

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 — 11 лет 10 месяцев

Сентябрь 2022 —
настоящее время
5 месяцев

Яндекс

Москва, 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

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

Работаю как с физическими устройствами, так и с удаленными 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, Я.Маркет и не только.

80% 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.

Профиль на Github: <https://github.com/Sawanna1>

Февраль 2019 —
Октябрь 2022
3 года 9 месяцев

Сервис Руки

Москва, 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"

Краснодар, 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 входящих 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"

Краснодар

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

ООО "Мобил Сервис"

Волгоград

Электроника, приборостроение, бытовая техника, компьютеры и оргтехника

- Электронно-вычислительная, оптическая, контрольно-измерительная техника, радиоэлектроника, автоматика (монтаж, сервис, ремонт)
- Бытовая техника, электроника, климатическое оборудование (монтаж, сервис, ремонт)

Телекоммуникации, связь

- Мобильная связь

Специалист отдела клиентского обслуживания

- 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 долгосрочного 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 долгосрочного сотрудничества с дилерами;
- Мониторинг остатков склада и заказ актуальных позиций;
- Проведение ревизии склада

Образование

Высшее

2007

Современная гуманитарная академия, Москва

Информатика и вычислительная техника, Автоматизированные системы обработки информации и управления

Ключевые навыки

Знание языков

Русский — Родной

Навыки

Atlassian Jira SQL Работа в команде Тестирование Базы данных
Аналитическое мышление Регрессионное тестирование Git
Наставничество Helpdesk Техническая поддержка Эмпатия
Коммуникативные навыки Работа с большим объемом информации

Дополнительная информация

Обо мне

Моя работа всегда была связана с техникой и компьютерами. Работая в "Мобил Сервисе", помимо основных обязанностей, я тестировала различные гаджеты (телефоны, планшеты и т.д) перед выдачей их клиенту после ремонта. Я часто находила слабые места у аппаратов и возвращала мастерам для устранения дефектов. У меня была репутация сотрудника, который точно знает, как "сломать" гаджет.

Каждая последующая работа добавляла важные для меня hard and soft skills: работа в CRM системах, умение быстро переключаться между задачами, внимательность к деталям, умение анализировать информацию и работать с документацией, с инструментами тестировщика.

Для меня работа в IT - это непрерывное обучение, и это то, что я делаю каждый день.
Идеальный день - это когда узнала что-то новое.
Мои точки роста - это английский язык до B1 и автотесты на JS.

Моя настольная книга - "Тестирование программного обеспечения. Базовый курс" С. Куликова. Также смотрю ролики QA engineers на Youtube, читаю тематические статьи на Habr.