



«Играющий» менеджер по клиентской и внутренней IT поддержке, с 2015 года возглавлявший кросс-функциональные команды в FinTech, MarTech, E-Com, B2B SaaS и B2C проектах. Обладаю экспертным уровнем в организации процессов, коммуникации и устранении неполадок в IT. Улучшаю метрики и менеджмент на основе аналитики данных.

ДМИТРИЙ ЛЕВИЦКИЙ

Телефон:
+7 981 106 8714

Веб-сайт:
nomadswitch.com

Github:
github.com/levitskydv

E-Mail:
dmlevitsky@gmail.com



Основные навыки

- Проектный менеджмент: Jira / Agile Scrum
- Документирование: Confluence / Markdown
- Трешшутинг: DevTools (HTML5, CSS3, JS) / Grafana / ELK / Graylog
- REST API / Webhooks / JSON / Postman
- Bash / Git / VS Code
- BI: SQL / Looker / Redash / Power Query

Языки

Английский: B2-C1
Испанский: A1-A2

Образование

2015-2017

Магистр: Международные отношения и PR – Санкт-Петербургский Государственный Университет

Характеристики

Рекомендации предоставляются по запросу

Опыт

05/2022 - 04/2023

Руководитель международной поддержки - Тинькофф, Москва

- Сформировал отдел с нуля, описав и запустив процессы найма, онбординга, performance review, базу знаний, helpdesk, метрики, BI-отчеты, пространство в Jira и работу по Agile Scrum.
- Внедрил продуктовые фишки: онлайн-чат и бот, email, WhatsApp, SIP, позволившие оперативно обращаться в поддержку.
- Оптимизировал систему оповещения по Webhooks, сократив доставку SLA-уведомлений с 15 до 1-2 мин.
- Помог СТО с бюджетированием и анализом поставщиков PCI DSS v.3.2.1: успешно прошли аудит, ASV-скан и сертификацию.

08/2021 - 05/2022

Руководитель международной поддержки - Improvado.io, Москва

- Организовал работу команды 24/7 с нуля, запустив найм, онбординг, BI-отчеты, performance review, матрицу компетенций, систему мотивации, базу знаний.
- Сформировал 2 линии и ускорил трешшутинг ETL, нарастив и обучив команду из 10 инженеров: число решаемых в неделю тикетов выросло в 2 раза.
- Улучшил политики работы с SLA, чувствительными данными и безопасностью, что успешно повлияло на сертификацию SOC-II.

12/2018 - 08/2021

Тимлид международной поддержки - Jivo.ru, Москва

- Нарастил эффективность отдела (14 чел.) за счет внедрения daily, обучения, performance review: KPI вырос с 55% до 80-90%, SLA 90%, строгое соблюдение NDA. Предотвратил несколько кибер атак и угроз утечки пользовательских данных.
- Усовершенствовал клиентскую и внутреннюю базу знаний новыми кейсами по CRM, SDK, CMS и др., проведя тесты API.

Сертификация

