



Романов Артем

Родился 27 марта 1994

+7 (964) 8537887 — предпочитаемый способ связи

art.romanovv@yandex.ru

artem-romanov.ru

Проживает: Москва

Желаемая должность

Руководитель клиентского сервиса

Опыт работы — более 12 лет

Август 2025 —
настоящее время

Альфа-Банк (Россия)

Москва, www.alfabank.ru

Руководитель поддержки e-com платформы

Функции:

- Запуск, управление и развитие клиентской поддержки e-com направления на ранней стадии продукта (платёжный сервис, BNPL, инструменты для селлеров, шоппинг платформа);
- Проектирование и внедрение процессов и ИТ-контура поддержки (единое рабочее место оператора: тикет-система, CRM, чат-платформа, база знаний);
- Разработка и внедрение подходов к управлению обращаемостью (CR/DR) и автоматизации клиентских взаимодействий.

Достижения:

- ✓ Сформировал концепцию развития клиентского сервиса e-com направления (горизонт 2 года);
- ✓ Запустил поддержку новых продуктов (“Личный кабинет селлера”, “Аналитика для селлеров”) с нуля (процессы, база знаний, обучение);
- ✓ Внедрил единый контур обработки обращений, обеспечив управляемость очереди, прозрачность обработки кейсов и основу для дальнейшей автоматизации;
- ✓ Построил систему аналитики клиентских обращений и тематик, позволяющую выявлять продуктовые дефекты и влиять на продуктовые решения;
- ✓ Запустил MVP LLM-чат-бота в BNPL-сервисе “Подели”, обеспечив автоматизацию ~15% обращений и снижение нагрузки на поддержку.

Ноябрь 2024 —
Август 2025

Яндекс

Москва, yandex.ru/jobs/

Руководитель по работе с DR и CSAT в РФ и СНГ

Функции:

- Управление подразделением, отвечающим за 6 сервисов (Такси, Драйв, Самокаты, Заправки, Смена, Бери заряд);
- Определение и управление ключевыми метриками клиентского опыта (defect rate, CSAT, уровень автоматизации и др.);
- Анализ ключевых метрик и выявление системных проблем сервисов с последующей проработкой решений совместно с продуктом;
- Взаимодействие с продуктовыми и операционными командами для внедрения изменений, направленных на снижение обращаемости и повышение качества сервиса.

Достижения:

- ✓ Сформировал выделенные проектные команды по каждому сервису, повысив скорость и качество реализации инициатив;
- ✓ Сократил обращаемость в поддержку на 10% за счет продуктовых изменений, в том числе за счёт реализации понятного онбординга;
- ✓ Перевел процессы поддержки Драйва на внутренние IT-ресурсы (чат-платформа, телефония, системы аналитики), унифицировав подходы и методы работы для всех сервисов райдтеха, что позволило сократить затраты на поддержку на 15%;
- ✓ Внедрил MVP суммаризации обращений с использованием LLM, сократив время обработки повторных запросов на 15% и повысив FCR на 5%;
- ✓ Перезапустил процесс пересмотра логик работы поддержки, обеспечив регулярную синхронизацию с продуктом и улучшение клиентской удовлетворенности.

Декабрь 2023 —
Ноябрь 2024

Яндекс

Москва, yandex.ru/jobs/

Руководитель поддержки Авто.ру Бизнес / Руководитель службы клиентского сервиса

Функции:

- Управление подразделением B2B поддержки продукта Авто.ру Бизнес;
- Определение ключевых метрик клиентского сервиса и разработка подходов к их достижению;
- Разработка и реализация концепции развития B2B поддержки;
- Взаимодействие с продуктовой и коммерческой командами для внедрения изменений и повышения качества клиентского сервиса.

Достижения:

- ✓ Сформировал концепцию развития B2B поддержки продукта;
- ✓ Внедрил систему мотивации персонала, ориентированную на достижение ключевых метрик качества сервиса;
- ✓ Разработал и внедрил регламенты взаимодействия поддержки со смежными подразделениями;
- ✓ Разработал и запустил процесс анализа клиентской обратной связи и передачи продуктовым командам информации о проблемах и всплесках обращений;
- ✓ Перевел процессы поддержки на внутренние IT-ресурсы (чат-платформа, система аналитики), повысив управляемость и прозрачность процессов поддержки.

