

Виктория С.

РЕЗЮМЕ

г.Москва

+7... (WA, моб.), [Telegram](#)
[v...@gmail.com](#), [LinkedIn](#)

Рассматриваемые позиции

Менеджер по сопровождению продаж
Администратор-координатор



Менеджер-координатор с 10+ лет опыта работы в международных B2B компаниях в сфере импорта и экспорта. Опыт в управлении документооборотом коммерческих отделов, консультациях клиентов, обработке заказов на закупку и отгрузку. 7+ лет опыта ведения баз данных лицензий клиентов по всему миру (SAM). Внедрила CRM-системы (Bitrix24, Zendesk), повысив эффективность на 50-55%. Владение различными ERP и CRM (Netsuite, 1C, Bitrix24, Zendesk, SAP, Directum, Atlassian), пакетом MS'Office. Обширный опыт взаимодействия с кросс функциональными отделами (финансисты, юристы, разработчики, технические специалисты)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

Менеджер по сопровождению партнеров

Апрель 2025 – сентябрь 2025

Треолан (ГК Ланит) (дистрибьютор компьютерной техники, периферии и систем информационной безопасности, среди основных партнеров и заказчиков крупные интеграторы и организации госсектора)

- Обработала более 400 запросов ежемесячно (20-25 в день), произвела расчеты сложных спецификаций, включая заказы по ГОЗ, и подготовила коммерческие предложения. Достигла конверсии КП в заказы на уровне 65-70%;
- Осуществляла размещение и контроль заказов на продукцию во внутренних системах и на порталах поставщиков (>30 в день);
- Провела 300+ консультаций с подбором и обсуждением спецификаций для партнёров по продуктам (крупный и средний сегмент B2B);
- Осуществила более 70 регистраций сделок и согласований условий с поставщиками (в портфеле более 10 вендоров).
- Разрешила более 40 проблемных ситуаций ежемесячно, связанных с заказами, отгрузками и документооборотом. Сократила среднее время разрешения инцидентов с 5 до 2 дней, снизила количество претензий клиентов на 45% и достигла показателя успешного разрешения проблем 95% с первого обращения.
- Обеспечила 100% своевременность предоставления отчетности

Менеджер программных лицензий

Ноябрь 2021 – Декабрь 2024

MICROMINE Pty LTD www.micromine.com (разработчик ИТ решений со штатом более 500 человек, предоставляющий 8 инновационных продуктов для горно-добывающей отрасли, среди клиентов такие компании как Алроса, Северсталь, Норникель, Казахмыс, Казатомпром и др.)

- Осуществляла административную поддержку отдела продаж в Алматы, работала с отделом технической поддержки в части консультаций и настройки лицензий
- Повысила качество коммуникацией с партнерами: успешно консультировала в части приобретения лицензий и ПО (просто о сложном), отвечала на различные запросы клиентов, что привело к повышению уровня удовлетворенности (CSAT) со стороны клиентов до 98% .

- Перевела на русский язык и доработала шаблоны информационных писем по активации лицензий, а также структурировала шаблоны по типам лицензий и продуктам, что обеспечило более понятный каталог шаблонов и сократило поиск необходимого шаблона в 2 раза
- Вела обработку заказов на продажу (от 100/мес) и отправку данных программных лицензий клиентам по всему миру.
- Вела базы клиентов в различных системах лицензирования и обеспечивала своевременный доступ к обновленным версиям ПО.
- Инициировала и реализовала внедрение системы Zendesk (сбор требований, построение маршрутов тикетов, анализ необходимых метрик и категорий, тестирование, ТЗ на макросы): что повысило прозрачность работы отдела лицензирования, оценку эффективности и поставленных KPI, увеличение скорости и сроков обработки запросов и заказов на 50%
- Организовала серию внутренних обучающих вебинаров для кросс функциональных департаментов в регионах по работе и новым процессам CRM Netsuite

