



Щепин Владимир Андреевич

Мужчина, 30 лет, родился 26 марта 1985

+7 (911) 737-40-00 — 10.00 - 23.00

shchepin85@gmail.com — желаемый способ связи

Skype: shchepin85

Другой сайт: <https://vk.com/cogitatus>

Проживает: Санкт-Петербург, м. Комендантский проспект

Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия

Готов к переезду: Санкт-Петербург, Ленинградская область, готов к командировкам

Желаемая должность и зарплата

Стажер-аналитик

30 000
руб.

Начало карьеры, студенты

- Административный персонал
- Консультирование
- Информационные технологии, Интернет, Мультимедиа

Занятость: полная занятость, частичная занятость, проектная работа, стажировка

График работы: полный день, сменный график, гибкий график, удаленная работа

Желательное время в пути до работы: не имеет значения

Опыт работы — 3 года 4 месяца

Ноябрь 2014 —
настоящее время
8 месяцев

Фортлайн

Санкт-Петербург, fortline.org/

Специалист контактного центра

В настоящее время продолжаю работать в сфере информационной и технической поддержке, в компании Фортлайн (контактный центр, основной клиент - компания ТриколорТВ).

Основные обязанности:

1. Консультирование клиентов по услугам компании ТриколорТВ, особенностям функционирования спутникового телевидения.
2. Прием входящих звонков, обработка заявок и обращений
3. Продвижение существующим абонентам актуальных акций (реклама актуальных для заказчика дополнительных услуг, акций по обмену оборудования, прочее)

Новые знания и навыки:

1. Ознакомился с новой для меня предметной областью: особенности функционирования спутникового телевидения, особенности предоставления услуг, используемое оборудование, стандарты, форматы, программное обеспечение, прочая полезная информация.
2. Познакомился с особенностями работы аутсорсингового контактного центра. Познакомился с еще одной моделью мотивации сотрудников, структурными и организационными особенностями, могу выделить некоторые негативные тенденции (и предположить их причины).

Октябрь 2013 —
Ноябрь 2014
1 год 2 месяца

Ростелеком

Россия, www.rostelecom.ru

Специалист технической поддержки

В течении года работал в отделе информационной и технической поддержки, в ОАО Ростелеком, обслуживание абонентов аналогового кабельного телевидения

Основные обязанности:

1. Прием входящих звонков от абонентов, выяснение сути обращения, консультирование по услугам компании, предоставление информации.
2. Работа с обращениями от абонентов: занесение новых заявок (через соответствующее ПО), мониторинг существующих.
3. Сбор статистических данных (через соответствующее программное обеспечение)

Новые знания и навыки:

1. Ознакомился с новой для меня предметной областью: особенности предоставления услуг кабельного телевидения; используемые стандарты, технологии, оборудование; основные тенденции; основные игроки на рынке; прочее.
2. Ознакомился с основными особенностями функционирования крупного отдела технической поддержки: используемое ПО, особенности организации, системы мотивации сотрудников, могу сформулировать некоторые бизнес-процессы, увидеть негативные и позитивные тенденции.

Июль 2013 — Июль
2013
1 месяц

ООО Таймвеб

Санкт-Петербург, timeweb.ru

Специалист информационной поддержки

Чуть больше месяца провел в ООО Таймвеб на испытательном сроке в отделе информационной поддержки. Компания является одним из отечественных лидеров в предоставлении услуг хостинга, работает как с физическими, так и с юридическими лицами.

Основные обязанности:

1. Обработка входящих звонков, мгновенных сообщений (Skype, Jabber, прочее), писем (через тикет-систему).
2. Первичное консультирование клиентов по услугам компании и сопутствующим вопросам
3. Решение проблем существующих клиентов

Новые знания и навыки:

1. Достаточно быстро (за 1 месяц) освоил необходимый для оператора комплекс знаний: основы функционирования компьютерных сетей, системы DNS, принципы работы современных тикет-систем, освоил необходимое ПО.
2. Ознакомился с принципами работы отдела технической поддержки, его структурой, функциями.
3. В общих чертах понимаю, каким образом может функционировать хостинговая компания, могу выделить основные процессы.
4. Получил массу новых знаний в области web-технологий.

Март 2012 — Июнь
2013
1 год 4 месяца

Мобильные ТелеСистемы (МТС)

Россия, www.mts.ru

Специалист офиса продаж

Работал в качестве специалиста офиса продаж, в ЗАО "РТК" (крупная розничная сеть, мобильный ритейл, под брендом МТС).

