



👤 36 лет

⼥ Женский

⌚ Кишинев

✉ 15 000 MDL

✉️ 🎙️ in f

ТОП Навыки

- **Отчётность по SLA** · 7 лет
- **Планирование смен в WFM** · 7 лет
- **Запуск сценариев под разных клиентов** · 7 лет
- **Мультипроектная работа: разграничение прав** · 7 лет

Пожелания

- Свободный график
- Полный день
- Частичная занятость
- Гибкий график
- По сменному графику
- Удалённо

ЯЗЫКИ

- **Румынский** · Средний
- **Русский** · Свободно владею
- **Испанский** · Свободно владею
- **Украинский** · Свободно владею

Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.lucru.md/ru/preturi/cv>

Специалист по внедрению и развитию проектов

Обо мне

Специалист по внедрению и развитию проектов в сфере клиентского сервиса. Более 7 лет сопровождаю компании из разных отраслей: от микрофинансов и e-commerce до гемблинга, телемаркетинга и проектов с высокой нагрузкой на входящую линию.

Работаю на стыке аналитики, настройки процессов и подбора технологических решений. Помогаю выстроить эффективную модель обслуживания: от сценария звонка до отчёта по KPI. Подбираю и внедряю подходящее ПО, часто использую в проектах возможности облачной АТС Oki-Toki — как гибкого и функционального инструмента для организации контакт-центра.

Проекты, с которыми работала:

*Микрофинансовые организации

*Реализация автодозвонов и обзвонов по задолженности. Настройка сценариев, интеграция с CRM, запуск контроля KPI через инструменты сервиса Oki-Toki.

*Аутсорсинговые контакт-центры

*Мультипроектная работа: разграничение прав, запуск сценариев под разных клиентов, планирование смен в WFM, отчётность по SLA.

*Гемблинг

*Омниканальные проекты: Telegram, WhatsApp, web-чат. Настройка распределения обращений и аналитики по тематикам. Поддержка на нескольких языках:

*Телемаркетинг

*Настройка массовых исходящих кампаний: автодозвон, управление списками, сегментация клиентов, контроль повторных контактов. Внедрение аналитики по статусам и результатам диалога.

*Входящая линия (инфо- и сервисные проекты)

*Организация потоков по тематикам, настройка голосового меню (IVR), автоматизация распределения обращений, работа с пропущенными. Оптимизация времени ответа и снижение нагрузки на операторов через сценарии и автоответы в Oki-Toki.

Подробнее о проектах - <https://linkly.link/2CZUY>

Проблемы, с которыми умею работать:

- *Разрозненные каналы и потеря обращений
- *Сложные или перегруженные интерфейсы операторов
- *Неэффективное распределение смен и нагрузки
- *Отсутствие контроля качества и прозрачной статистики
- *Снижение продуктивности команды при росте объемов
- Инструменты и технологии:
- *Oki-Toki — настройка всех модулей (WFM, IVR, автообзвоны, аналитика)
- *Google Workspace — для командной работы и документации
- *Telegram, WhatsApp, Viber — подключение и автоматизация
- *amoCRM, Bitrix24 — интеграция с телефонией
- *Jira, Trello, Notion — управление задачами и проектами
- Последние места работы (по условиям NDA):
- *Международный аутсорсинговый контакт-центр
2019 — настоящее время
Внедрение и сопровождение проектов на базе Oki-Toki для клиентов из микрофинансового, страхового и телеком-секторов.
- Обязанности:

 - Анализ процессов, подбор и внедрение подходящего ПО
 - Настройка звонков, автообзвонов, IVR
 - Управление правами и сменами в WFM
 - Контроль SLA и аудит диалогов
 - Подготовка отчётности, обучение команды

- *E-commerce проект (retail, доставка)
2018 — 2019
Автоматизация клиентского сервиса и интеграция каналов.
- Обязанности:

 - Подключение телефонии и CRM
 - Создание омниканальной схемы (чат, звонки, мессенджеры)
 - Настройка автоматических уведомлений
 - Категоризация обращений и аналитика
 - Оптимизация воронки обращений

- Телемаркетинговый проект (b2c продажи)
2017 — 2018
Настройка массовых исходящих кампаний с аналитикой.
- Обязанности:

 - Работа с большими базами, сценарии, автодозвон
 - Контроль эффективности по статусам
 - Ведение отчётности по результатам и времени реакции
 - Внедрение процедур контроля качества

- Сервисный проект с высоким входящим трафиком
2016 — 2017
Оптимизация входящей линии и распределения нагрузки.
- Обязанности:

 - Построение IVR по тематикам
 - Настройка сценариев для операторов и автоответов
 - Управление КЦ на основе KPI
 - Поддержка мессенджеров и интеграция с CR

Опыт работы

Специалист по внедрению и развитию проектов в сфере клиентского сервиса ·

Международный аутсорсинговый контакт-центр ·
Кишинев

Август 2018 - Настоящее время · 7 лет 4 месяца

- Анализ процессов, подбор и внедрение подходящего ПО
- Настройка звонков, автообзвонов, IVR
- Управление правами и сменами в WFM
- Контроль SLA и аудит диалогов
- Подготовка отчётности, обучение команды

Навыки: Отчётность по SLA, Планирование смен в WFM,
Запуск сценариев под разных клиентов, Мультипроектная
работа: разграничение прав

Желаемая отрасль

- Телекоммуникации

Образование: Высшее