

# Филинков Иван

Менеджер проектов

Тбилиси, Грузия



 [Telegram](#)  [Linkedin](#)  [Ivan@filinkov.org](mailto:Ivan@filinkov.org)  [мой блог](#)

## Обо мне

3 года суммарно руковожу командами. 2 года — отделом технических писателей и 1 год — командой проекта техподдержки розничной сети. Мне нравится наводить порядок поэтому я люблю создавать процессы, писать документацию и делать схемы. Могу общаться на одном языке как с программистами, так и с клиентами и свободно переводить с одного на другой.

## Опыт работы

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

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

- Упорядочил процесс внесения правок в ТЗ и дизайн, формализовал обсуждения;
- По моим ТЗ создали новый сайт и разрабатывается мобильное приложение;
- Писал юзер кейсы, создавал процессы и отрисовывал все это в BPMN и UML;

**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.

- Собрал с нуля, обучил и руководил командой из 4 технических писателей;
- Настроил Confluence Server с нуля и организовал переезд на него всей документации;
- Создал процесс написания и рассылки 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

- 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.
- Создание учебных курсов и тестовых вопросов, которые позволили отсеять неквалифицированных дилеров.

**Фриланс, 06.2017–11.2018**

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

**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. Подготовка отчетов.
- Решение инцидентов: разбор конфликтов, удаленная поддержка,
- Работа с командой: обучение сотрудников, написание инструкций, учет рабочего времени.

## Дополнительная информация

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