

# Portfolio

기술 지원 부분에서 문제 해결과  
남다른 커뮤니케이션 능력을 십분 발휘하여  
회사의 고민을 해결하는 `트러블슈터` **지윤환** 입니다.



# ABOUT ME

"저는 언제나 정해진 틀을 벗어나, 창의적이고 독창적인 방법으로 문제를 해결하는 것을 즐깁니다.

소비자와의 직접적인 소통 경험과  
여러 기관과의 분쟁을 통해 얻은 인사이트를 바탕으로,  
어떤 상황에서도 빠르게 적응하며  
소비자의 니즈를 정확히 파악하고 기민하게 대응합니다.

특히,  
개발자와 기획자, 거래처와 고객사 등 다양한 이해 관계자들 간의 의견 차이를 중재하고,  
프로젝트의 방향성을 명확히 제시하는 데 강점을 가지고 있습니다.

이를 통해 팀 내에서는 원활한 커뮤니케이션과 협업을 이루어내며,  
외부 파트너와의 관계에서도 상호 신뢰를 쌓아갑니다.

일에 있어서는 다른 분야라도 겁먹지 않고 끈질기게 파고들어  
본인이 만족할 때까지 문제를 해결하고자 하는 강한 의지를 가지고 있습니다.

또한, 대담한 결단력과 용기를 발휘하여  
누구든지 저를 믿고 의지할 수 있도록 노력합니다."

## list

01 Expertise , Work

02 skill

03 stack

04 Performans

# 01 Expertise , Work



2018~

#회사명 | (SK M&N SERVICE)

#직책 | VOC(소비자 민원)파트장

#업무 |

- VOC 위기대응 및 민원부서 총괄
- 공정거래위원회 및 분쟁조정위원회 대응
- 소비자 보호원,연맹 등 심의 및 공문대응

~2022

#회사명 | (SK M&N SERVICE)현대 H패션몰

#직책 | CS운영팀장(cx)

