

Monika Prits

Sünniaeg: 18.08.1977

(+372) 56260026

monika@sunergos.ee

KVALIFIKATSIOON

- 20 aastat inimeste juhtimise kogemust
- 10 aastat ärijuhtimise kogemust (sh kasutajakogemuse juhtimise kogemus)
- 8 aastat ärijuhtimise (sh projektijuhtimise, tootejuhtimise, kogemust
- 8 aastat müügijuhtimise kogemust

TÖÖKOGEMUS

- 2017 - **Sunergos OÜ, Juhtimiskonsultant, arendaja, koolitaja**
- Strateegia ja selge fookuse loomine sh kogu organisatsiooniga seatud plaanide elluviimine
 - Müügiostkuste ja müügiotsessi parendamine kordades kõrgema äritulemuse saavutamiseks
 - Kliendikogemuse tervikahela disainimine sh testostude läbiviimine
- 2020 - 2022 **Confido Meditsiinikeskus**
Teenusdisaini ja kliendikogemuse üksuse juht
- Strateegia väljatöötamine, juurutamine ja juhtimine
 - Kliendikogemuse juhtimine läbi tervikahela
 - Teenuste elukaare juhtimine sh äriliste tellimuste koostamine ning arendusprojektide juhtimine
 - Online keskkondade ja lahenduste valik, tellimine ja arendamine
 - Teeninduspõhimõtete ning protsesside loomine ja juurutamine
 - Kliendikogemuse loomiseks ja monitoorimiseks sobivate meetodite, uuringute, töövahendite ja keskkonadade valik sh arendamine
- 2018 - 2020 **Itella Estonia OÜ, Kliendikogemuse direktor**
Peamised tööülesanded:
- Kliendikogemuse juhtimine läbi tervikahela
 - Online keskkondade ja lahenduste valik, tellimine ja arendamine
 - Strateegia väljatöötamine, juurutamine ja juhtimine
 - Standardite ning protsesside loomine ja juurutamine

- Kliendikogemuse monitoorimiseks sobivate meetodite, uuringute ja töövahendite väljatöötamine

2006 – 2018 **Telia Eesti AS**

B2B segmendi- ja teenuste juhtimisosakonna juht

Peamised tööülesanded:

- Kliendirahulolu ja kasumlikkuse juhtimine
- Ärijuhtimis ja segmendijuhtimis meeskonna juhtimine
- Äristrateegia loomine ja elluviimine
- Müügieesmärkide ja müügieelarve seadmine ja juhtimine
- Uute teenuste, pakumiste käivitamine
- Investeeringute ja turunduseelarvestus koostamine ja juhtimine
- Online kanali juhtimine

2009 – 2014

Elion Ettevõtted AS, B2C ärijuhtimisosakonna juht

2006 – 2009 **Elion Ettevõtted AS, ärijuht**

Peamised tööülesanded:

- Hinnastrateegia kujundamine ning teenuste hinnastamine
- Teenusvaldkondade äriine juhtimine (teenuste funktsionaalsus SLA'd, kliendiseadmed) ja olemasoleva tooteportfelli äriine haldus
- Teenuste elukaare juhtimine
- Äriideede väljatöötamine ja valideerimine (segmentidest, tehnoloogiast, turuvõimalusest lähtuvalt)
- Teenuste tellimise ja halduse viimine e-kanalitesse

1998 – 2006 **Elisa Eesti AS, piirkonnajuht**

Peamised tööülesanded:

- mobiiltelefonide hooldustööde korraldamine
- müügieesmärkide seadmine ja elluviimine
- müügimeeskonna juhtimine

HARIDUSKÄIK

- 2001 – 2004 **Tallinna Ülikool**
Turundus, bakalaureuseõpe
Lõputöö teema: Brändi tähtsus Eesti mobiilsideturul
- 1995 – 1998 **Erakool**
Ärijuhtimine
Lõputöö teema: Personalijuhtimine AS Kauburi Kaubamaja näitel
- 1984 – 1995 **Tartu Kivilinna Gümnaasium**

TÄIENDKOOLITUS

- 2023 Moreno Keskus, Superviisor ja Coach. Psühhodraama rakendaja. Väljaõpe vastab ANSE ja NBBE standarditele
- 2021 Moreno Keskus, Praktiline grupijuhtimine ja sotsiomeetria
- 2016 Elluviimine, prioriteedid ja ajajuhtimine, Eero Sikka
- 2014 Collision, Las Vegas, USA
- 2014 Coaching, Tallinn
- 2013 Kuidas luua uusi teenuseid, Silicon Valley, USA
- 2012 Väga efektiivse inimese 7 harjumust, Franklin Covey

KEELEOSKUS

- Eesti keel emakeel
- Inglise keel B2
- Saksa keel B1

Juhiluba:

B-kategooria alates 1995