

# Филинков Иван

Ведущий технический писатель  
Тбилиси, Грузия



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

## Обо мне

3 года руковожу командами. Хорошо выстраиваю процессы, пишу понятную документацию и создаю партнерские отношения с клиентами. Умею адаптировать текст под аудиторию и находить общий язык с экспертами разных уровней. 6 лет в техподдержке — могу установить LAMP, написать 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 маркетинговые тексты 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.
- Создавал учебные курсы и тесты, которые позволили отсеять неквалифицированных 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 Facebook, Instagram.

**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 — B2, upper intermediate, русский — родной.

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