics (базовий рівень для відстеження метрик). Інструменти комунікації: Slack, Microsoft Teams, Zoom – досвід організації і проведення зустрічей. Інструменти для створення візуального контенту: Canva, Adobe Photoshop (базовий рівень).

Личные качества, хобби, увлечения, навыки: Особисті якості: Організованість: здатність планувати і координувати завдання для досягнення цілей. Аналітичне мислення: вміння аналізувати складні ситуації, знаходити рішення і приймати обґрунтовані рішення. Комунікабельність: легкість у спілкуванні, вміння налагоджувати контакт із людьми та вирішувати конфлікти. Цілеспрямованість: орієнтація на результат і наполегливість у досягненні мети. Емоційний інтелект: здатність розуміти емоції інших, проявляти емпатію і підтримувати позитивну атмосферу в команді. Навички: Управління проєктами: володіння методологіями Agile, Scrum, Waterfall. Робота з інструментами: Jira, Trello, Confluence, MS Project. Управління командою: мотивація, делегування завдань, координація роботи. Вирішення конфліктів: вміння знаходити компроміси і знімати напруження. Хобі та захоплення: Читання книг про управління, психологію та особистісний розвиток. Подорожі: вивчення культур та пошук натхнення для нових ідей. Спорт: активний спосіб життя, заняття йогою та командними іграми. Кулінарія: експерименти з новими рецептами та стравами.

Цель поиска работы, пожелания к месту работы: Мета пошуку роботи: Знайти позицію проєктного менеджера, яка дозволить ефективно використовувати наявний досвід у координації команд, управлінні процесами та забезпеченні якісного виконання проєктів. Метою є реалізація успішних проєктів, що відповідають б