



Стас Чашин

Delivery Manager, руководитель сопровождения и разработки

Строю отделы сопровождения с нуля, вывожу SLA в управляемое состояние и сам довожу продукты до продакшена.

16+ лет в ИТ	3 отдела сопровождения построено с нуля
1000+ пользователей у внедрённых систем	50+ enterprise-клиентов на сопровождении

Управляю delivery и понимаю, как оно устроено изнутри

Начинал консультантом по внедрению, прошёл через бизнес-анализ, проектное управление и продуктовую роль. Сейчас отвечаю за направление сопровождения и внутренней разработки: **SLA, регламенты, найм, мотивация, P&L отдела**, а также за продукты, которые этот отдел делает.

Мне важно, чтобы процесс был не только описан, но и работал. Поэтому там, где обычно пишут ТЗ и ждут квартал, я собираю прототип сам на **Python, TypeScript, LangGraph и Docker**, и приношу в команду работающую механику вместо презентации.

Работал с VIP-клиентами уровня Hankook, Nintendo, Kyocera, Mastercard, Bridgestone, Parallels. Строил helpdesk-процессы (OTRS, Jira), BI-аналитику (QlikView, Tableau, Power BI, DataLens), внедрял ЭДО и финансовый учёт (РСБУ, МСФО, управленческий учёт).

Локация	Москва
Формат	Удалённо, гибрид, офис
Роли	Delivery / Head of Support / PM
Методологии	ITIL · ITSM · Agile · OKR
Нотации	BPMN · IDEF0 · User Story
Языки	Русский (родной) Английский B1

Актуальные продукты, которые я довёл до продакшена

Три системы, где я совмещал роли владельца продукта, архитектора и разработчика: от постановки задачи до выката в Docker.

Система 360-градусной оценки персонала

Владелец продукта и ведущий разработчик · работает в продакшене

Полноценная HR-платформа: круговая оценка сотрудников, планы индивидуального развития, SCORM-обучение и аналитика по отделам. Заменяла разрозненные таблицы и переписку на управляемый цикл оценки с автоматическими напоминаниями и LLM-разбором текстовых ответов.

- Конструктор опросов с версионностью: snapshot вопросов на старте цикла
 - Роли Admin / HR / Manager / User с гранулярными правами

HR-платформа

TypeScript

560+ commits

- Mattermost-бот: выбор респондентов и уведомления прямо в чате
- LLM-рекомендации по развитию с учётом доступного каталога курсов
- SCORM 1.2 и 2004, учёт отпусков, рабочий календарь и CRON-планировщик
- Автосоздание задач в Jira для респондентов при запуске цикла
- Дашборды сравнительной аналитики по сотрудникам и отделам
- Публичные профили сотрудников с компетенциями и резюме

TypeScript

React

Node.js

PostgreSQL

Redis

Recharts

Mattermost API

Jira API

SCORM

LLM

Docker

Support Agent, AI-агент первой линии поддержки

AI-агент

Python

LangGraph

RAG

Автор и разработчик · используется службой поддержки

Агент на LangGraph, который снимает нагрузку с первой линии: отвечает сотрудникам по базе знаний, автоматически классифицирует и назначает новые тикеты, связывает почтовую переписку с задачами в Jira, чтобы контекст обращения не терялся между письмом, чатом и тикетом.

- RAG по Confluence, файлам и истории тикетов Jira (Qdrant)
- Гибридный режим: автоприменение при высокой уверенности, иначе рекомендация
- Каналы: Telegram, Mattermost, Lenza, в каналах и в личных сообщениях
- Фильтр кандидатов на исполнителя по загрузке и отпускам (синк с Системой 360)
- Автотриаж: определение типа, срочности и исполнителя по похожим тикетам
- Эскалация инцидентов на живого специалиста по правилам
- IMAP-коннектор к Exchange: письма подшиваются комментариями в тикет
- Дашборд KPI: паттерны обращений, точность триажа, override и false auto-apply

Python

LangGraph

LangChain

Qdrant

PostgreSQL

FastAPI

MCP

Jira / Confluence API

IMAP

Chart.js

Docker Compose

CI

OCR-платформа для договорного архива

Архитектура и разработка · MVP для крупного холдинга

Конвейер обработки

Python

Vue

Computer Vision

Конвейер, который превращает архив сканов договоров в структурированные данные: распознаёт текст в низкокачественных PDF без текстового слоя, режет многостраничные пачки на отдельные документы, извлекает реквизиты, сверяет их с реестром и отдаёт оператору на верификацию, с выгрузкой в Excel/JSON и передачей в 1С:Документооборот.

