

Филинков Иван, **Ведущий технический писатель**
Тбилиси, Грузия
12.07.1990

От 160.000 ₺



[Telegram](#) [LinkedIn](#) Ivan@filinkov.org

Обо мне

6 лет работаю с текстами разного вида: начиная от SEO-текстов и постов для инстаграма до руководств администратора и Release Notes. Умею адаптировать текст под аудиторию и находить общий язык с экспертами разных уровней. Умею договариваться и выстраивать партнерские отношения с командой. В совершенстве знаю Confluence, Jira, Redmine, а также знаком с Git, Postman и MS Visio. Могу написать простенький SQL-запрос и протестировать API. Люблю наводить порядок и в меру перфекционист.

Опыт работы

Руководитель отдела технических писателей, 01.2021 — 03.2023

r_keeper (VK, O2O) — это крупнейшая система автоматизации HoReCa: более 65.000 ресторанов в 53 странах
Настраивал процессы документирования, популяризуя её среди пользователей и клиентов.

- Настроил Confluence Server с нуля и организовал переезд на него всей документации;
- Внедрил процесс в Jira с перекрестной валидацией текстов и отчетами в EasyBI;
- Создавал и проверял маркетинговых текстов для блога, электронной почты и социальных сетей;
- Наладил обратную связь с пользователями, создал 2 телеграм-канала и чат по документации с общей аудиторией в 700 человек.

Технический писатель, 12.2018–12.2020

r_keeper (VK, O2O)

Писал документацию и лично обучал клиентов, помогая им вникнуть в продукт.

Документация

- Написание пользовательской и внутренней документации;
- Создал редакционную политику для технических писателей. Все статьи пишутся сейчас по ней;
- Мигрировал документацию со старого Windows сервера на Ubuntu. Скорость загрузки выросла в 2-4 раза;

Обучение

- Разработал и отснял серию обучающих видео, которые позволили убрать личное обучение. Время онбординга новых дилеров сократилось с 3 до 1 дня.
- Создание учебных курсов и тестовых вопросов, которые позволили отсеять неквалифицированных дилеров;
- Организация вебинаров и обучение дилеров.

Фриланс, 06.2017–11.2018

Настраивал учебные курсы, почтовые рассылки и рекламные компании. Помогал небольшим клиентам с продвижением.

- Разработка учебных курсов на платформе GetCourse.ru, проведение вебинаров, монтаж видео;
- Создание почтовых рассылок в Mailchimp и SendPulse;
- Настройка таргетированной рекламы в FB, IG.

Старший инженер, 02.2013–05.2017

onlanta.ru — аутсорсинговая компания, часть ГК ЛАНИТ, самой большой IT-компании России с 14000 сотрудников и 216 млрд руб. оборота.

Управлял проектом техподдержки 1 и 2 линии сети ритейловых магазинов.

- Ведение проекта, общение с заказчиком, составление роадмапов и экшн-планов;
- Решение инцидентов: удаленная поддержка, монтаж, замена и ремонт оборудования;
- Написание инструкций;
- Обучение сотрудников.

Дополнительная информация

Образование: Высшее, МГУПП, выпуск 2012 года, специальность — инженер-технолог

Языки: английский — C1, advanced, русский — родной.

Сертификат: ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management, 2016