Администратор поддержки продаж отдела развития бизнеса

Июнь 2018 – октябрь 2021

1C International (Компания является дочерней большого 1С и предоставляет гибкие ERP-решения и решения для цифровизации бизнеса через сеть партнеров более чем в 60 странах) www.1ci.com

- Выстроила систему документооборота отдела продаж (шаблоны договоров, спецификаций, актов и пр.), осуществляла контроль выставления счетов и оплат, осуществляла управление ассортиментом интернет-магазина.
- Обеспечила эффективные консультации партнеров по вопросам лицензирования, что повысило их понимание продукта, оптимизировала процесс онбординга партнеров и организации доступов в личный кабинет на сайте, что привело к ускорению процесса продаж на 20%,
- Проводила глубокую аналитику продаж, что позволило команде по развитию бизнеса выявлять тренды и возможности для увеличения эффективности партнерской сети
- Кросс функциональное взаимодействие с разработчиками в части сбора требований для улучшения интерфейса личного кабинета клиента в интернет магазине, тестирования на работоспособность, что увеличило эффективность и легкость совершения покупок на 35%.
- Реализовала (совместно с руководителем) внедрение CRM Bitrix24 в отделе, повысившее прозрачность работы отдела развития бизнеса и продаж и аналитические возможности (воронки продаж, документооборот, отчетность и т.п.) на 55%.

Административный менеджер

Апрель 2012 – Апрель 2018

Kelly Services CIS (Международное агентство по подбору персонала) www.kellyservices.com

Mazars LLC (Международная аудиторская компания) www.mazars.com

- Реализовывала управление документооборотом отдела, взаимодействовала с подрядчиками и поставщиками в сфере обеспечения офиса, закупок, аренды (договора, первичные бухгалтерские документы),
- Осуществляла руководство отделом: секретари, водители, курьеры, клининг,
- Осуществляла контроль выполнения договоров в части работы отдела
- Оптимизировала офисные расходы на 17% (организация внутренних тендеров, переговоры с поставщиками в части более выгодных условий поставок)
- Реализовала под ключ проект по переезду офиса (поиск помещения, ремонт , переезд), численностью 200+ человек без отрыва от работы в сжатые сроки (3 месяца)

Администратор IT-отдела

Февраль 2009 – Сентябрь 2011

УРАЛХИМ, ОАО (производитель минеральных удобрений) www.uralchem.ru

- Вела и контролировала бюджет департамента, координировала документооборот отдела: составляла, согласовывала в электронной системе документооборота, осуществляла контроль подписания договоров, приложений, актов и пр., обмен документацией с контрагентами

- Выполняла роль ассистента IT-директора департамента: вела деловую переписку, календаря директора, осуществляла тревел поддержку, документооборот и авансовые отчеты руководителя.

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ И КОМПЕТЕНЦИИ:

- **Документооборот:** Комплексное управление договорами, счетами, отгрузочными документами.
- **Администрирование:** Опыт в координации работы коммерческих отделов и поддержке продаж
- **Системы и ПО:** Уверенное владение 1С, Excel (продвинутый уровень), Word, Bitrix24, Zendesk, SAP, Ахapta, NetSuite, Directum, КонтурДиадок
- **Учет и аналитика:** Опыт ведения баз данных клиентов и сделок, подготовки отчетности
- **Коммуникация:** Кросс функциональное взаимодействие с департаментами: юридическим, финансовым, продаж
- **Языки:** Грамотный русский язык и свободное владение английским
- **Личные качества:** Отличные навыки коммуникации и организации процессов, внимание к деталям, аккуратность, ответственность нестандартное мышление.

ОБРАЗОВАНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

Российский государственный социальный университет, **Юриспруденция (специалист)**

2010 - **Excel**, Продвинутый уровень, Москва

2018 – **1С** Интернешнл, CRM Bitrix 24; 1С: ERP, Москва

2022 – **MICROMINE**, система NetSuite, Москва

2023, 2024 – **MICROMINE**, система Zendesk, Москва, Алматы.