



ДМИТРИЙ КРЫЛОВ

САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ · РОСТ ВНУТРИ КОМПАНИИ

Дмитрий Крылов — кандидат на роль руководителя группы технической поддержки

Ведущий специалист технической поддержки, в компании с 2023 года.

Предлагаю рассмотреть мою кандидатуру на роль руководителя группы и поддержать назначение с 1 октября 2026 года.

АВТОР

Дмитрий Крылов

РОЛЬ

Ведущий специалист технической поддержки

АУДИТОРИЯ

Для руководителя отдела и HR-партнёра

— МОЙ ПУТЬ В КОМПАНИИ

Три шага роста в поддержке

2023



Специалист поддержки

Первая линия: до 80 обращений в месяц, решение типовых запросов клиентов.

2024



Ведущий специалист

Сложные эскалации, контроль качества ответов, снижение повторных обращений.

2025–2026



Наставник и координатор

Онбординг новичков, организация дежурств, развитие базы знаний группы.

Метрики моей работы: 2024 → 2026

35 → 12
МИН

Средний первый ответ
ускорение почти в 3 раза

70% →
88%

Закрыто с первого раза
рост на 18 п.п.

4,3 → 4,8

Оценка клиентов CSAT
из 5 баллов

Динамика по моим тикетам в CRM за 2024–2026 годы

— НЕФОРМАЛЬНОЕ ЛИДЕРСТВО

Я уже работаю как лидер группы

4

новичка

вышли на самостоятельную работу по плану наставничества (2025–2026)

100%

покрытие дежурств

вечерние и выходные смены: было 60% — стало 100%

35

статей в базе знаний

время поиска ответа сократилось с 7 до 3 минут

КЕЙСЫ

Как было

- Онбординг новичка: 6 недель до самостоятельной работы
- Повторные обращения: 30% по типовым вопросам

СТАЛО

Как стало

- + Сократил до 4 недель за счёт чек-листов и наставничества
- + Снизил до 12% после обновления базы знаний



Готовность к роли руководителя группы

Компетенция	Уровень	Чем подтверждается
Экспертиза продукта и поддержки	Эксперт	Глубокое знание процессов, 3 года практики
Работа с конфликтами и сложными клиентами	Продвинутый	Регулярно беру сложные обращения
Наставничество и обратная связь	Продвинутый	Обучил 4 новичков, веду онбординг
Аналитика метрик SLA / FCR / CSAT	Средний	Готовлю отчёты, осваиваю дашборды
Управление людьми и планирование	Развиваю	Закрою обучением в первые 90 дней

Сильные стороны — экспертиза и наставничество; зона роста — управление людьми, план закрытия — 90 дней

Роль руководителя группы: три приоритета

01

Стабильный сервис

Первый ответ — за 15 минут, доля решённых с первого обращения — 90% и выше.

02

Развитие команды

Встречи 1-на-1 раз в две недели, индивидуальные планы роста для каждого.

03

Знания как продукт

База знаний — основной инструмент ответов и онбординга новых сотрудников.

— ПЛАН НА 90 ДНЕЙ

Первые 90 дней: октябрь — декабрь 2026

Дни 1–30

ОКТАБРЬ 2026

15 индивидуальных встреч с командой

аудит очередей и пиковых часов

быстрые улучшения графика дежурств

Дни 31–60

НОЯБРЬ 2026

Еженедельные метрики SLA/FCR/CSAT по каждому сотруднику

ввод базы знаний в первый ответ

Дни 61–90

ДЕКАБРЬ 2026

Индивидуальные планы развития

закрепление наставников за новичками

итоговый отчёт к 29 декабря 2026

Чего мне не хватает и какая поддержка нужна

- ◆ **Тренинг по управлению командой** Пройти тренинг по управлению командой и конструктивному фидбеку осенью 2026 года.
- ◆ **Супервизия руководителя отдела** Еженедельная супервизия руководителя отдела первые два месяца в новой роли.
- ◆ **Согласование критериев оценки** Согласовать критерии оценки первых 90 дней работы до 1 октября 2026 года.

Прошу поддержку на старте — чтобы быстрее войти в роль и дать результат.

РЕШЕНИЕ И ШАГ

Поддержите назначение и.о. руководителя группы

С 1 октября выхожу в новую роль. Полный план на 90 дней
направлю 16 сентября.

План на 90 дней

Старт в роли



+7 900 000-00-00,
D.KRYLOV@EXAMPLE.RU