

Лакиза Илья Александрович

PRODUCT OWNER | PROJECT MANAGER | AI FIRST



📍 Минск, Беларусь

☎ +375 (25) 726-65-23

✉ vadtea95@gmail.com

✈ @Essential95

👤 30 лет

🌐 Английский B2 · русский родной

О СЕБЕ

Product Owner с 5+ годами в EdTech и системным подходом к развитию продукта. Совмещаю понимание пользователя, полученное в клиентской работе, с навыками аналитики и управления процессами: перевожу цели бизнеса в понятный командный план, а обратную связь клиентов — в продуктовые решения. 3+ года экспертизы в AI и автоматизации, более 100 реализованных проектов — от автоматизации бизнес-процессов до полноценных продуктов.

ОПЫТ РАБОТЫ

Июнь 2023 — май 2026

3 ГОДА

Product Owner

Rocket Tech School, Батуми — EdTech-платформа: CRM для управления уроками, пользователями и педагогами + кабинеты учеников и преподавателей с видеосвязью

- Возглавил разработку платформы с нуля: 3 000+ активных учеников, 5 000+ сессий в месяц, рост MAU 20%+.
- Сформировал продуктовую стратегию и roadmap на основе CustDev, JTBD и CJM; исследования легли в основу 5 крупных продуктовых итераций.
- Сократил Time-to-Market на 30%, внедрив Scrum с элементами Kanban в кросс-функциональной команде; фасилитировал планирования, груминги, стендапы, демо и ретро.
- Готовил продуктовые требования и технические спецификации: user stories, критерии приёмки, описание логики и интеграций.
- Внедрил принятие решений на данных: A/B-тесты и дашборды (Google Analytics + SQL) — конверсия ключевых UX-сценариев +15%.
- Автоматизировал операционные процессы через n8n с интеграцией LLM (ChatGPT / Claude) — нагрузка команды -25%.

Ноябрь 2022 — июнь
2023

8 МЕСЯЦЕВ

- Вёл полный цикл управления бэклогом по RICE/ICE и приёмку фич: выпуск в срок в 90%+ случаев.

Руководитель отдела технической поддержки

Rocket Tech School, Батуми

- Выстроил команду поддержки с 0 до 12 сотрудников; NPS команды +35%, текучесть -25% за счёт наставничества и регулярных 1-on-1.
- Разработал KPI-систему: время обработки обращений -40%, FCR 78%.
- Автоматизировал процессы (AI + Wazzup + Omnidesk) — ручная нагрузка -30%; интегрировал AmoCRM и AlfaCRM с внешними сервисами.
- Построил дашборды в реальном времени и ввёл RCA по причинам обращений — общий объём обращений -18%.
- Создал базу знаний и систему обучения: онбординг сократился с 3 недель до 7 дней.

Февраль 2022 — ноябрь
2022

10 МЕСЯЦЕВ

Technical Support

Rocket Tech School, Батуми

- Поддержка 2 500+ клиентов удалённо, до 100 обращений в день с соблюдением SLA; выявлял системные сбои через анализ тикетов.
- Вёл CRM-историю и аналитические отчёты, заложившие базу для последующей автоматизации.
- Предлагал улучшения скриптов и шаблонов по паттернам повторяющихся обращений; обучал новичков, был point of contact по сложным кейсам.

Ноябрь 2021 — февраль
2022

4 МЕСЯЦА

QA-инженер

Яндекс, Москва

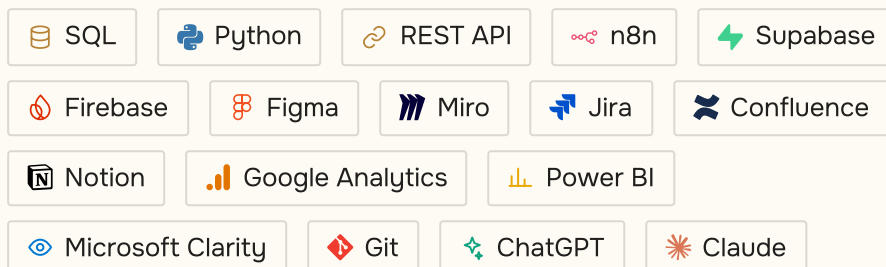
- Анализ требований и пользовательских сценариев, разработка чек-листов и тест-кейсов.
 - Ручное функциональное, регрессионное, интеграционное и UI/UX-тестирование; регистрация и приоритизация дефектов.
 - Плотная работа с разработчиками, аналитиками и менеджерами продукта.
-

НАВЫКИ

ПРОДУКТ: Product Roadmap · CustDev · JTBD · CJM · User Story Mapping · User Flow · RICE/ICE · A/B-тестирование · системный анализ · бизнес-требования

ПРОЦЕССЫ: Scrum · Kanban · Agile · Waterfall · постановка задач разработчикам · управление бэклогом

ИНСТРУМЕНТЫ:



ЯЗЫКИ: русский – родной · английский – B2

ОБРАЗОВАНИЕ И КУРСЫ

2025 Product Manager – Eduson

2024 Product Manager – ProductStar

2022 QA-тестировщик – курсы А. Русова, В. Ксендзова

2017 Колледж бизнеса и права – экономический факультет, экономист

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Гражданство Беларусь; разрешение на работу – Беларусь, Россия. Готов к командировкам. Права категории В, есть автомобиль.