

Маркова Александра Александровна

Женщина

+7 (968) 6214775

markoshura@yandex.ru — предпочитаемый способ связи

Product Manager

Специализации:

- Менеджер продукта
- Руководитель проектов

Июнь 2020 —
настоящее время
1 год 9 месяцев

Тинькофф Банк

Москва, www.tinkoff.ru

Менеджер продукта

Управляю командой разработки, командой аналитики и метриками продукта - платформы для работы сотрудников коллцентра:

1. Провожу регулярные качественные исследования пользователей, проблемные интервью на основе фреймворка JTBD, прорабатываю и описываю процессные сценарии, составляю CJM, тестирую прототипы по новым функциям продукта, организовываю демо;
2. Систематически приоритизирую с бизнес-заказчиками цели, выставляю их ежеквартально своей команде по методу OKR, провожу статусные встречи;
3. Составляю и управляю бэклогом команды разработки по методу RICE, контролирую сроки поставки, оцениваю итоги внедрения фич по количественным метрикам качества продукта;
4. Выставляю требования по созданию и доработке отчетности команде продуктовой аналитики;
5. Подготавливаю документацию по проекту, release notes, обучающие видео по приложению совместно с тренинг-центром для пользователей;
6. Обучаю стажеров и junior-аналитиков, составляю программы для плавной адаптации новых сотрудников отдела;
7. Самостоятельно специфицирую задачи для команды разработки, тестирую функциональность с фокус-группой;
8. Участвую в работе поддержки пользователей.

Декабрь 2019 —
Июнь 2020
7 месяцев

Тинькофф Банк

Москва, www.tinkoff.ru

Младший менеджер продукта

Оптимизировала процессы обслуживания в кастомизированной CRM-системе, изменив специализацию на страховые продукты Тинькофф под руководством ментора - менеджера продукта:

1. Проводила интервью с будущими пользователями CRM-системы - операторами входящей линии, составляла customer journey map по всем бизнес-процессам;
2. Собирала и кластеризовала проблемы пользователей;
3. Выставляла требования к макетам для создаваемого приложения, тестировала прототипы на операторах совместно с дизайнером;
4. Специфицировала задачи и критерии приемки для команды разработки (front и back);
5. Настроила регулярную и продуктивную коммуникацию с бизнес-заказчиками;
6. Запустила mvp-версию приложения и высадила первых пользователей;
7. Самостоятельно настроила дашборды с отчетностью по метрикам качества продукта, передав их затем в ведение команды продуктовой аналитики.

Сентябрь 2018 —
Декабрь 2019
1 год 4 месяца

Тинькофф Банк

Москва, www.tinkoff.ru

Аналитик

Работала в full-stack команде по развитию внутренней CRM-системы для сотрудников колл-центра банковских продуктов Тинькофф, которая в перспективе полностью заменит существующее вендорское решение:

1. Собирала бизнес-требования от заказчиков;
2. Специфицировала задачи для разработчиков (back и front веб-приложения) и дизайнеров;
3. Согласовывала схемы новых и оптимизируемых процессов с архитекторами;
4. Перенесла на новую систему процесс обслуживания при частичных и полных досрочных погашениях кредитов совместно с держателем процесса;
5. Изучила подходы agile, практиковалась вести дейли и ретроспективы в различных командах.

Образование

Высшее

2021

Московский физико-технический институт (Государственный университет), Москва

Факультет инноваций и высоких технологий, Управление технологическими проектами

2019

Московский физико-технический институт (Государственный университет), Москва

Факультет молекулярной и химической физики, Физика и химия плазмы

Повышение квалификации, курсы

2020

Тинькофф Тренинг Центр

АО Тинькофф, Фасилитация

Ключевые навыки

Знание языков

Русский — Родной
Английский — B2 — Средне-продвинутый
Немецкий — A2 — Элементарный

Навыки

SQL Atlassian Jira MS PowerPoint Agile Project Management Atlassian Confluence
Анализ данных CRM Организаторские навыки Ведение переговоров Английский язык
Управление проектами Tableau Запуск новых продуктов Системный подход JSON API

Дополнительная информация

Обо мне

Менеджер платформы для обслуживания клиентов в колл-центре. Запустила с нуля web-приложение с большим количеством сложных сценариев, смогла пересадить в него пользователей 100% операторов 1-й линии из вендорского решения, снизив стоимость одной коммуникации на 30% за счет увеличения скорости работы и автоматизации действий. Больше всего ценю в людях ответственность и осознанность, требовательно отношусь к себе и своей работе.