Сентябрь 2021 —
Декабрь 2023

БАНК УРАЛСИБ

Москва, www.uralsib.ru

Руководитель направления развития дистанционного обслуживания

Функции:

- Автоматизация процессов дистанционного обслуживания клиентов МСБ;
- Инициация и реализация проектов по внедрению новых технологий и развитию систем Центра дистанционного обслуживания бизнеса во взаимодействии со смежными подразделениями;
- Формирование бизнес-требований и финансово-экономических обоснований реализации инициатив;
- Управление показателями эффективности Центра дистанционного обслуживания и их улучшение;
- Формирование и управление системой мотивации сотрудников;
- Выявление проблемных зон в процессах обслуживания и подбор инструментов их оптимизации.

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 и управления показателями эффективности Центра дистанционного обслуживания;
- ✓ Повысил эффективность кросс-продаж на 30% и активации клиентов на 20%;
- ✓ Разработал и внедрил систему мотивации и KPI для линейного и менеджерского состава.

Декабрь 2017 —
Июнь 2021

САРАНСКАКАБЕЛЬ – Ведущий кабельный завод России

Саранск, saranskkabel.ru

Начальник центра приема и обработки информации

Функции:

- Управление контакт-центром и смежными операционными командами (внедрение, контроль отгрузок);
- Управление качеством обслуживания клиентов, включая сбор и анализ ключевых метрик (NPS, CSAT, CES, CSI);
- Организация и развитие системы обучения сотрудников контакт-центра;
- Управление распределением входящих заявок между сбытовыми подразделениями;
- Автоматизация процессов контакт-центра и внедрение информационных систем.

Достижения:

- ✓ Запустил контакт-центр с нуля за 5 дней;
- ✓ Разработал и внедрил регламенты взаимодействия сбытовых подразделений и контакт-центра;
- ✓ Организовал систему контролируемой конкуренции между сбытовыми подразделениями за клиента, что позволило повысить качество обслуживания и рентабельность продаж.

Август 2016 —
Июнь 2021

ГК РЕШЕНИЯ – Системный интегратор

Казань, neosoft.pro

Руководитель контактного центра

Удаленное совмещение.

Функции:

- Управление деятельностью контакт-центра и операционными показателями;
- Управление подбором, обучением и развитием удалённого персонала;
- Запуск и масштабирование кампаний телемаркетинга (разработка скриптов, настройка процессов);
- Внедрение роботизированных обзвонков и автоматизация исходящих коммуникаций.

Достижения:

- ✓ Организовал экономичный call-центр, состоящий из 300 удаленных сотрудников;
- ✓ Запустил более 50 B2B кампаний телемаркетинга, включая полностью автоматизированные сценарии;
- ✓ Запустил направление технической поддержки пользователей на базе контакт-центра с нуля;
- ✓ Разработал и внедрил систему подбора, обучения и наставничества операторов.

Сентябрь 2016 —
Ноябрь 2017

САРАНСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Саранск, semk13.ru

Заместитель директора по информационным технологиям

Функции:

- Руководство IT-подразделением образовательного учреждения;
- Обеспечение стабильности и информационной безопасности IT-инфраструктуры;
- Управление закупками IT-оборудования и выбором поставщиков.

Достижения:

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

Август 2012 —
Апрель 2015

Межрегиональный ТранзитТелеком, ОАО

Москва, www.mtt.ru

Супервайзер отдела телемаркетинга

Функции:

- Управление группой телемаркетинга (150–250 сотрудников);
- Обеспечение выполнения планов продаж и операционных показателей.

Достижения:

- ✓ Сформировал команду, привлечшую более 10 000 новых клиентов за год;
- ✓ Разработал и внедрил систему обучения и контроля показателей эффективности.

Образование

Магистр

2019
Магистр

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