- OCR сложных сканов: двуязычные документы, таблицы, рукописные пометки
- Извлечение реквизитов и сверка с реестром по настраиваемым весам и порогам
- Админка: пороги, модели, лимиты вызовов ИИ, DPI рендера, без рестарта сервисов
- Выгрузка в Excel/JSON и интеграция с 1С:Документооборот
- Автосегментация: разрезание сплошной пачки PDF на отдельные документы
- Интерфейс оператора: очередь задач, верификация, подсветка уверенности
- Асинхронная обработка: Celery и RabbitMQ, объектное хранилище MinIO
- Полностью контейнеризован: docker compose up, и стенд поднят

Python

FastAPI

Vue

Celery

RabbitMQ

MinIO

PostgreSQL

Alembic

OCR / VLM

Docker

Опыт работы

16 лет: розница, фарма, EdTech, системная интеграция.

Руководитель направления **Первый БИТ**

с 2025

Направление сопровождения и внутренней разработки: BI, RPA, DWH. Отвечаю за SLA, процессы, команду и продукты, которые она делает.

- Построение отдела сопровождения с SLA, регламентами и инструкциями
- Выстраивание рабочих процессов в Jira, разработка регламентов передачи проектов на поддержку
- Система 360-градусной оценки персонала и планов индивидуального развития: от идеи до продакшена
- AI-агент автотриажа первой линии, единая база знаний с парсингом Confluence и связывание почты с тикетами
- Линейка ботов для Mattermost: AI-поиск по проектной документации, выгрузки из Jira, summary, контроль проектов

Старший менеджер проектов / Product Owner **Skyeng**

2022-2024

Владелец продуктов внутренней автоматизации: электронный документооборот и финансовый учёт. Команда разработчиков Java, 1C, PHP и технический писатель.

- Внедрение системы документооборота «Тезис»: сроки согласования договора сократились в 1,5 раза
- Внедрение 1C:БИТ-Финанс для РСБУ, МСФО и управленческого учёта
- Десятки дашбордов в Tableau и Yandex DataLens: бизнес-процессы, KPI исполнителей, метрики
- Организация техподдержки: скрипты первой линии, десятки пользовательских инструкций
- Интеграции со Slack, CRM, Mattermost, Диадок, HRM

Бизнес-аналитик **Konig Labs**

2021-2022

Проект для фармацевтического дистрибьютора: анализ бизнес-процессов, функциональные и пользовательские требования, схемы BPMN.

Руководитель проектной группы **RG-Soft**

2021

Руководство командой автоматизации клиентов в сфере обращения с отходами: региональные операторы, перевозчики, перерабатывающие предприятия.

Бизнес-аналитик **ФК Пульс**

2018-2021

Фармдистрибуция: анализ процессов акций, ценообразования и работы с клиентами. Описание процессов в IDEFO, ТЗ для группы разработки 1C и контроль исполнения, постановка задач на дашборды в QlikView.

Руководитель ИТ-проектов **Заодно (Homemarket)**

2017-2018

Розничная сеть: IP-телефония во всех магазинах и офисе, доработка ценообразования и системы лояльности, замена front-office на Set Retail, внедрение новых ТСД с разработкой ПО, инфо-киоски.

Руководитель группы постпроектного сопровождения **Первый БИТ**

2012-2017

От старшего консультанта до руководителя группы. Создал отдел сопровождения проектных клиентов с нуля.

- Управление сопровождением VIP-клиентов: Hankook, Nintendo, Kyocera, Mastercard, Vertu, Parallels, Bridgestone, KRKA
- Внедрение helpdesk-системы OTRS и BI на QlikView, разработка SLA
- Схемы мотивации, подбор персонала, стабильно прибыльный отдел
- Встречи с клиентами, коммерческие предложения, договоры, разбор конфликтных ситуаций

Руководитель проекта внедрения ПО **Торговая сеть «Green»**

2009-2012

Сеть супермаркетов: разработка ТЗ, внедрение и настройка ПО, сопровождение, тренинги и инструкции для персонала.

Технологии и практики

УПРАВЛЕНИЕ

Delivery-менеджмент Управление командой SLA ITIL ITSM Agile Scrum OKR
Найм и мотивация Пресейл и договоры

АНАЛИЗ

BPMN IDEF0 User Story Разработка ТЗ Camunda Business Studio Visio Miro
Figma Функциональное тестирование

РАЗРАБОТКА

Python TypeScript SQL LangGraph LangChain RAG Qdrant PostgreSQL
Redis FastAPI React Vue Docker Git MCP

BI & DATA

QlikView Tableau Power BI Yandex DataLens DWH SQL

СИСТЕМЫ

Jira Confluence OTRS 1C БИТ.Финанс Тезис (ЭДО) Mattermost Set Retail
Frontol RPA ERP

ОТРАСЛИ

Системная интеграция Розница Фарма EdTech Финансы и учёт

Давайте обсудим задачу

Открыт к предложениям в роли Delivery Manager, руководителя сопровождения или проектного офиса. Отвечаю в течение дня.

✉ EMAIL stas@chashin.pro

✉ TELEGRAM [@chastnik](https://t.me/chastnik)

📄 PDF [Скачать резюме](#)