



АННА СОЛОМКО

Бізнес-консультант

КОНТАКТИ

+380 684 921 737

Solomko.as@gmail.com

Україна, Київ, 02002

www.linkedin.com/in/anna-solomko-54269348

<https://linktr.ee/solomko.consultancy>

ОСВІТА

Магістр з правознавства,
спеціалізація правове забезпечення
підприємницької діяльності
Національна Академія Внутрішніх
Справ
Київ || 2010

НАВИЧКИ

ПРОФЕСІЙНІ

- Менеджмент бізнесу
- Управління Проєктами
- Управління Бізнес Процесами
- Методологія процесного управління по фреймворку APQC Process Classification Framework (PCF)
- Систематизація бізнесу
- Клієнтський досвід
- Розробка Стандартів
- Комунікація та Звітність
- Взаємодія зі стейкхолдерами
- Презентація для вищого керівництва
- Тренінг
- Високі комунікативні навички
- Ситуаційне лідерство

ПРОФЕСІЙНА ХАРАКТЕРИСТИКА

Моя робота спрямована на підвищення ефективності бізнесу - систематизацію роботи компанії, зміцнення організаційного управління та покращення операційних показників. Описую, впроваджую та оптимізую бізнес-процеси в нотатії BPMN. Розробляю стандарти, інтегрую міжнародні практики для успішного масштабування бізнесу, підвищую рівень лояльності клієнтів та працівників. Забезпечую глибокі дослідження та аналітику для прийняття обґрунтованих рішень

Маю 6+ років досвіду в консалтингу і понад 150 успішно реалізованих кейсів. Надаю консультації, супровід та підтримку топменеджменту. Також працюю як частина команди клієнта на довготривалій основі для реалізації комплексних рішень. Готова до відряджень

Експертиза: управління бізнес-процесами (BPMN), управління проєктами, стандартизація для масштабування, клієнтський досвід, організаційне управління, фасилітація, розробка стратегії (візія)

ПРОФЕСІЙНИЙ ДОСВІД

СЕО, БІЗНЕС-КОНСУЛЬТАНТ

Агенція з підвищення ефективності бізнесу «Solomko Consultancy» ||
Київ || 2024/06

Спираючись на багаторічну експертизу, кращі міжнародні стандарти та власні практики, я з командою досвідчених бізнес-консультантів допомагаємо бізнесам швидко виявляти зони росту та екологічно покращувати свої бізнес-практики для досягнення стійкого успіху. Надаємо комплексні послуги, що охоплюють стратегію та візію, організаційне управління, бізнес-процеси, продажі, клієнтський досвід, управління талантами (HR), фінанси, дослідження. Такий підхід у співпраці надає можливість швидко опрацювати запити клієнтів, як частина команди компанії та надавати очікувані результати навіть за 3 місяці

КОНСУЛЬТАНТ З БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

Мережі сервісних центрів iFix, HelloService || Київ || 2021/12 – 2024/02

Одна з найбільших в Україні мереж з ремонту техніки Apple. Основним завданням було оптимізувати бізнес-процеси, систематизувати роботу компанії, оновити підхід до управління клієнтським досвідом, щоб покращити рівень лояльності клієнтів

Ключові досягнення:

- Створено єдині стандарти обслуговування, операційні процедури та правила внутрішньої комунікації. Це забезпечило більш якісний та передбачуваний сервіс для клієнтів та покращило операційне управління
- Впроваджено процес вимірювання лояльності клієнтів. Сучасні підходи та практики забезпечили високий та стійкий рівень лояльності - 70%
- Інтегровано роботу кол-центра для оптимізації витрат на відділеннях
- Бенчмаркінг бізнес-процесів по фреймворку APQC PFC висвітлив основні зони для росту, відносно яких було оптимізовано ряд бізнес-процесів, що включали постачання запчастин, надання послуг, роботу на складі, виробничі процеси та ін. Забезпечено систему ефективного моніторингу та звітності

АННА СОЛОМКО

НАВИЧКИ

➤ ТЕХНІЧНІ

MS Office: Word

MS Office: Excel

MS Office: PowerPoint

Моделювання бізнес процесу та нотація (BPMN)

Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM)

Взаємодія зі штучним інтелектом (AI)

КУРСИ

Клієнтоорієнтований бізнес підхід
ТОВ «V.B.M. Business Management»
Київ || 2012

Основи Управління Проєктами
Бюро Проєктного Менеджменту
Київ || 2012

Управління Бізнес Процесами
Бюро Проєктного Менеджменту
Київ || 2022 || 2024

Клієнтський сервіс
Laba || Київ || 2023

Фасилітація: сучасні методи групової роботи
KFG school || Київ || 2024

СЕО, HR-керівник
Бізнес-конструктор || Київ || 2024

МОВИ

Англійська (вільно)
Українська (рідна)

ІНТЕРЕСИ

- Кулінарія
- Садівництво
- Старовинні особняки Києва
- Театр

 solomko.a.s

 Anna Solomko

ДОСВІД ПРОДОВЖЕННЯ...

КОНСУЛЬТАНТ З БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

ТОВ "Вересень плюс" || Кропивницький || 2021/02 – 2022/02

«Файно Маркет» - це мережа продуктових магазинів формату біля дому. Налічує більше 190 магазинів, швидко та ефективно розгортає свою експансію по Україні і виходить на національний рівень. Моєю задачею було надати підтримку топменеджменту з питань систематизації роботи мережі для її ефективного масштабування.

