Тимур Балиашвили



Системный / бизнес-аналитик

Бизнес-процессы, требования и автоматизация.
От задачи бизнеса до понятного решения.

Тбилиси, Грузия
timurbaliashvili@gmail.com Онлайн-резюме

01 / ОПЫТ РАБОТЫ

Декабрь 2024 - настоящее время

Миг Эстейт

Системный аналитик

Сбор, анализ и формализация бизнес- и технических требований для Microsoft Dynamics CRM.

Анализ и доработка структуры CRM: сущности, атрибуты, связи, OptionSet, формы, представления и бизнес-логика.

Анализ и сопровождение workflows, plugins, автоматизаций и интеграций CRM.

Работа с C#, JavaScript, FetchXML, OData, XrmToolBox и Ribbon Workbench.

Анализ структуры баз данных и бизнес-логики с использованием SQL, работа с MS SQL и PostgreSQL.

Разработка и сопровождение отчётности в Power BI, включая сложные расчёты на DAX и преобразования данных в Power Query (M).

Подготовка технических постановок, тестирование функциональности и сопровождение задач до внедрения.

Опыт работы

Июнь 2024 - октябрь 2026

InOut

Бизнес-аналитик

Анализ текущих продуктовых и операционных процессов, выявление пробелов в бизнес-логике, противоречий в требованиях и зависимостей между командами.

Сбор, анализ и формализация бизнес- и функциональных требований к улучшению процессов и развитию внутренних инструментов.

Описание кросс-функциональных процессов, пользовательских сценариев, бизнес-правил и ограничений для Backoffice, Game Lobby и турнирной системы.

Подготовка требований к отображению данных и аналитических показателей в продукте, согласование с командами аналитики и разработки.

Подготовка и актуализация функциональных спецификаций, технических постановок, пользовательской документации и инструкций для операционных команд.

Декомпозиция требований в задачи для frontend и backend, согласование открытых вопросов с бизнесом, разработкой и QA.

Сопровождение задач по автоматизации процессов и развитию продукта на этапах разработки, тестирования и подготовки к релизу.

Октябрь 2023 - июнь 2024

MAXIMUM Education

Системный аналитик

Сбор и анализ требований заказчиков, проработка User Story и Use Case.

Проектирование бизнес-процессов, интеграций и схем баз данных: UML, BPMN 2.0 и OpenAPI.

Технические задания для новых сервисов, плагинов и скриптов.

Разработка low-code процессов в MS Power Automate и MS CRM Workflows.

Тестирование внедрённых решений в Postman и Swagger.

Опыт и компетенции

Декабрь 2021 - октябрь 2023

MAXIMUM Education

Руководитель проектов / Бизнес-аналитик

Оптимизация и автоматизация процессов клиентского сервиса.

Исследование потребностей бизнеса, разработка клиентских путей и бизнес-процессов.

Формирование требований от департамента клиентского опыта.

Планирование проектов, контроль сроков и low-code автоматизация взаимодействия с клиентами в CRM и системе тикетирования.

Разработка аналитической отчётности в Power BI и Microsoft Excel.

РАННИЙ ОПЫТ / MAXIMUM EDUCATION

Август 2020 - декабрь 2021

Руководитель группы по обслуживанию клиентов

Ответственность за показатели обслуживания и развитие компетенций сотрудников.

Апрель 2019 - август 2020

Менеджер по обслуживанию клиентов

Ответственность за клиентский опыт.

ОБРАЗОВАНИЕ

2017 / МГЛУ, Москва
Бакалавр. Переводческий факультет, перевод и переводоведение.

2015 / Университет Тампере
Бакалавр. Русский язык, культура и перевод.

КУРСЫ / UDEMY

2024 / C# Basics for Beginners: Learn C# Fundamentals by Coding

2024 / C# Intermediate: Classes, Interfaces and OOP

2023 / Тестирование ПО с Нуля до Специалиста

ЯЗЫКИ И ФОРМАТ РАБОТЫ

Русский - родной
Английский - B2 · Финский - C1

Полная занятость. Удалённо, гибрид или офис.
Готов к командировкам.
Переезд не рассматриваю.

