



Романов Артем

Мужчина, 30 лет, родился 27 марта 1994

+7 (964) 8537887 — предпочитаемый способ связи

art.romanovv@yandex.ru

Другой сайт: <http://artem-romanov.ru>

Проживает: Москва

Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия

Не готов к переезду, готов к командировкам

Желаемая должность

Руководитель службы клиентского сервиса / Руководитель контактного центра / Руководитель проектного офиса

Опыт работы

Январь 2024 —
настоящее время
10 месяцев

Яндекс

Москва, yandex.ru

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)

Руководитель поддержки Авто.ру Бизнес

Функции:

- Управление подразделением;
- Определение ключевых показателей и методов их достижения;
- Разработка и контроль реализации концепции изменений;
- Взаимодействие со смежными подразделениями (продуктовыми командами и коммерческим департаментом).

Результаты:

- ✓ Сформировал концепцию развития B2B поддержки;
- ✓ Внедрил систему мотивации персонала;
- ✓ Разработал регламенты взаимодействия поддержки и смежных подразделений;
- ✓ Разработал процесс анализа и передачи в продуктовые команды обратной связи от клиентов и информации о всплесках обращений по тематикам;
- ✓ Произвел бесшовный переезд на внутренние it-ресурсы (чат платформа, системы аналитики).

Сентябрь 2021 —
Январь 2024
2 года 5 месяцев

БАНК УРАЛСИБ

Москва, www.uralsib.ru

Финансовый сектор

- Банк

Руководитель направления развития дистанционного обслуживания

Функции:

- Автоматизация процессов дистанционного обслуживания клиентов МСБ;
- Инициация проектов по внедрению новых технологий и развитию действующих систем Центра дистанционного обслуживания бизнеса, взаимодействие со смежными

подразделениями по реализации проектов;

- Формирование бизнес-требований и финансово-экономических обоснований реализации инициатив;
- Контроль показателей эффективности Центра дистанционного обслуживания бизнес и управление эффективностью;
- Управление мотивацией сотрудников;
- Определение "болевых точек" в работе КЦ и подбор инструментов решения проблем.

Достижения:

- ✓ Реализовал более 15 проектов по автоматизации дистанционного обслуживания (в т.ч. интеграция автодозвона, обратный звонок, "умная" автоматическая карусель номеров, детектирование виртуальных секретарей, HLR анализ баз, модуль звонка в мобильном приложении и др.);
- ✓ Внедрил голосовой бот на исходящем канале для продвижения продуктов банка и сервисных обзвонков;
- ✓ Внедрил фиджитал чат-бот для обработки обращений в цифровых каналах;
- ✓ Сформировал систему отчетности КЦ и регламент по работе с показателями эффективности;
- ✓ Повысил эффективность кросс-продаж на 30% и активации клиентов на 20%;
- ✓ Сформировал мотивационную программу и карты KPI для линейного и менеджерского состава.

Июль 2021 —
Сентябрь 2021
3 месяца

СИТИЛИНК

Москва, www.citilink.ru

Электроника, приборостроение, бытовая техника, компьютеры и оргтехника

- Промышленное, бытовое электрооборудование и электротехника (продвижение, оптовая торговля)
- Бытовая техника, электроника, климатическое оборудование (продвижение, оптовая торговля)
- Розничная торговля
- Розничная сеть (электроника, бытовая техника)
- Интернет-магазин

Эксперт по развитию единого контактного центра

Функции:

- Управление проектами по автоматизации деятельности контактного центра;
- Разработка бизнес-требований к информационным системам;
- Формирование плана трансформации контактного центра.

Достижения:

- ✓ Внедрил систему приоритизации и маршрутизации заказов в контактном центре;
- ✓ Организовал процесс подбора и первичного обучения удаленных сотрудников;
- ✓ Внедрил чат-платформу Webim и запустил проект чат-бота в цифровых каналах.

Январь 2018 —
Июнь 2021
3 года 6 месяцев

САРАНСКАКАБЕЛЬ – Ведущий кабельный завод России

Саранск, saranskkabel.ru

Начальник центра приема и обработки информации

Функции:

- Управление контакт-центром, командой внедрения и командой контроля отгрузок продукции;
- Контроль качества обслуживания клиентов, в том числе сбор и анализ метрик (NPS, CSAT, CES, CSI и других);
- Управление обучением сотрудников;
- Контроль распределения входящих заявок между менеджерами сбытовых подразделений;

- Автоматизация центра и внедрение информационных систем;
- Контроль за резервированием и отгрузками продукции.

Достижения:

- ✓ За 5 дней запустил "с нуля" контактный-центр;
- ✓ Разработал и внедрил регламенты эффективного взаимодействия сбытовых подразделений между собой и контактным-центром;
- ✓ Организовал контролируемую конкуренцию за клиента между менеджерами по продажам и сбытовыми подразделениями, что позволило улучшить качество обслуживания и повысить рентабельность продаж.

Август 2016 —
Июнь 2021
4 года 11 месяцев

ГК РЕШЕНИЯ – Системный интегратор

Казань, neosoft.pro

Руководитель контактного центра

Удаленное совмещение.