Ключові досягнення:

- Вдосконалено систему комунікації між офісом і магазинами мережі
- Розроблено книгу операційних стандартів, путівники для кожної посади в магазині з детальними інструкціями та рекомендаціями
- Розроблено посібник з бізнес-процесів для лінійного персоналу магазинів
- Інтегровані підходи та практики забезпечили підвищення продуктивності працівників, швидко адаптацію новачків, покращили рівень лояльності працівників та забезпечили стійкий розвиток мережі під час масштабування

КОНСУЛЬТАНТ З БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

ТОВ "Supply Group KZ" || Алмати || 2019/01 – 2020/2

Надавала підтримку топменеджмент стосовно запуску сервісної компанії з обслуговування автопарків. Основний клієнт - національне АТ «Казахтелеком». Чисельність автотранспортних засобів та спецтехніки - понад 5000, локації станцій технічного обслуговування включали всі регіони Республіки Казахстан. Моєю задачею було в обмежені терміни побудувати ключові бізнес-процеси, систему управління персоналом, систему контролю та операційної звітності.

Ключові досягнення:

- Злагоджена робота команди та розроблені бізнес-процеси забезпечили швидкий та ефективний вихід компанії на ринок.
- Зрозумілі та ефективні бізнес-процеси забезпечили розробку якісної CRM-системи, що поліпшило взаємодію з клієнтом та партнерами.
- Налагоджено систему контролю та операційної звітності.
- Розроблено ефективну організаційну структуру, посадові інструкції та мотиваційну систему, побудовану на ключових показниках продуктивності.

ОПЕРАЦІЙНИЙ ДИРЕКТОР

ТОВ "Asti Partners Company" || Алмати || 2014/10 – 2017/07

Компанія спеціалізується на наданні телекомунікаційних послуг від провідних інтернет-провайдерів ринку. Працює в секторі B2B. Основним завданням було покращити рівень лояльності клієнтів та підвищити фінансову ефективність компанії.

Ключові досягнення:

- Розроблено та впроваджено високий рівень стандартів обслуговування. Суттєво збільшили рівень лояльності клієнтів, зменшили рівень відтоку.
- Налагоджено систему управління персоналом, що включало ефективну систему матеріальної та нематеріальної мотивації, адаптації, оцінки продуктивності та навчання. Шляхом проведення тренінгів поліпшено компетенції працівників.
- Побудовано ключові бізнес-процеси з операційного управління, утримання поточних та залучення нових клієнтів. Значно покращено фінансові показники.
- Запроваджено офіс продажів. Налагоджено ключові звіти, систему навчання та адаптації новачків. Першими в Казахстані підписали договір та стали основним підрядником з послуг інтернету і телефонії для всієї мережі МакДональдс

АННА СОЛОМКО

РЕКОМЕНДАЦІЇ



ГРЕМ КЛАРК

Бізнес-консультант

ВАН "Фора", Fozzy Group

linkedin.com/in/grahame-clark-774a5150



АСКАР ДАУЛБАЄВ

Співзасновник

ТОВ «Asti Partners Company»,

ТОВ «Supply Group KZ»



РУСЛАН МУДРАК

Директор з Продажів

ТОВ «Вересень плюс», мережа

«Файно Маркет»



ФІЛІП ЧЕРНЕЦЬКИЙ

«iFix», «HelloService»

Співзасновник та CEO мережі

сервісних центрів

ДОСВІД ПРОДОВЖЕННЯ...

КЕРІВНИК ПРОЕКТУ

ВАН "Фора", Fozzy Group || Київ || 2012/01 – 2013/12

Розвивала напрям управління корпоративними проектами портфеля генерального директора. Очолила впровадження методології управління проектами - розробила концепцію, бізнес-процеси та програму навчання для керівників. Успішно інтегровані мною проекти зміцнили корпоративну культуру, рівень залученості, лояльності та мотивації працівників.

Ключові досягнення:

- Розробила та впровадила комп'ютерну програму, Кодекс корпоративної культури та етики.
- Розробила систему управління корпоративними проектами.
- Запустила Гарячу лінію для працівників. Це дозволило оперативно вирішувати звернення, підвищило рівень задоволеності та знизило рівень плинності кадрів.
- Провела дослідження задоволеності співробітників та розробила успішні заходи з її підвищення в рамках поточної HR стратегії.

ПЕРСОНАЛЬНИЙ ПОМІЧНИК ОПЕРАЦІЙНОГО ДИРЕКТОРА

ВАН "Фора", Fozzy Group || Київ || 2010/12 – 2012/01

Отримала неоціненний досвід роботи з міжнародним консультантом з Великобританії. Вивчила міжнародні підходи з бізнес-консалтингу, вільно оволоділа англійською мовою завдяки щоденному спілкуванню з носієм. Набула знань про процеси управління на рівні топменеджменту, вивчила бізнес-процеси роздрібної торгівлі, оволоділа техніками презентації топменеджменту, навчилась оцінювати компетенції співробітників та мотивувати команду.

Ключові досягнення:

- Продемонструвала універсальні комунікаційні навички, успішно виконуючи завдання різного рівня складності – від письмових перекладів до презентацій для керівництва. Забезпечила злагоджену командну роботу, супровід та підтримку операційної команди в консалтинговій діяльності свого керівника.
- Брала участь у масштабному проекті зі зниження витрат шляхом оптимізації операційних процесів мережі супермаркетів «Сільпо».