#업무 |

- 대규모 인력채용 및 관리
- 소비자 불편사항,니즈 등 개선사항 수집 및 개선
- 기타 정책 관련 제반, 대외기관 대응 등 업무 수행

2022~ 2024

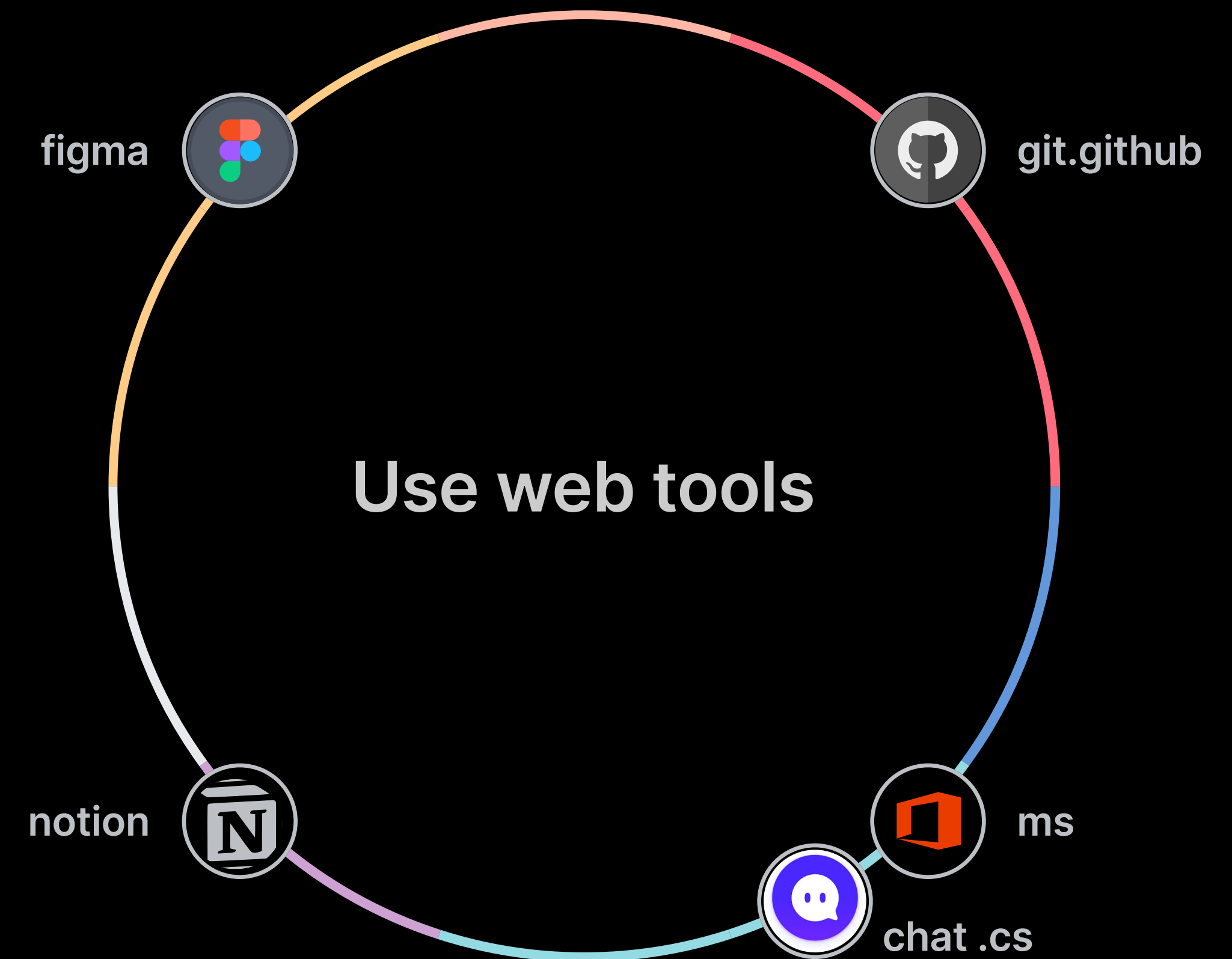
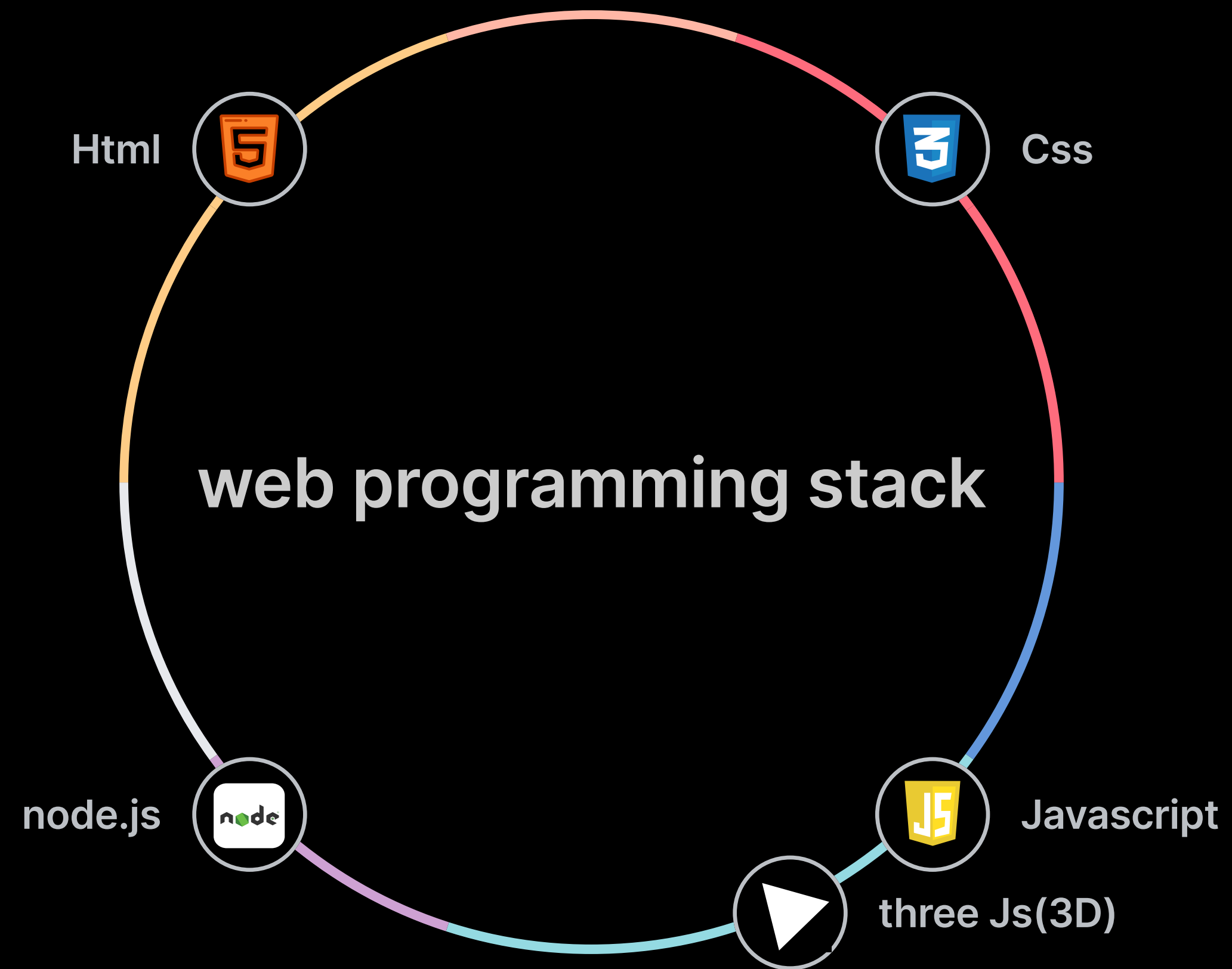
#회사명 | 두잇 디자인연구소 (duit)

