



👤 36 лет

♀ 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 обзвонков 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

\*Оmnikanальные 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 отчетности, 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 отчетности 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, автообзвонov, 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