

# Сорокина Татьяна

Женщина

+7 (964) 9023974

tatyan-sorokina@yandex.ru — предпочитаемый способ связи

ICQ: @sawanna509 (Telegram)

LinkedIn: <http://www.linkedin.com/in/tatiana-sorokina1>

Проживает: Краснодар

Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия

Не готова к переезду, готова к редким командировкам

## Желаемая должность и зарплата

### Тестировщик/QA Engineer

Специализации:

— Тестировщик

Занятость: полная занятость

График работы: удаленная работа, полный день

Желательное время в пути до работы: не более часа

## Опыт работы — 16 лет 9 месяцев

Сентябрь 2022 —  
настоящее время  
5 месяцев

### Яндекс

Москва, [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)

#### Функциональный тестировщик службы обеспечения качества

Тестирую WEB и мобильные приложения методом Black and Grey boxes (тестирование на уровне библиотек).

Работаю как с физическими устройствами, так и с виртуальными на операционных системах Windows, Android, IOS, MacOS.

Сервисы, которые я тестирую: Я.Музыка, Я.Путешествия, Я.Игры, Я.Услуги, Я.Лавка, Я.Переводчик, Я.Диск, Я.Почта, Я.Погода, Я.Клавиатура, Я.Карта, Едадил, Видеоплеер

79% моих баг-репортов признаны корректными и переданы в отдел разработки для исправления.

Мой показатель качества и эффективности работы по внутреннему рейтингу 100/100.

Инструменты, которыми я пользуюсь в работе: Charles, Fiddler, DevTools.

Самостоятельно изучила работу в Jira, Postman, Git.

Пишу простые запросы на SQL, включая JOIN.

Февраль 2019 —  
Октябрь 2022  
3 года 9 месяцев

### Сервис Руки

Москва, [hands.ru/](http://hands.ru/)

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)
- Разработка программного обеспечения
- Системная интеграция, автоматизации технологических и бизнес-процессов предприятия, ИТ-консалтинг

## Специалист отдела клиентского обслуживания

Удаленная работа в startup IT компании - агрегаторе заказов для выполнения мелкого и среднего домашнего ремонта (партнер компании Профи.Ру). Наши заказчики: Leroy Merlin, Ikea, Грое, Первый Гипермаркет Мебели, OBI, ПИК.

Мои должностные обязанности:

- участие в альфа-тестировании нового программного продукта в составе фокус-группы;
- получение и обработка поступающих заказов и обращений через CRM-системы Hands, Repetitor в режиме разговора по IP-телефонии и письменно от клиентов и мастеров;

Апрель 2017 —  
Октябрь 2018  
1 год 7 месяцев

## ООО "Агро-Строительные Технологии"

Россия, act.su

Промышленное оборудование, техника, станки и комплектующие

- Дорожно-строительная техника, сельскохозяйственная и другая спец.техника, оборудование, лифты, погрузочно-разгрузочное, складское оборудование (продвижение, оптовая торговля)
- Дорожно-строительная техника, сельскохозяйственная и другая спец.техника, оборудование, лифты, погрузочно-разгрузочное, складское оборудование (монтаж, сервис, ремонт)
- Оборудование для деревообработки, заготовки леса, целлюлозно-бумажной промышленности (продвижение, оптовая торговля)

## Ведущий специалист Call-Центра

- Прием входящих звонков.
- Консультация клиентов по телефону по вопросам предоставляемых товаров и услуг компании
- Обработка приходящих с сайта запросов, перенаправление их на ответственных специалистов
- Составление отчетов в CRM программе (выгружаю в EXEL) по запросу руководства;
- Создала информационную базу по всем 16 филиалам компании для быстрой и эффективной работы Call-центра
- Написала регламент и скрипты для специалистов Call-центра АСТ
- Информировать об изменениях ответственных специалистов за прием звонков в филиалах г. Ростова, г. Москвы
- Координирую и контролирую работу ответственных специалистов за прием звонков в филиалах
- Работаю в системе электронного документооборота 1С :УТ 11.0 (заведение счетов, договоров)
- Работаю с бумажным документооборотом (обработка первичной бухгалтерской документации, учет, контроль выполнения)

Июль 2016 —  
Апрель 2017  
10 месяцев

## ООО "Фастен Рус"

Россия

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)
- Разработка программного обеспечения
- Системная интеграция, автоматизации технологических и бизнес-процессов предприятия, ИТ-консалтинг

