

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
- Заменял 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

