

Роман Божко

Ловок и хитер ;)

Местоположение

Проживание: Россия, Москва

Возраст и стаж

Стаж: 13 лет и 6 месяцев

Возраст: 36 лет

Контактная информация

Мой круг: <https://moikrug.ru/rbozhko>



Опыт работы

Ноябрь 2010 –
По наст. время
(8 лет и 11 месяцев)

Лаборатория Касперского

Технический писатель
Россия, Москва

Обязанности и достижения

Обязанности: - описание SDK продуктов на английском языке - верстка документации

Апрель 2010 –
По наст. время
(9 лет и 6 месяцев)

Банковский производственный центр

Технический писатель
Россия, Москва

Обязанности и достижения

Обязанности: - Написание технической документации для иностранных клиентов - Внедрение системы локализации и перевода SDL Trados - Создание общей системы справочной документации
Достижения: - Знание принципов работы системы процессинга карточных продуктов - Знание финансовой обработки транзакций в процессинговой системе - Знание технологии выпуска карт в процессинговой системе - Понимание принципов работы таких компонентов процессинговых система как Front-end, Back-office, АБС

Июль 2009 –
Март 2010
(9 месяцев)

ISoft

Руководитель отдела терминального ПО
Россия, Москва

Обязанности и достижения

Обязанности: - Формирование технической и регламентной документации - выбор и поддержка инфраструктуры документирования - подготовка презентаций для клиентов - обновление ПО терминальной сети - отслеживание ошибок работы терминальной сети - исправление ошибок - создание и обновление рекламных роликов для терминалов - написание технической документации отдела - руководство разработчиками терминального ПО - взаимодействие с заказчиком, рациональное распределение ресурсов, планирование бюджета отдела, поддержка конфигураций, анализ отзывов пользователей
Достижения: - Умение руководить отделом - Знание технологии Docbook - Знание HTML - Начальный

уровень знаний по Cisco и Checkpoint - Понимание принципов разработки ПО под UNIX-системы - Опыт использования систем контроля версий и отслеживания ошибок. - Администрирование систем JIRA и Confluence - Разработка и согласование технических заданий для разработчиков;

Май 2007 –
Июль 2009
(2 года и 3 месяца)

Факторинговая компания "Еврокоммерц"

Руководитель службы поддержки

Россия, Москва

Обязанности и достижения

Обязанности: - Формирование команды поддержки; - Организация и контроль работы подчиненных; - Анализ проблем взаимодействия групп специалистов - Консультирование пользователей - Маршрутизация и мониторинг заявок - Обеспечение сервиса поддержки ИТ для пользователей (регистрация, обработка, диспетчеризация заявок пользователей - Поддержка стандартных приложений на рабочих станциях - Обеспечение технической поддержки установленного в офисах компании аппаратного обеспечения - Передача заявок, при необходимости, в соответствующие службы поддержки в России (регионально) и отслеживание статусов переданных заявок - Обязанность по поддержке бизнес приложений и мониторингу, поддержке ЛВС при необходимости Достижения: - Опыт поддержки VIP клиентов - Знание Active Directory - Понимание принципов ITIL, Agile - Знание основных (базовых, стандартных) процессов по предоставлению услуг сервиса - Опыт организации службы HelpDesk/ServiceDesk с нуля - Администрирование Visual Studio Team System - Знание основ системного администрирования (сети, ОС, настройка базового ПО) - Знание Rational Rose, MS Visio, MS Project, SQL - Опыт использования систем контроля версий и отслеживания ошибок. - Администрирование Microsoft Team Foundation Server - Участие во внедрении нового функционала. - Обучение пользователей работе с CRM модулем системы. - Планирование тренингов. - Обучение новых сотрудников. - Разработка стратегических планов работы и развития группы. - Обеспечение немедленной поддержки пользователей в любой момент. - HTML-верстка - Координация отдела разработки - Обязанность по поддержке бизнес приложений и мониторингу, поддержке ЛВС при необходимости - Управление оперативными задачами, контроль качества оказываемых услуг - Формирование регулярной отчетности - Управление процессами технической поддержки пользователей. - Взаимодействие с руководителями бизнес-подразделений в главном офисе и филиалах по вопросам предоставляемой технической поддержки.

Апрель 2007 –
Май 2007
(2 месяца)

Новые компьютерные технологии (НКТ)

Системный аналитик

Россия, Москва

Обязанности и достижения

Обязанности: - Ведение технической документации по проектам ТЗК "Shell" - Аналитика автоматизации процессов оплаты топлива на топливно-заправочных комплексах Shell. Достижения: - Знания систем процессинга карт лояльности Причина ухода - успешное внедрение проекта.

Март 2007 –
Май 2007

Petrol Plus Region

(3 месяца)

Технический писатель

Россия, Москва

Обязанности и достижения

Обязанности: - Написание и ведение технической документации, получение опыта работы с Crystal Reports и Doc-O-Matic. - Генерация chm документов для пользователей Данная компания является дочерней компанией ООО НКТ.

Апрель 2006 –

Февраль 2007

(11 месяцев)

Acronis

Технический писатель

Россия, Москва

Обязанности и достижения

Обязанности: - Ведение технической документации по проектам Acronis Privacy Expert, Acronis True Image, Acronis Snap Deploy, на русском и английском языках - Администрирование базы данных зловредного и шпионского программного обеспечения. - Работа над сложными задачами в роли системного аналитика. На эту должность был назначен руководителем отдела для того, чтобы объяснять техническим писателям принципы работы программного обеспечения и решения многих вопросов для написания технической док-и - - Разработка концепции и методов интеграции продуктов линейки Acronis с IBM Tivoli и HP Open View - Интеграция продуктов - Работа со шпионским программным обеспечением: обнаружение, разработка методики удаления, удаление. - Техническая поддержка иностранных пользователей. Достижения: - Администрирование БД антивирусного ПО - XML программирование - Знание JavaScript - Успешная интеграция продуктов в IBM Tivoli и HP Open View - Отличные знания рынка антивирусного ПО - Умение работать в команде

Высшее образование

Январь 2000 –

Январь 2006

**Коломенский филиал Московского государственного
открытого университета; КФ ВЗПИ**

Россия, Коломна

О себе

Специализация и профессиональные навыки:

- Знание Hewlett Packard Open View Service Desk
- Опыт поддержки VIP клиентов
- Знание SoftICE
- Знание IDA
- Знание Active Directory
- Понимание принципов ITIL, Agile;
- Опыт работы в банковской сфере
- Знание основных (базовых, стандартных) процессов по предоставлению услуг сервиса
- Опыт организации службы HelpDesk/ServiceDesk с нуля
- Знание протокола TCP/IP
- Знание Windows на уровне администрирования
- Знание Linux на уровне профессионального пользователя
- XML-программирование
- Интеграция продуктов в IBM Tivoli и HP Open View
- Знание Rational Rose, MS Visio, MS Project, SQL

- Начальный уровень знаний по Cisco и Checkpoint
- Отличные знания рынка антивирусного ПО
- Ведение проекта автоматизации заправочных комплексов
- Администрирование Visual Studio Team System
- Умение работать в команде
- Умение руководить отделом
- Знание основ системного администрирования (сети, ОС, настройка базового ПО)
- Знание технологии Docbook
- Знание XML
- Знание HTML

Профессиональные цели:

Руководжу техподдержкой, качественно!

Дополнительная информация:

Окончил школу банковского бизнеса

«Мой Круг» – вакансии для IT-специалистов