## Специалист службы Support Департамента организационного развития и поддержки клиентов

- Прием входящих звонков от клиентов из более, чем 25 городов РФ;
- Предоставление консультаций технического, организационного, финансового характера
- Регистрация обращений в системе Service Desk в соответствии с установленным уровнем качества (SLA);
- Регистрация и обработка рекламаций, благодарностей и предложений от клиентов;
- Предоставление обратной связи по оставленным обращениям;
- Информационно-справочное обслуживание действующих и потенциальных клиентов компании;
- Активное взаимодействие со всеми подразделениями компании по средствам Skype и Service Desk;

Мои профессиональные и личностные достижения в должности специалиста службы поддержки:

- высокая степень клиентоориентированности;
- доброжелательность, готовность помочь клиенту, обратившемуся с любым вопросом;
- высокая степень стрессоустойчивости;
- готовность к восприятию большого количества информации;
- грамотная устная и письменная речь, хорошая дикция;
- высокие показатели KPI

Январь 2011 —  
Октябрь 2016  
5 лет 10 месяцев

### ИП Сорокина Т.Н.

Россия

Электроника, приборостроение, бытовая техника, компьютеры и оргтехника

- Электронно-вычислительная, оптическая, контрольно-измерительная техника, радиоэлектроника, автоматика (монтаж, сервис, ремонт)

Телекоммуникации, связь

- Мобильная связь

### Менеджер по работе с клиентами

- Консультация клиентов по предоставлению услуг компании;
- Ведение клиентской и складской базы данных в программе-обработчике для Interbase SQL; в Excel;
- Продажа сопутствующих товаров и консультация по их использованию;
- Поиск и налаживание долговременного сотрудничества с поставщиками (взаимодействие с более, чем 20 поставщиками);
- Ведение переговоров и деловой переписки с поставщиками, отслеживание отправок, осуществление контроля на всех этапах доставки;
- Складской учет, работа с первичной документацией;
- Поиск и налаживание долговременного сотрудничества с дилерами;
- Мониторинг остатков склада и заказ актуальных позиций;
- Проведение ревизии склада

Апрель 2008 —  
Январь 2011  
2 года 10  
месяцев

### ООО "Гарантия"

Россия

Электроника, приборостроение, бытовая техника, компьютеры и оргтехника

- Электронно-вычислительная, оптическая, контрольно-измерительная техника, радиоэлектроника, автоматика (монтаж, сервис, ремонт)

Розничная торговля

- Розничная сеть (электроника, бытовая техника)
- Розничная сеть (мобильный ритейл)

### Менеджер-администратор

- Общение с клиентами (прием\выдача аппаратов, консультации, в том числе по телефону)
- Ведение клиентской и складской базы данных в SQL, Excel;
- Мониторинг остатков склада, заказ актуальных позиций на склад, ревизия товара;

- Поиск и налаживание долговременного сотрудничества с поставщиками запчастей и оборудования для ремонта;
- Поиск и налаживание долговременного сотрудничества с дилерами;
- Логистика

Март 2007 —  
Март 2008  
1 год 1 месяц

**ООО "Информационно-Консультационный Центр "Соотношение"**

Россия

Финансовый сектор

- Аудит, управленческий учет, финансово-юридический консалтинг

**Системный администратор**

- установка и обслуживание ПО на компьютеры;
- установка и обслуживание компьютерной периферии;
- Обеспечение работы сети Ethernet;

Январь 2006 —  
Январь 2007  
1 год 1 месяц

**ООО "Мобил Сервис"**

Россия

Электроника, приборостроение, бытовая техника, компьютеры и оргтехника

- Электронно-вычислительная, оптическая, контрольно-измерительная техника, радиоэлектроника, автоматика (монтаж, сервис, ремонт)

Телекоммуникации, связь

- Мобильная связь

**Менеджер по работе с клиентами**

- Работа с клиентами;
- Ведение базы данных в Excel;

Образование

Высшее

2007

**Современная гуманитарная академия, Москва**

Информатика и вычислительная техника, Автоматизированные системы обработки информации и управления

Ключевые навыки

Знание языков

Русский — Родной  
Английский — A1 — Начальный

Навыки

Atlassian Jira   SQL   Работа в команде   Тестирование   Базы данных  
Аналитическое мышление   Регрессионное тестирование   Git   API

Дополнительная информация

Обо мне

Везде и всегда замечаю ошибки, поэтому сделала свое "проклятие" своей суперсилой и стала тестировщиком!

Люблю учиться. Идеальный день - это когда узнала что-то новое!