ИМЯ И ФАМИЛИЯ

Операционная работа и поддержка клиентов · перехожу в управление проектами

Город · +7 900 000-00-00 · pochta@example.com · hh.ru/resume/00000000

О СЕБЕ

Восемь лет в поддержке клиентов и планировании смен, сейчас перехожу в управление проектами. Лучше всего получается вести задачи, которые идут через несколько отделов, описывать процесс так, чтобы его можно было повторить без меня, и превращать данные сервиса в еженедельный отчёт, по которому принимают решения. В 2026 году закончил курс по управлению проектами, дважды от начала до конца вёл переезд офиса.

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

Проекты и графики

· Вёл график девяти человек на двух площадках, включая отпуска и подмены
· Спланировал и провёл два переезда офиса, каждый за четыре недели и без простоя
· Сделал трекер, в котором команда до сих пор ведёт 40 - 50 заявок в неделю

Процессы и регламенты

· Написал 23 пошаговые инструкции, повторные вопросы в поддержку сократились примерно на треть
· Заменил бумажную передачу смены общим чек-листом, понедельничные завалы исчезли
· Обучил новому процессу 11 новичков, двое из них теперь обучают сами

Отчёты и общение с клиентами

· Готовил еженедельный отчёт по сервису для руководителя и обеих площадок
· Принимал 30 - 40 обращений в день и закрывал эскалации в тот же рабочий день
· Писал письма клиентам во время трёхдневного сбоя системы

МЕСТА РАБОТЫ

Руководитель группы поддержки — 2021 - сейчас
Компания · Город

Специалист поддержки — 2018 - 2021
Компания · Город

Офис-менеджер — 2016 - 2018
Компания · Город

2020 - 2021: ухаживал за родственником и учился заочно. (Удалите строку, если перерыва не было.)

НАВЫКИ И ИНСТРУМЕНТЫ

Excel (сводные таблицы, ВПР) · Google Документы · 1С · Битрикс24 · планирование смен · описание процессов · отчётность · обучение новичков

ОБРАЗОВАНИЕ И КУРСЫ

Основы управления проектами, [школа], 2026 · бакалавриат, [направление], вуз, 2016 · продвинутый Excel, [школа], 2024

alfapdf.ru · Бесплатные шаблоны и инструменты для PDF