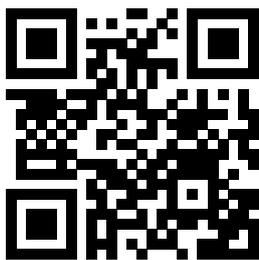


Арина Игнатьева — Инженер технической поддержки



- 📍 Middle
- 📍 Санкт-Петербург, Россия
- 💰 85 000 ₽ (руб/мес)
- 📅 Полная занятость
- 🏠 Удаленная работа
- ➔ Релокация
- ✉ Контакт: geeklink.io/cv-129789



Навыки

API, Confluence, Grafana, Helpdesk, HTTP, Jira, Kibana, Linux, Postman, SQL, Swagger.

Опыт работы

• ООО "Мастер Лаб"

Июнь 2022/ноябрь 2023 - Инженер технической поддержки 2-й линии

Обязанности:

- Работа с тикетами: диагностика и решение инцидентов (L2), эскалация багов в разработку
- Документация: ведение и оптимизация базы знаний и шаблонов ответов, обучение сотрудников
- Тестирование новых функций и релизов, составление баг-репортов
- Работа с логами и мониторингом (Grafana), анализ инцидентов
- Тестирование и интеграция API (Postman, Swagger)
- Работа с базой данных (SQL: простые запросы для поиска и анализа инцидентов)

Достижения:

- На 15% сократила количество обращений к старшим специалистам, обновив и упростив базу знаний для коллег.
- На 10% повысила скорость решения типовых инцидентов за счёт оптимизации шаблонов и автоматизации ответов.
- Поддерживала CSAT (Customer Satisfaction Score) на уровне 92% (цель компании $\geq 90\%$).

• ООО "ВИДЖО"

Март 2024/работаю сейчас - Секретарь, Инженер ПТО

Обязанности:

- Ведение и оформление внутренней и проектной документации, оптимизация документооборота и систематизация архива
- Коммуникация с сотрудниками и внешними контрагентами
- Подготовка технических заданий, отчётов, актов
- Взаимодействие с подрядчиками и инженерами

Достижения:

- Сократила время поиска документов на 30% за счёт оптимизации документооборота
- Ускорила подготовку исполнительной документации, что позволило сдать проекты в срок
- Самостоятельно освоила excel (сортировка и фильтрация данных, условное форматирование, простые формулы, работа с таблицами)

Образование

• Информационные системы и программирование

СПБ ГБПОУ "Петровский колледж"
2024/2027

Обо мне

Hard skills

Навыки составления и анализа SQL-запросов, понимание основ баз данных; знание технологий: HTTP, REST API, JSON, XML; базовые умения тестирования API через Swagger и Postman, работа с инструментами разработчика (DevTools); умение работать с логами в Grafana и анализировать метрики в Kibana; знание Linux; опыт управления задачами в Jira, составление документации в Confluence; обработка запросов пользователей через HelpDesk.

Soft skills

Умение общаться с командой и пользователями, управление временем, способность быстро учиться и обрабатывать информацию, умение давать и принимать обратную связь.