Функции:

- Планирование и контроль деятельности центра;
- Управление поиском, отбором и обучением персонала;
- Запуск новых кампаний, в том числе разработка речевых скриптов;
- Запуск роботизированных обзвонov.

Достижения:

- ✓ Организовал экономичный call-центр состоящий из 300 удаленных сотрудников;
- ✓ Запустил более 50 кампаний телемаркетинга в сегменте B2B;
- ✓ На базе контактного центра "с нуля" реализовал техническую поддержку пользователей;
- ✓ Создал эффективную программу по подбору, обучению и наставничеству операторов контакт-центра.

Сентябрь 2016 —
Декабрь 2017
1 год 4 месяца

САРАНСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Саранск, semk13.ru

Образовательные учреждения

- Вуз, ссуз колледж, ПТУ

Заместитель директора по информационным технологиям

Функции:

- Руководство IT подразделением;
- Обеспечение информационной стабильности и безопасности учреждения;
- Закупка оборудования и выбор поставщиков.

Достижения:

- ✓ Оптимизировал затраты на приобретение и продление лицензий на программное обеспечение на 25%;
- ✓ Внедрил эффективную систему управления IT-активами;
- ✓ Разработал и внедрил в процесс обучения образовательный полигон по специальности "Многоканальные телекоммуникационные системы".

Июль 2015 —
Август 2016
1 год 2 месяца

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ

Москва, innobit.ru, webparadox.com

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Разработка программного обеспечения
- Системная интеграция, автоматизации технологических и бизнес-процессов предприятия, IT-консалтинг

Директор по развитию бизнеса

Функции:

- Определение стратегии развития компании;
- Развитие партнерского канала продаж;
- Определение и отслеживание KPI сотрудников отдела продаж;
- Переговоры с ключевыми клиентами компании, включая привлечение новых проектов и управление действующими.

Достижения:

- ✓ С февраля 2016 вошёл в состав учредителей, с августа 2016 и до ноября 2017 являлся внештатным консультантом по продажам и развитию бизнеса;
- ✓ Организовал и стандартизировал продуктивный процесс пресейла, что позволило увеличить прибыль на 30%;
- ✓ Организовал внутренний call-центр для технической поддержки пользователей и холодного обзвона;
- ✓ Лично привлек более 20 крупных заказов;
- ✓ Разработал эффективную методику обучения удаленных специалистов по продажам.

Октябрь 2012 —
Июль 2015
2 года 10 месяцев

МТТ (ex. ОАО «Старт Телеком») – Оператор связи

Саранск, starttelecom.ru, mtt.ru

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-провайдер

Супервайзер отдела по работе с потенциальными клиентами

Функции:

- Руководство группой операторов-телемаркетологов, штат 150-250 человек;
- Определение и контроль исполнения бизнес-планов, целевых финансовых показателей по продажам;
- Управление коллективом: подбор, развитие и обучение, наставничество, решение конфликтных ситуаций;
- Обучение телекоммуникационным технологиям, продажам, телемаркетингу;

Достижения:

- ✓ Сформировал высокоэффективную команду телемаркетологов, привлечшей за рекордное время (1 год) более 10.000 новых абонентов;
- ✓ Разработал и внедрил систему обучения и наставничества;
- ✓ В феврале 2014 года был повышен до супервайзера отдела с позиции менеджера по продажам.

Образование

Магистр

2019

Мордовский национальный исследовательский государственный университет им. Н.П. Огарева, Саранск

Институт электроники и светотехники, (Магистратура) Инфокоммуникационные технологии и системы связи

Повышение квалификации, курсы

2024

Публичные выступления

Яндекс, Публичные выступления

2023

Фасилитация и дизайн мышление

ПАО «Банк Уралсиб», Управление изменениями

2020

Управление по Agile: Scrum, Kanban, Lean

Университет интернет-профессий «Нетология», Управление проектами

2019	Эффективный call-центр Тренинговое агентство "Мастер-Класс" (Санкт-Петербург), Управление call-центром
2018	Внедрение CRM и Практическое применение "1С:CRM КОРП редакции 3.0" для управления взаимоотношений с клиентами 1С-Учебный центр №3 (Москва), CRM системы
2013	Продажи телекоммуникационных услуг Центр развития персонала "Успех", Продажи
2013	Бизнес планирование Центр трансфера технологий, Бизнес планирование

Навыки

Знание языков	Русский — Родной Английский — B1 — Средний
---------------	---

Дополнительная информация

Рекомендации	ГК "Решения" Михаил Иванов (Директор) Яндекс Левон Омаров (Руководитель службы поддержки вертикальных сервисов) ПАО "Банк Уралсиб" Михаил Жучков (Руководитель управления)
Обо мне	Умею и люблю работать в режиме многозадачности. Взвешенно действую в положении неопределенности, принимая все риски. Стараюсь максимально оптимизировать и автоматизировать работу, для экономии затрат рабочего времени. Успешно завершил ряд собственных проектов по внедрению контакт-центров, в том числе для интернет-провайдера EVO-телеком (ООО "Телеком.ру"), сервиса Юрист24 и др. Готов предоставить рекомендательные письма от работодателей и собственных клиентов.