НАВЫКИ

Анализ и требования

Бизнес-анализ · Системный анализ · Анализ требований · User Story · Use Case · Технические задания · Техническая документация · Scrum

Процессы

BPMN 2.0 · UML · Моделирование бизнес-процессов · Оптимизация бизнес-процессов

CRM и автоматизация

Microsoft Dynamics CRM · Power Automate · CRM Workflows · Plugins · XrmToolBox · Ribbon Workbench

Интеграции

REST · API · OpenAPI · Postman · Swagger · OData · FetchXML

Данные и отчётность

SQL · MS SQL · PostgreSQL · NoSQL · Power BI · Microsoft Excel · DAX · Power Query (M)

Код

C# · JavaScript · Python

Избранные проекты

МИГ ЭСТЕЙТ

01 / Аналитика продаж и рекламных каналов в Power BI

Разработка отчётности по обращениям, сделкам и договорам на основе данных Microsoft Dynamics CRM. Проработка модели данных, преобразований в Power Query и расчётов на DAX. Анализ клиентской воронки в разрезе проектов, периодов и рекламных каналов.

02 / Ипотечный калькулятор и банковские условия

Анализ логики ипотечных расчётов в Excel. Проектирование модели банковских условий в Microsoft Dynamics CRM: ставки, комиссии, скидки и ограничения по объектам недвижимости. Подготовка технической постановки, правил проверки данных и критериев приёмки.

03 / Согласия клиентов в CRM

Проработка получения согласий через CoMagic, SMS и email. Описание сценариев и правил проверки согласий при бронировании и подготовке договоров. Анализ CRM-автоматизаций и подготовка технического описания процесса.

INOUT

04 / Административная платформа / Backoffice

Собирал и формализовал требования к развитию внутренних инструментов для операционных команд.

Анализировал существующую логику, описывал бизнес-правила, ограничения и сценарии работы пользователей.

Готовил технические постановки, декомпозировал задачи для frontend и backend, уточнял требования с разработкой и QA.

Координировал доработки и сопровождал задачи на этапах разработки, тестирования и подготовки к релизу.

05 / Game Lobby

Подготовил и актуализировал функциональную спецификацию MVP на основе продуктовых требований и решений команды.

Прорабатывал пользовательские сценарии, правила отображения данных и взаимодействие между компонентами системы.

Согласовывал требования на стыке frontend, backend и аналитики, выявлял противоречия и открытые вопросы.

06 / Турнирная система

Формализовал бизнес-логику и требования к пользовательской и административной частям системы.

Описывал правила, ограничения и сценарии управления, согласовывал спорные вопросы с участниками проекта.

Декомпозировал требования в задачи для разработки и сопровождал их реализацию совместно с разработчиками и QA.

Проекты / MAXIMUM Education

07 / Тикетирование × CRM

Интеграция системы тикетирования с Microsoft Dynamics CRM: требования, UC/US, проектирование интеграции и БД, ТЗ на сервис и плагины, low-code автоматизация и документация.

08 / Онбординг и клиентские воронки

Процессы онбординга новых клиентов и инструменты для полного клиентского цикла в отдельных воронках: требования, UC/US, ТЗ на сервисы и скрипты, low-code процессы и документация.

09 / WhatsApp-рассылки

Проектирование и разработка Python-приложения для рассылок клиентам в WhatsApp. Подготовка пользовательской документации.

10 / FAQ-бот поддержки

FAQ-бот для WhatsApp и Telegram на базе Chat2Desk. Сбор, анализ и формализация требований, проработка UC/US и работа с подрядчиком.

11 / Клиентские опросы

Инструмент в MS Dynamics CRM для опросов по email, SMS, WhatsApp и в личном кабинете. Сбор и формализация требований, проработка User Story и Use Case.