

Дмитрий Нольфин

Телефон: +7-977-437-68-67

TG: @gehoc21

E-mail: dmitriynolfin@gmail.com

Профессиональный опыт

Альфа-Банк – Москва, Россия

Июль 2024 – настоящее время

Руководитель по развитию продукта зарплатные зачисления

- СРО стрима зарплатных зачислений (сегмент Индивидуальные зарплатные клиенты);
- Управление бэклогами двух команд (мобильная и веб, фронт-система для сотрудников отделений);
- Исследование рынка, конкурентов на предмет улучшения клиентского пути, ценностного предложения;
- Защита стратегии сегмента;
- Управление каналами продаж (Отделения, курьеры, MLM) - выставление планов, мониторинг выполнения, ребюджет, административное влияние;
- Расчет, согласование и запуск инициатив, акций на привлечение, удержание, повышение среднего чека;
- Проработка клиентских путей, BRD;
- Проработка матрицы распределения продаж (визуал, логика, сравнение с текущими продажами, согласование со штабом, пересмотр планов каналов, проработка отчетности);
- Исследование и сравнение алгоритмов расчета заработной платы в разных бакетах на основе данных из Госуслуг и модели продвинутой аналитики;
- Подготовка и согласование планов продаж, портфеля, оттока по каналам, по типам клиентов, с точки зрения влияния на ПОС-обороты, остатки на текущих счетах, доходность;
- Расчет эффектов и участие в запусках по пилотам на удержание клиентов в банке, на выплату повышенной мотивации партнерам за привлечение на продукт и тд.

Если вдаваться в детали, защитил стратегию, доказав, зачем банку нужен этот сегмент: сравнивал клиентов по моб'ам (до и после становления ИЗК), сравнивал ЧОДы, LTV, рост проникновения в кредитные продукты, ТСы, ПОСы. Оцифровал новый клиентский путь становления ИЗК (+ сценарии миграции текущих клиентов на этот клиентский путь), согласовал улучшение ценностного предложение (льготы на кредитные продукты, скидка на подписку), утвердил матрицу распределения продаж (чтобы не было дублей мотивации) и тд. В своей работе активно использую ИИ для генерации текстов, анализа конкурентов, решения неочевидных задач. Много взаимодействовал с маркетингом, лояльностью, методологами, юристами.

Газпромбанк – Москва, Россия

Июнь 2022 – Июнь 2023

Управляющий директор (чат-платформа для клиентов и операторов)

- Владелец продуктов (чат для клиентов мобильного приложения и интернет-банка, чат в АРМе сотрудника КЦ);
- Менеджил команду из 8 человек (бизнес-аналитик, дэливери менеджер, дизайнер, архитектор, два системных аналитика, два тестировщика);
- Организовал процессы работы команды: ввел и вел церемонии (дэйли, ретро, груминг - US и разбивка активностей по компетенциям, планирование), внедрил подход kanban - типы рабочих элементов в task-трекере, каденции, договоренности и тд;
- Организовал процессы взаимодействия с кросс-функциональными командами (вендоры и смежные внутрибанковские команды);
- По RICE приоритизировал бэклог ранее неприоритизированных задач (150 задач);
- Организовал активность по отслеживанию действий, кликов клиентов чата на виджеты внутри чата;
- Запустил MVP фичи "Продажа банковских продуктов внутри чата - зависимость от контекста обращения клиента" - конверсия в оформление продукта - 15%;
- Подготовил и согласовал 11 артефактов - бизнес-требований по продуктам;
- Провел огромное количество качественных и количественных исследований;
- Отвечал за бюджет проекта;
- Нанимал (по методике STAR, со структурой и домашним заданием) и увольнял сотрудников (бизнес-аналитик, тестировщик);
- Презентовал статус выполненных работ и защищал стратегию развития продукта перед высшим руководством.

Сбер – Москва, Россия

Ноябрь 2020 – Июнь 2022

Руководитель проектов (инвестиционная рекомендация)

Октябрь 2021 – Июнь 2022

- Выполнял роль Scrum Master'a команды;
- Фасилитировал церемонии (стендап, планирование, ретро, груминг);
- Онбордил новых сотрудников команды;
- В рамках редизайна улучшил Клиентский путь в продукте Индивидуальная инвестиционная рекомендация (увеличение интегральной конверсии, AUM);
- Разрабатывал БТ и карту экранов по внедрению в процесс Инвестиционного консультирования процесса добавления целей;
- Разрабатывал концепцию (клиентский путь, игровую механику, логику) геймификации для определения уровня риска, вовлечения пользователей в продукт;
- Контролировал выполнение "запросов на доработку" смежными командами по итогам тестирования;
- Проводил исследования (количественные, качественные);
- Готовил методологические документы (инструкции для контактного центра, для внутрикомандной работы, для работы со смежными командами);

- Участвовал в СХ-форуме, в воркшопе с Юрием Дроганом (евангелист growth hacking подхода) в качестве спикера.

