

Viktor Shchukin

Technical support

shchukinvr@yandex.ru

+7(981)815-77-98

[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

| Август 2020 — Декабрь 2020

- 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 и коммуникация в социальных сетях (Комьюнити-менеджер);
-

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

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

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