Основные обязанности:

1. Консультирование клиента и дальнейшее проведение сделки
2. Слежение за состоянием бухгалтерии, внешнего вида офиса продаж и его соответствие регламенту компании
3. Работа с кассой (проведение продажи, оформление кредитных договоров, подготовка и сдача инкассации, прочее)

Новые знания и навыки:

1. Знаю предметную область с точки зрения продавца: ассортимент, плюсы и минусы товара, его особенности, способен грамотно проконсультировать клиента и осуществить продажу.
2. Способен самостоятельно обслуживать офис продаж: знаком с кассовым оборудованием, 1С-Торговля, осведомлен об особенностях функционирования офиса продаж.
3. В общих чертах понимаю, каким образом может функционировать крупный мобильный ритейл, могу выделить основные процессы, выделить негативные и позитивные тенденции.
4. Научился эффективно планировать свое рабочее и личное время.
5. Комфортно переношу длительную психологическую и физическую нагрузку.

Январь 2012 —
Июнь 2013
1 год 6 месяцев

ООО Сайма-Энерго

Санкт-Петербург, tvsource.ru

Менеджер по продажам

Сотрудничал с ООО "Сайма-Энерго" в качестве менеджера по продажам оборудования и сопутствующих услуг (продажа, установка и обслуживание спутниковых антенн). В связи с низкой активностью компании, деятельность носила эпизодический характер (подработка).

Основные обязанности:

1. Продажа оборудования
2. Первичное консультирование потенциальных клиентов
3. Сбор статистики

Новые знания и навыки:

1. Приобрел начальный опыт в сфере продаж.
2. Ознакомился с предметной областью (функционирование спутникового телевидения, типы оборудования, стоимость, плюсы и минусы, особенности).
3. Приобрел несколько полезных связей

Образование

Среднее специальное

2017

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Санкт-Петербург

Факультет музыки, Учитель музыки

2006

Якутский Музыкальный Колледж им. Жиркова

отделение фортепиано, преподаватель фортепиано в ДМШ, аккомпаниатор и артист оркестра

Ключевые навыки

Знание языков

Русский — родной

Английский — читаю профессиональную литературу

Навыки

Дополнительная информация

Обо мне

Хочу развиваться в качестве бизнес-аналитика. Понимаю, что не хватает необходимых знаний, навыков, поэтому в настоящее время активно осваиваю различные программные комплексы, знакомлюсь с профильной литературой (Теория ограничений, BABOK, и т.д.). На текущий момент претендую на вакансию аналитика-стажера.

Список уже имеющихся компетенций:

1. Грамотная письменная и устная речь, неплохие навыки коммуникации.

Стараюсь поддерживать уровень личной грамотности на приемлемом уровне, так как в современных реалиях нельзя рассчитывать на профессиональный рост без постоянного самообразования и умения вести переговоры с нужными людьми.

Знаком с правилами написания делового письма. осведомлен об особенностях написания и оформления email-писем.

Умею подать материал собеседнику последовательно, исчерпывающе и понятно. Способен вести аргументированную беседу по теме, в которой компетентен. Знаком с различными типами вопросов (открытые, закрытые, уточняющие), способен грамотно их применять в дискуссии.

Письменный английский: способен понимать письменную английскую речь, читаю техническую и профильную литературу со словарем, могу поддержать письменно несложную беседу с носителем языка.

2. Аналитический склад ума

Наибольший интерес для меня представляет поиск общих принципов, влияющих на работу системы (как именно может функционировать организация, принципы их существования, какие бизнес-процессы могут существовать и как они между собой связаны, принципы командообразования).

3. Программное обеспечение

Общий пользовательский стаж - более 15 лет. С легкостью освою любой программный комплекс, необходимый для работы. Знаком с ПО общего назначения: Mail-клиенты, браузеры, офисный пакет (на базовом уровне), редакторы видео / аудио, редактирование и пакетная обработка изображений, прочее.

В настоящее время осваиваю Microsoft Excel. Цель - добиться более глубоких навыков работы: сводные таблицы, формулы, макросы, прочий необходимый функционал.

Microsoft Visio - знаю основные принципы работы, способен нарисовать несложную диаграмму.

Microsoft Project - знаю основные принципы работы, могу осуществить планирование для небольшого проекта (пользуясь справочными материалами)

4. Знания в области IT

Знаком с основными принципами программирования (алгоритмы, логика, основы C++). В

общих чертах понимаю, какие бывают циклы разработки ПО.

Знаю с основными принципами построения и функционирования локальных компьютерных сетей.

Знаком с принципами функционирования Linux: принципы работы, настройка, установка программного обеспечения, основные дистрибутивы (преимущественно Debian-based).

Из основных CMS / CMF работал с Joomla и Drupal: установка, первичная настройка, установка и удаление модулей, работа с панелью администратора, мелкие правки CSS.