

# Филинков Иван

Бизнес-аналитик

Белград, Сербия



Telegram



Linkedin



Ivan@filinkov.org



мой блог

## Обо мне

Хорошо выстраиваю процессы, пишу понятную документацию и рисую понятные схемы. Умею адаптировать текст под аудиторию и находить общий язык с экспертами и разных уровней. 6 лет в техподдержке, 4 из которых в аутсорсе — я умею общаться с заказчиком и добывать из него нужную информацию. Могу протестировать API, написать SQL-запрос и установить LAMP. Мне нравится наводить порядок.

## Опыт работы

**Бизнес-аналитик**, 05.2023 — настоящее время

Misty group — стартап внутри группы компаний. Мы создаем ERP системы для ветеринарных клиник и ресторанов.

- Создавал ТЗ на функциональности и проекты;
- Описывал и отрисовывал процессы в BPMN и UML, писал сценарии использования;
- Настроил процесс по документации в компании и привел все пространства проектов к одному виду.

**Ведущий технический писатель**, 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;
- 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

- Создал редакционную политику для технических писателей. Все статьи пишутся сейчас по ней;
- Перенес базу знаний 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. Также создавал учебные курсы.

**Фриланс**, 06.2017–11.2018

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

**Инженер техподдержки 2 линии**, 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, создание процессов, роадмапов и экшн-планов;
- Написание инструкций и обучение сотрудников;
- Решение инцидентов: удаленная поддержка, монтаж, замена и ремонт оборудования.

## Дополнительная информация

Интересуюсь программированием, сейчас изучаю питон на степике.

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

Языки: английский — B2, upper intermediate, русский — родной.

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