

Toma Strelčiūnė

Head of Customer Experience · „CyberCare“

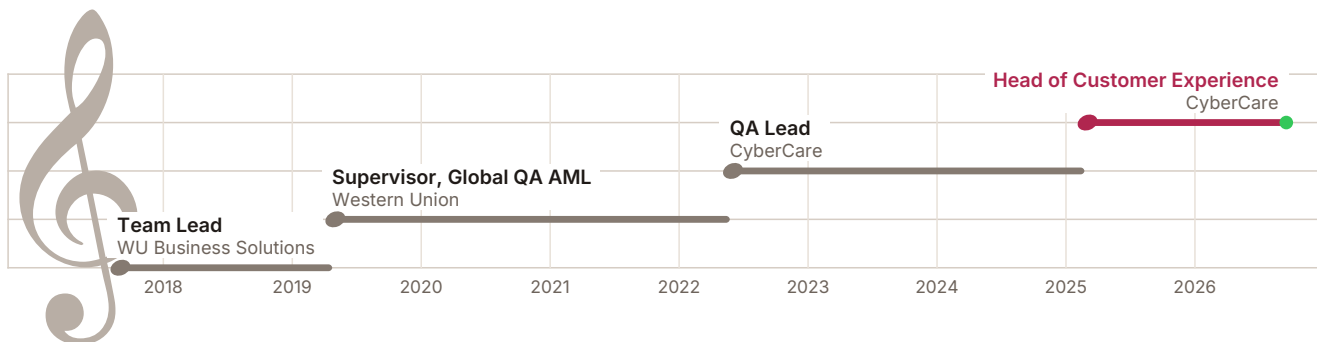
Vilnius, Lietuva

tomakird@gmail.com

strelciune.lt

linkedin.com/in/toma-s-1aa2788b/

„CyberCare“ klientų patirties vadovė. Vadovauju žmonėms, kurie rūpinasi kokybe, mokymais ir žiniomis, o darbo rezultata matuoju paprastai: kiekvieno diena turi būti bent kiek lengvesnė nei vakar. Gyvenu Vilniuje.



Visi vaidmenys nuo 2017 m. — kiekvienas linija aukščiau penklinėje, trukmės pagal mastelį.

PATIRTIS

03/2025 — dabar

Dabar

Head of Customer Experience

„CyberCare“ · Kokybė · mokymai · žinių bazė

- Vadovauju trims komandoms — kokybės užtikrinimo, mokymų ir žinių bazės, — kurios dirba kaip viena ir siekia bendro tikslo: klientų patirties, kurią verta prisiminti.
- Kasdien palaikau augimo, bendradarbiavimo ir nuoširdaus rūpinimosi darbu kultūrą.

06/2022 — 03/2025

2 m. 10 mėn.

QA Lead

„CyberCare“

- Beveik trejus metus vadovavau kokybės užtikrinimui „CyberCare“, vėliau perėmiau visą klientų patirties sritį.

05/2019 — 06/2022

3 m. 2 mėn.

Supervisor, Global QA AML Compliance Team

„Western Union“

“Immediately upon stepping into a supervisor role, Toma demonstrated customer-focused leadership by implementing metrics to identify and eliminate waste and created standard work to protect the customer across our Partner Call Center sites. [...] After problem solving the issue, [Toma] implemented countermeasures that reduced the QA variance by almost 40%.”

„WU Way Star“ apdovanojimas, „Western Union“

- Vadovavau **10** žmonių komandai, kuri aptarnavo **2 produktus 5 kalbomis**; komandoje buvo dviejų lygių pareigybės.
- Radau kokybės vykdymo spragą, ją išsprendžiau ir QA vertinimų nuokrypį sumažinau **beveik 40 %**.
- Įdiegiau metrikas, padedančias rasti ir pašalinti švaistymą, ir standartizuotą darbą, kuris apsaugo klientą visuose partnerių skambučių centruose.
- Diegiau QA standartus ir užtikrinau, kad „Consumer Protection“ ir „Fraud Claims“ vertinimų kvotos būtų įvykdytos.
- Sklandžiai ir skaidriai perkėliau naujus produktus į QA komandą, visapusiškai palaikydama komandą ir puoselėdama gerus santykius su operacijų partneriais.
- Atrinkau, įvedžiau ir ugdžiau darbuotojus: skyriau laiko kiekvienam, karjeros kelią deriname kartu.

09/2017 — 05/2019
1 m. 9 mėn.

Team Lead, Reaccreditation (B2B)

„Western Union Business Solutions“

- Panaikinau JK ir JAV pakartotinės akreditacijos darbų sanaują: parengiau naują strategiją ir perskirsčiau išteklius.
- Įdiegiau JK pakartotinės akreditacijos atvejų kūrimą „Salesforce“ sistemoje, taip pašalindama proceso švaistymą, ir sukūriau GBP NA eilę, kad komandos darbas būtų matomas.
- Tiesiogiai dirbau su „Global Compliance“ komanda, tobulindama pasaulines pakartotinės akreditacijos procedūras.
- Sukūriau naują darbuotojų kokybės vertinimo procesą, po kurio rezultatai pastebimai pagerėjo.
- Parengiau pripažinimo ir skatinimo planą, o JK procesą perdaviau su veiksmų planu ir padėjau jį perimti naujam komandos vadovui.

STIPRYBĖS · KALBOS · IŠSILAVINIMAS

„Lean“ procesai
„Lean“ vadyba
Kokybės užtikrinimas
AML atitiktis
Klientų patirtis
Ugdymas ir tobulėjimas
Žinių valdymas
Dokumentų valdymas
„Salesforce“

Lietuvių
Gimtoji

Anglų
Profesinis lygis

Ispanų
Pradinis lygis

**Klasikinės muzikos atlikimo
bakalaurė**
Middlesex universitetas, Londonas
2011 — 2014