



# Романов Артем

Родился 27 марта 1994

+7 (964) 8537887, TG: Ar\_Romanov

[art.romanovv@yandex.ru](mailto:art.romanovv@yandex.ru)

[artem-romanov.ru](http://artem-romanov.ru)

Город: Москва

## Желаемая должность

### Руководитель клиентского сервиса / поддержки / проектного офиса

## Опыт работы – более 13 лет

Август 2025 —  
настоящее время

### Альфа-Банк (Россия)

Москва, [www.alfabank.ru](http://www.alfabank.ru)

#### Руководитель поддержки e-som платформы

Функции:

- Запуск, управление и развитие клиентской поддержки e-som направления на ранней стадии продукта (платёжный сервис, bnrI, инструменты для селлеров, шоппинг платформа);
- Построение процессов и ИТ-контура поддержки (единого рабочего места оператора: тикет-система, CRM и чат-платформа для обработки обращений, база знаний);
- Разработка и внедрение процессов и инструментов по снижению и автоматизации обращаемости клиентов - CR/DR.

Результаты:

- ✓ Сформировал концепцию развития клиентского сервиса на 2 года;
- ✓ Запустил поддержку новых продуктов: "Личный кабинет селлера" и "Аналитика для селлеров";
- ✓ Внедрил единый контур обработки обращений, обеспечив управляемость очереди и качественную фиксацию кейсов;
- ✓ Построил систему аналитики метрик и тематик обращений, позволяющую выявлять и структурировать проблемы продукта и регулярно доносить их до стейкхолдеров и влиять на качественные изменения продукта;
- ✓ Запустил MVP LLM чат-бота в поддержке bnrI сервиса и автоматизировал 15% обращений за счёт сценариев не требующих интеграций.

Декабрь 2024 —  
Август 2025

### Яндекс

Москва, [yandex.ru/jobs/](http://yandex.ru/jobs/)

#### Руководитель сектора по работе с DR и CSAT в РФ и СНГ / Руководитель проектного офиса

Функции:

- Управление подразделением отвечающим за 6 сервисов (Такси, Драйв, Самокаты, Заправки, Смена, Бери заряд);
- Определение и влияние на достижение KPI (обращаемость - defect rate, CSAT, уровень автоматизации и др.);
- Анализ метрик, ситуации в сервисах, определение методов достижения показателей;
- Взаимодействие со смежными подразделениями (продуктовыми и операционными командами).

Результаты:

- ✓ Сформировал проектные команды под каждый сервис, повысив фокус и качество реализации инициатив;
- ✓ Совместно с продуктовыми командами сократил обращаемость в поддержку на 10% за счет доработок продукта в том числе реализации понятного онбординга;
- ✓ Произвел переезд процессов поддержки Драйва на внутренние it-ресурсы (чат платформа, телефония, системы аналитики), подходы и методы работы - единые для всех сервисов райдтеха, что позволит сократить ксты поддержки на 15%;
- ✓ Внедрил MVP суммаризации обращений с помощью LLM моделей, сократив время обработки повторных запросов на 15%, FCR повысился на 5%;
- ✓ Для повышения удовлетворенности клиентов, перезапустил процесс пересмотра логик работы поддержки, в который вовлек смежные подразделения.

Январь 2024 —  
Декабрь 2024

## Яндекс

Москва, [yandex.ru/jobs/](https://yandex.ru/jobs/)

### Руководитель поддержки Авто.ру Бизнес / Руководитель службы клиентского сервиса

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

## БАНК УРАЛСИБ

Москва, [www.uralsib.ru](http://www.uralsib.ru)

### Руководитель направления развития дистанционного обслуживания юридических лиц

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 обзвонov;
- ✓ 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.

Январь 2018 —  
Июнь 2021

## **САРАНСКАКАБЕЛЬ – Ведущий кабельный завод России**

Саранск, [saranskkabel.ru](http://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 бытовых 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 бытовых подразделений между собой и контактным-центром;
- ✓ Организовал контролируемую конкуренцию за клиента между менеджерами по продажам и бытовыми подразделениями, что позволило улучшить качество обслуживания и повысить рентабельность продаж.

Август 2016 —  
Июнь 2021

## **ГК РЕШЕНИЯ – Системный интегратор**

Казань, [neosoft.pro](http://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 в том числе полностью автоматизированные;
- ✓ 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

## **САРАНСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

Саранск, [semk13.ru](http://semk13.ru)

### **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".

## 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

## Навыки

---

Знание языков

Русский — Родной

Английский — B1 — Средний

## Дополнительная информация

---

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.