Менеджер (виртуальный ассистент)

Ноябрь 2020 – Октябрь 2021

- Проводил UX и UI исследования и тестирование, бенчмарки, анализ метрик работы существующих сервисов;
- Разрабатывал прототипы интеграции каналов коммуникаций с клиентом;
- Собирал, наполнял и приоритизировал задачи в бэклоге;
- Фасилитировал церемонии (стендап, планирование, ретро, груминг, демо);
- Готовил презентации для встреч с руководством, конференций;
- Разработал e2e процесс подключения/ отключения бесконтактной оплаты в виртуальном ассистенте;
- Руководил группой бизнес-аналитиков и технических разработчиков сценариев виртуального ассистента;
- Проработал кукбук «Дизайн сценариев и интерфейса виртуального ассистента»;
- Отрисовывал визуальные компоненты интерфейса ассистента (виджеты, кнопки, иконки и т.д.).

Банк Хоум Кредит – Москва, Россия

Июнь 2019 – Ноябрь 2020

Старший бизнес-аналитик (голосовой помощник)

- Проводил пользовательское интервью;
- Анализировал рынок голосовых помощников;
- Разработал схемы сценариев идентификации, входящих и исходящих обращений;
- Внедрил уникальный сервис голосовой идентификации клиента;
- Тестировал внедряемые процессы;
- Разработал макеты веб-сайта и продумал логику для проведения MVP перед запуском новых процессов/ сценариев;
- Разрабатывал регламентирующую документацию;
- Контролировал и отслеживал выполнение промежуточных результатов по проекту;
- Анализировал и выявлял узкие места в существующих бизнес-процессах (продумывал реплики голосового помощника, анализировал и выявлял интенды, дорабатывал сценарии и т.д.);
- Записывал реплики под разрабатываемые сценарии;
- Руководил группой контент-менеджеров;
- Работал с командами общебанка;
- Формализовывал и согласовывал требования с заказчиком;
- Готовил презентации для заказчиков, конференций;
- Принимал участие в качестве спикера на форумах «Управление клиентским сервисом», «Frankenstein Forum & Awards».

KPMG – Москва, Россия

Июнь 2018 – Июнь 2019

Бизнес-аналитик

IBS – Москва, Россия

Март – Июнь 2018

Младший консультант

Образование

НИТУ «МИСиС» – Москва, Россия

2017 – Июль 2019

Магистр, Институт информационных бизнес систем

- **Курсы:** Инвестиционный анализ ИТ-проектов; Моделирование бизнес-процессов; Автоматизация бизнес-процессов предприятия средствами типовых программных решений; Методы проектирования информационных процессов и систем; Бизнес-области автоматизации предприятия;
- **Тема диплома:** «Модель процесса налогового администрирования для группы компаний»;
- **Достижение:** 1-ое место в учебном проекте «Внедрение WMS-системы управления складской логистики».

НИУ «ЮУрГУ» – Челябинск, Россия

2013 – 2017

Бакалавр, Факультет автоматики и управления

- **Курсы:** Моделирование систем управления; Экономика и управление на предприятии; Методология принятия решений и управления в сложных системах; Теория автоматического управления; Специальные главы математики; Теория вероятностей и математическая статистика; Локальные вычислительные сети;
- **Тема диплома:** «Система управления и мониторинга технического состояния группы напорных насосов гидропроливочного стенда»;
- **Достижение:** Командир взвода во время обучения на Военной кафедре.

НИУ «ЮУрГУ» – Челябинск, Россия

2014 – 2017

Лингвист-переводчик в сфере профессиональной коммуникации

- **Курсы:** Аннотационный перевод; Теория перевода; Информационно-публицистический перевод; Культура профессиональной речи переводчика; Переводоведение; Устный последовательный перевод.

Достижения

Публикации

2019

- «Информационная система налогового администрирования, как инструмент СВНК для вступления в режим налогового администрирования» в соавторстве с ЗГД Группы «Борлас» / Современные информационные технологии и ИТ-образование;
- «Модель системы налогового администрирования для группы компаний» / 74-е Дни науки студентов НИТУ «МИСиС».

Активность

2019

- Амбассадор КППМГ;
- Поднападающий в составе футбольных команд НИУ «ЮУрГУ».

Навыки

- Языки: **Русский** (родной), **Английский** (upper-intermediate);
- Программные продукты: **ARIS BA, Enterprise Architect, Business studio, XMind, VBA, Miro, MATLAB, MathCad, Tableau, Atlassian, Omilia, Oproso, Figma, SQL, Python;**
- Курсы повышения квалификации: **АССА ДипИРФ, Эффективное управление временем, Управление стрессом и конфликтными ситуациями, BABOK Guide 3.0: бизнес-анализ (Luxoft), GO PRACTICE: управление продуктом на основе данных, Академия лидеров цифровых продуктов: ITeam Management, Яндекс.Практикум: Основы Python и анализа данных.**