#직책 | (기술지원TEAM 총괄팀장)

#업무

- (AS 센터) 도급계약 및 인력관리 포함 운영
- (CS 고객센터) 자체구축 및 인력관리 포함 운영
- (물류센터) 도급계약 및 인력관리 포함 운영
- (APP오류개선 및 디벨롭등 PM역할 수행)  
소프트웨어 및 하드웨어  
트러블 슈팅 및 ui,ux개선 기획등

# 03 stack



## 03 skill

1

### 커뮤니케이션 역량 ●●●●●

다양한 이해관계자와의 소통을 원활히 이끌어내며, 갈등 해결 및 협업을 통해 효율적인 업무 진행을 도모합니다. 고객과의 소통뿐만 아니라, 내부 팀 간의 의견 차이를 중재하고 명확한 의사소통을 통해 결과를 도출합니다.

2

### 컴퓨터 활용능력 ●●●●○

기술적 문제를 신속하게 파악하고, 원인 분석 및 해결 방안을 도출하는 능력이 뛰어납니다. 특히, IT 및 기술 관련 시스템에서 발생할 수 있는 다양한 문제를 효과적으로 해결합니다.

3

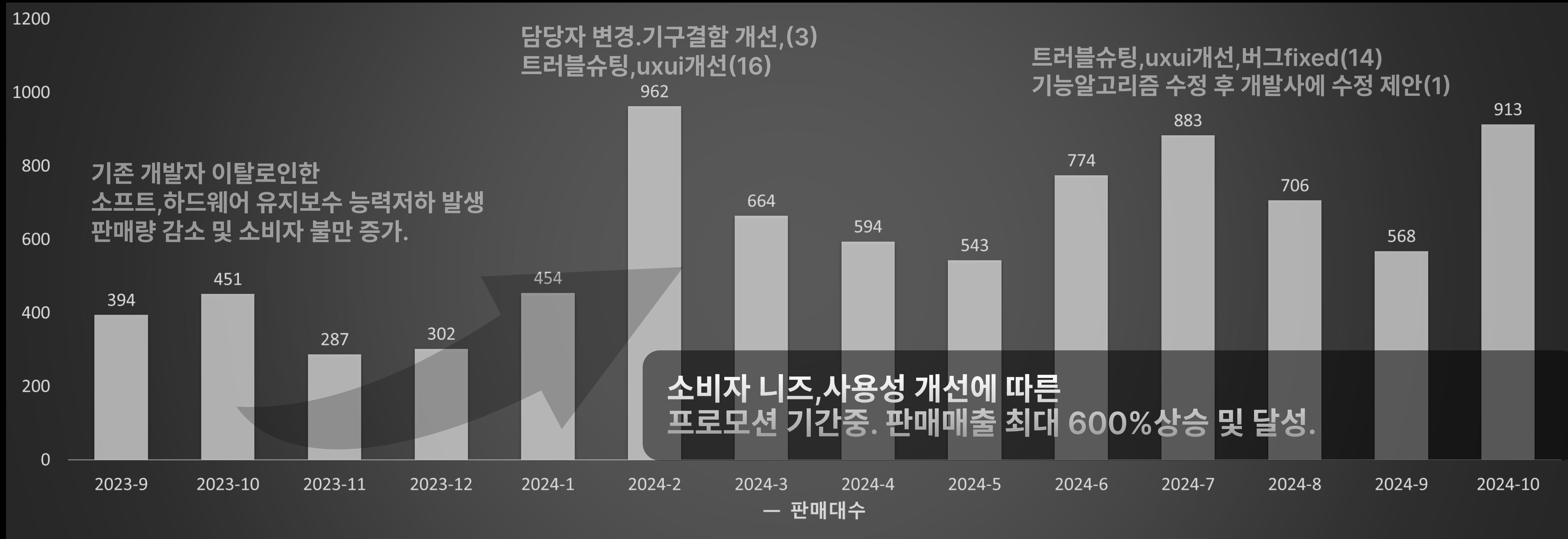
### 관리(인사, 프로그램 등) 능력 ●●●●○

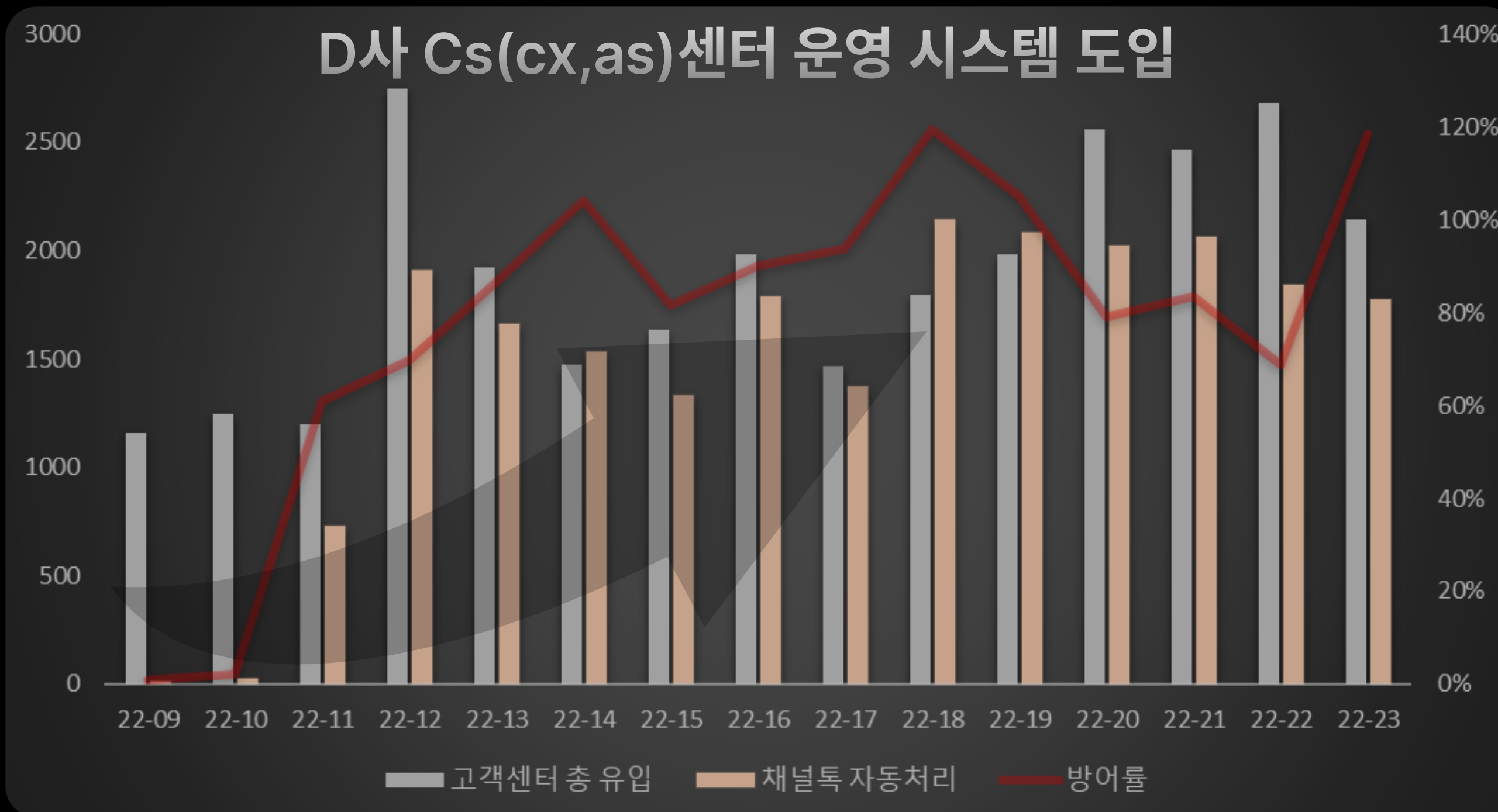
