

# Viktor Shchukin

Technical support

shchukinvr@yandex.ru

WhatsApp

---

## Департамент развития продуктов SaaS, Специалист технической поддержки Дизайнер Чат-ботов

### ООО "Сбер Бизнес Софт"

| Декабрь 2021 — Март 2023

- Разработка логики, клиентского пути, сценария ботов по ТЗ клиента, с помощью функционала Smart Market;
  - Разработка интеграционных сценариев;
  - Интеграция ботов в каналы связи клиентов;
  - Проведение видеоконференций, консультация по функционалу личного кабинета СберБизнесБот;
  - Классификация и регистрация обращений от клиентов в helpdesk системе по облачным сервисам, включая CRM;
  - Подготовка письменных ответов на запросы клиентов;
  - Проведение системного анализа облачных сервисов и разработка на его основе схем и методов, повышающих качество обслуживания и продукта;
  - Сбор сведений по воспроизведению ошибки, определение массовости;
  - Актуализация базы знаний;
- 

## Специалист технической поддержки

### Раст

| Февраль 2020 — Октябрь 2021

- Настройка интеграций с мессенджерами и CRM (amoCRM, Битрикс24);
  - Связь по Anydesk и настраивать ПО на стороне клиента;
  - Коммуникации с разработчиками;
  - Сбор сведений по воспроизведению ошибки, определение массовости;
  - Работа с документацией по API сервиса;
  - Создание технической документации по инструментам сервиса;
  - Общение с клиентами в чате, по почте, телефону, zoom;
-

## Специалист технической поддержки

### Callibri

| Февраль 2020 — Октябрь 2021

- Ведение удаленной технической поддержки пользователей;
  - Интеграция и настройка продуктов (IP-телефония и верстка сайта);
  - Устранение неисправности и сбои в сервисах Callibri;
  - Решение нестандартных задач клиентов;
- 

## Специалист чат-поддержки и обработки социальных медиа

### ООО МЦНТТ

| Октябрь 2018 — Октябрь 2019

- Информационная и техническая поддержка клиентов компании в чате и социальных сетях;
  - Генерировать идеи, как сделать обслуживание клиентов лучше;
  - Мониторинг комментариев в социальных сетях;
- 

## Специалист по работе с аудио и видео файлами

### Digital Project

| Февраль 2016 — Сентябрь 2016

- Обработка аудио-видео-графических файлов;
  - Выгрузка контента партнерам (Apple Music, Yandex Music, VK Boom, YouTube, Deezer, Google Play Music);
  - Ведение архива файлов;
  - Поддержка и администрирование каналов на YouTube (наполнение, администрирование);
  - Ведение сайта компании (наполнение, администрирование);
- 

## Образование

Московский государственный технологический университет «Станкин», Москва  
2010 — 2012

Российский государственный аграрный университет, Москва  
Учетно-финансовый факультет, Прикладная информатика  
2014 — 2018

## Обо мне

Опытный Support Manager в IT-сфере, специализирующийся на технической поддержке второго уровня. Работаю со множеством программных продуктов, имею опыт работы с API и различными тикетными системами. В настоящее время изучаю JavaScript и Python, а также имею навыки в HTML и CSS.

Мои сильные стороны включают умение планировать свое время, работать в режиме дедлайна и быстро принимать решения в кризисных ситуациях. Владею английским языком на уровне чтения технической документации.

Я всегда стараюсь выполнять поставленные задачи в срок и качественно. Легко обучаюсь новым технологиям и готов к обучению. Ответственно подхожу к своей работе, умею быстро находить решения проблем, работать в команде и взаимодействовать с разными уровнями менеджмента. Хорошо организован, умею планировать свою работу и придерживаться графика задач.

Помимо IT-сферы, я увлекаюсь аналоговой фотографией и видеомонтажом.

---

## Языки

Русский — родной

Английский — на уровне чтения документации

---

## Контакты

Email: [shchukinvr@yandex.ru](mailto:shchukinvr@yandex.ru)

Telegram: [@viktorgd](https://t.me/viktorgd)

Телефон / [WhatsApp](https://wa.me/79818157798): +7(981)815-77-98