

# Елена Шатрова

Project Manager

## Местоположение

Проживание: Россия, Москва

Готовность к работе: готов к удаленной работе

## Возраст и стаж

Стаж: 7 лет и 4 месяца

Возраст: 28 лет

Зарплатные ожидания: От 100000 руб.

## Контактная информация

Мой круг: <https://moikrug.ru/hazarka>



---

## Профессиональные навыки

---

Управление проектами • Jira • Agile • Управление людьми • Разработка ТЗ • Построение команды • Ведение переговоров • Проектное планирование • Scrum • Kanban

---

## Опыт работы

---

Май 2018 –  
По наст. время  
(1 год и 1 месяц)

### Accord Digital

Project Manager

Россия, Москва

#### Обязанности и достижения

- Ведение проектов, от брифинга, документов, до реализации и запуска.
- Ведение документооборота и поддержание контакта с клиентами.
- Ведение подрядчиков, и разработчиков.
- Поиск подрядчиков, закупка оборудования.
- Написание технических заданий, расчет смет - внутренних и внешних.
- Управление рисками.

Ноябрь 2017 –  
Май 2018  
(7 месяцев)

### AGIMA

Project manager

Россия, Москва

#### Обязанности и достижения

- Ведение проекта, проектной команды, ресурсов
- Написание технических заданий, спецификацией
- Составление актов, выгрузок
- Проектное планирование и отчетность
- Проведение митингов
- Осуществление коммуникаций с клиентом
- Управление релизами
- Составление проектных планов

#### Применяемые навыки

Управление проектами, Agile, Scrum, Jira, Разработка ТЗ, Управление

разработкой, Ведение переговоров, Построение команды, Проектное планирование, Управление рисками

Январь 2017 –  
Ноябрь 2017  
(11 месяцев)

## **Completo**

Менеджер отдела разработки  
Россия, Москва

### **Обязанности и достижения**

Пришла в январе на вакансию тестировщика web-проектов. Через месяц предложила изменения в структуре и в работе разработчиков, для повышения эффективности и продуктивности - повысили до менеджера отдела разработки.

Будучи менеджером

- написала регламент отдела разработки, регламент работы с Git'ом, для клиентов и для разработчиков.
- организовала взаимодействие разработчиков, так как многие работали удаленно, контакт не был налажен
- занималась подбором новых сотрудников, итог: нанято два дополнительных разработчика, что соответствует текущей нагрузке.
- продолжала заниматься тестирование проектов перед сдачей их заказчикам (либо клиентам)
- ведение технической поддержку по проектам, где требуется
- ведение занятости разработчиков, планирование времени, планирование задач
- проведение митингов для разработчиков
- ведение чатов разработчиков (наполнение контентом - полезное чтение, новости индустрии и т.п.), ведение базу знаний отдела
- работа с обращениями от других отделов (аккаунт-менеджеры, дизайнеры и пр.)

Октябрь 2014 –  
Январь 2017  
(2 года и 4 месяца)

## **Императорский монетный двор**

Тренинг-менеджер  
Россия, Москва

### **Обязанности и достижения**

Руководство отдела контроля качества. (4 эксперта контроля качества в прямом подчинении)

- Организация работы экспертов контроля качества:
- обучение мониторинговым формам, системам оценки, аудиторскому.
- Проведение калибровочных сессий с колл-центрами работающими на аутсорсе.
- Обучение новых сотрудников технологии продаж.
- Регулярная прослушка разговоров на выявление критических ошибок, проведение брифингов со специалистом по результатам прослушки.
- Проведение калибровочных сессий с аутсорсинговыми проектами, скайп-коллы по новым проектам, новым системам оценки звонков.
- Командировки в офисы аутсорс-коллцентров, для представления компании, нового продукта, налаживания связей, поднятия рабочего настроения коллектива, положительного опыта общения с компанией-заказчиком.
- Организация работы операторов и экспертов контроля качества:
- составление графиков;
- составление таргетов для экспертов;
- отчетов;
- контроль соблюдения дисциплины.
- контроль работы аутсорс-коллцентров

- отчетность аутсорс-коллцентров
- прослушка аутсорс-коллцентров
- консультирование по продукции, компании

Внедрение новых скриптов разговора, разработка скриптов.

Апрель 2014 –  
Октябрь 2014  
(7 месяцев)

## **OFFICE-PC**

Супервайзер контакт центра

Россия, Москва

### **Обязанности и достижения**

Работа с операторами, повышение конверсии общей отдела и каждого оператора по отдельности.

Работа по запросам региональных менеджеров. (14 регионов на данный момент)

- Предоставление записей разговоров
- Разбор конфликтных ситуаций
- Отчеты по работе контакт центра.
- Разработка мотивации групповой и индивидуальной.
- Разработка телефонного этикета и скрипта разговора.
- Ежедневная прослушка разговоров оператор и их разбор с самим оператором.
- Контроль соблюдения трудовой дисциплины;
- Планирование работы отдела и постановка задач операторам;
- Подбор персонала ,

Февраль 2012 –  
Март 2014  
(2 года и 2 месяца)

## **ОАО "Приморскуголь"**

Старший юристконсульт

Россия, Владивосток

### **Обязанности и достижения**

- исполнительная работа, работа с исполнительными документами, исполнительными органами
- претензионно-исковая работа, полное сопровождение судебных дел
- судебная аналитика, отчеты
- проведение семинаров для сотрудников филиала о праве
- полное юридическое сопровождение предприятия компании, ведение хозяйственной деятельности
- раскрытие информации
- договорная работа
- согласование приказов

В результате проведенных семинаров на филиале существенно снижен риск взыскания штрафов в связи с не правильным составлением актов и пр. документов, а так же повышение эффективности работы с контрагентами

---

## **Высшее образование**

Сентябрь 2007 –  
Май 2013

## **Дальневосточный государственный университет**

ЮИ-Правоведения

Россия, Владивосток

---

## **О себе**

Если я не работаю, то я смотрю нетфликс, если я не смотрю нетфликс, то я в тренажерке, а если и не там, значит меня закопала в снег собственная собака.

---

**«Мой Круг»** – вакансии для IT-специалистов