



Романов Артём

Родился 27 марта 1994

+7 (964) 853 78 87

art.romanovv@yandex.ru

Сайт: <http://artem-romanov.ru>

Проживает: Москва

Опыт работы

Декабрь 2024 —
настоящее время

Яндекс

Москва, <https://go.yandex/>

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

Функции:

- Управление подразделением из 18 менеджеров проектов, отвечающих за 6 ключевых сервисов (Такси, Драйв, Самокаты, Заправки, Смена, Бери заряд);
- Определение KPI (defect rate, CSAT, уровень автоматизации и др.);
- Анализ метрик, ситуации в сервисе, 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 косты поддержки на 20%;
- ✓ Внедрил суммаризацию обращений, сократив время обработки повторных запросов на 15%, снизив FCR на 5%;
- ✓ Для повышения удовлетворенности клиентов, перезапустил процесс пересмотра логик работы поддержки, в который вовлек смежные подразделения.

Январь 2024 —
Декабрь 2024

Яндекс

Москва, <https://business.auto.ru/>

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;

Сентябрь 2021 —
Январь 2024

- ✓ 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).

БАНК УРАЛСИБ

Москва, www.uralsib.ru

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

СИТИЛИНК

Москва, www.citilink.ru

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

САРАНСКАКАБЕЛЬ – Ведущий кабельный завод России

Саранск, saranskabel.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 контактными-центрами;
- ✓ 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

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 обзвонков.

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

САРАНСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Саранск, 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".

Апрель 2015 —
Август 2016

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ

Москва, innobit.ru, webparadox.com

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.

Сентябрь 2012 —
Апрель 2015

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

Саранск, starttelecom.ru, mt.t.ru

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

МГУ им. Н.П. Огарёва

Институт электроники и светотехники, Инфокоммуникационные технологии и системы связи