프로젝트나 팀을 관리하며, 일정 및 자원 배분을 효율적으로 조정합니다. 또한, 인사나 프로그램 관리에서 발생할 수 있는 이슈를 해결하고, 팀원들의 역량을 극대화하는 방법을 찾습니다.

# 04 Performans

D사 2022~2024 - pm역할 수행.

app연계디바이스 제품 버그 이슈 해결 . 트러블 슈팅에 따른 판매량 증가 추이.





- 체계적인 컴퓨터 기반 고객센터 시스템 도입 (CTI): 대외기관(소비자 보호원 소비자 연맹/ 공정거래위원회 등)을 경유한 소비자와의 분쟁 시 대응 가능

- 채널 톡 자동 응답 시스템 및 유튜브 채널등 추가 도입  
 22년 9월 채널 톡 자동응답시스템 도입  
 상담원 4~5명 규모의 업무 능률 성과  
 월 1200만원 상당의 비용 절감

- 출고정책 변경 : 업무효율등을 고려한 업무가이드 제작  
 VOC고객 검수 관리 업무 지시

- 상주인원 추가채용 및 관리: 상주인원을 활용한 VOC 집중에 따른 출고량 업무효율 증가

- 실무자 업무 피드백 및 소비자에게 발생하는 제품,배송에 대한 문제점 개선

