

Воскресенский Константин

Руководитель клиентского сервиса / руководитель службы поддержки

Двадцать один год работы с клиентами: двенадцать лет обучения, поддержки и выездного сервиса в промышленной автоматизации, девять в клиентском сервисе, из них семь лет строю и пересобираю службы поддержки. Беру сервис в кризисе и вывожу на измеримые показатели: скорость, качество, себестоимость обращения. Отвечаю за экономику функции целиком, от юнит-экономики обращения до бюджета ФОТ, и провожу решения через продукт, финансы и продажи без административного рычага.

Москва · +7 (916) 825-98-40 · at@konstantinvoskresenskiy.ru · Telegram @Konstantin_Voskresenskiy · work.konstantin-voskresenskiy.ru

в 16 раз быстрее реакция поддержки: с четырёх дней до двух часов · IEK	42 → 94 % удовлетворённость клиентов · текущее место	−23 % фонд оплаты за год при росте обращений на 20 % · IEK	треть потока закрывает ИИ-оператор · текущее место
--	--	--	--

ДЕЛО №1 · ТЕКУЩЕЕ

Руководитель отдела клиентского сервиса

МАРТ 2026 — Н. В.

Сервис прокси-инфраструктуры, B2C и B2B · Москва · круглосуточный отдел: четыре оператора, ИИ-оператор и руководитель. Функцию веду целиком: стандарт качества, обучение, методология, аналитика, экономика обращения. Всё собрано при жёстком ограничении по ресурсам, без бюджета на готовые инструменты

- Посчитал **себестоимость обращения**, которой в компании не существовало: 213 Р по подразделению вместе с ФОТ руководителя. В IEK та же методика дала 4228 Р на обращение и 210 Р за минуту работы отдела, разброс в двадцать раз.
- Довёл **стоимость замены сотрудника до 0,73 месячной оплаты** при рыночном ориентире в три—шесть окладов: человек выходит на линию за неделю вместо месяца.
- Поднял **удовлетворённость с 42 % до 94 %** и качество по стандарту **с 54 % до 85 %**: перезапустил мотивацию, ввёл регламенты, еженедельную оценку и аттестацию.
- Вывел **ИИ-оператора в боевую работу на ночную смену**: треть потока, качество 97,7 % по тому же стандарту, что у людей, доступность 99,95 %, тридцать долларов в месяц.
- Построил **конвейер квалификации из пяти этапов** и написал **аварийный план** на двенадцать направлений отказа по разбору тридцати реальных случаев.
- Кросс-функциональное**: реестр тринадцати критичных процессов компании, независимый разбор управленческой отчётности с четырьмя расхождениями и вопросом к собственникам, эскалация корпоративных клиентов с реакцией продаж 10—20 минут, разбор гарантии поставщика через юристов. Всё проведено без административного рычага.

ДЕЛО №2

Руководитель отдела технического сопровождения

ИЮЛЬ 2023 — МАРТ 2026

IEK DIGITAL (ООО «МПС софт»), промышленное ПО MasterSCADA · 170 человек · до 10 в прямом подчинении, до 30 в матрице

- Расчистил **долг в 140 заявок до нуля за четыре месяца**: разделил первую и вторую линию, выделил лидеров, переписал порядок работы, пересмотрел оплату.
- Ускорил реакцию **с четырёх дней до двух часов**, приоритетным клиентам до тридцати минут: в шестнадцать раз по рабочему времени при норме один—три дня.
- Снизил **фонд оплаты на 23 %** (1,36 → 1,05 млн Р/мес) при росте обращений на 20 %, за счёт переквалификации и роста базы знаний.
- Поднял **удовлетворённость с 65 % до 90 %**, начав с пустого места: шкала оценок была отключена, метрику никто не вёл.
- Передал семь сотрудников в смежные отделы, **подготовил преемника за восемь месяцев**, запустил платную поддержку как отдельное направление. Должность сокращена после оптимизации.

СПРАВКА А · 2017—2023

Schneider Electric, затем Systeme Electric. Ведущий эксперт, лидер по запуску программных продуктов. В сентябре 2022 переведён на запуск и поддержку программных продуктов, в октябре подразделение сменило владельца и стало Systeme Electric.

Ожидание обучения с двух—трёх месяцев до одного дня. Семь курсов, две тысячи слушателей за два года.

Первый ответ поддержки с одного—трёх дней до одной—двадцати минут. Первые в компании платные курсы.

Оценка 360 по методике LVI: общая управленческая гибкость 84 %, статус высокоэффективного сотрудника пять лет подряд.

ЭКСПЕРТИЗА

ISO 18295 · ISO 9001 · SLA · юнит-экономика сервиса · бюджет и ФОТ · BPMN и сквозные процессы · антикризисное управление · внедрение ИИ и ИИ-агенты · подготовка преемников · управление командой до 30 человек в матрице Английский B1+. Действительный член ABPMP Russian Chapter.

СПРАВКА Б · 2005—2017

Siemens · НПЦ «Салют» · Beckhoff. Технический консультант, начальник бюро. Поддержка, обучение заказчиков, выездной сервис на объектах.

Сорок инженеров в подчинении, 2010—2011. Мониторинг простоя оборудования, снабжение, обучение бюро.

Автоматизация зданий: «Зарубежнефть», ВТБ в Башне «Федерация», ЦОД «Останкино».

ДОКУМЕНТЫ И ПРИЗНАНИЕ

Магистр техники и технологии, МГТУ «Станкин». Управление финансами в сервисе, операционное управление КЦ, аудит по ISO 18295 (Апекс Берг). Внутренний аудитор ISO 9001.

Две книги на ЛитРес. Жюри CCGuru Awards «Хрустальная гарнитура» 2025. Награда «Мастер оптимизации», IEK DIGITAL.