

Ростислав Арцимович

CRM · Integrations · BI & Data · Process Automation · IT Delivery

Біла Церква, Україна · Remote / Hybrid

ПРОФЕСІЙНИЙ ПРОФІЛЬ

Senior Business Systems Analyst / Business Systems Manager. Понад 5 років у сферах аналітики, бізнес-операцій і керівництва з практичним досвідом розвитку та впровадження Business Systems. Аналізую процеси та формую вимоги, проекту CRM, узгоджую інтеграції та потоки даних, будує BI-рівень і автоматизацію. Координую постачальників і розробників, проводжу UAT та доводжу рішення до go-live, стабілізації й передавання в операційну роботу.

7 років у HoReCa: комерційні операції, управління командами та сервісними процесами.

КЛЮЧОВІ КОМПЕТЕНЦІЇ

Business Analysis: Discovery · AS-IS / TO-BE · Process Design · Requirements · Business Rules · Acceptance Criteria · UAT
Business Systems: Creatio · Bitrix24 · CRM Processes · Entities · Fields · Routing · Workflow Automation
Data & BI: SQL · Power BI · DAX · Power Query · Data Modelling · Data Quality · Reconciliation
Integrations: Webhooks · n8n · Make · Google Apps Script · Field Mapping · JSON · SendPulse
Delivery: Stakeholder, Vendor & Developer Coordination · UAT · Go-live · Incident & Change Management · Stabilization · Documentation · Handover

ДОСВІД РОБОТИ

Business Analyst / Digital Manager

07.2025 — дотепер

Grand Car · CRM · Integrations · BI & Data · Automation · Delivery

- Досліджую наскрізні процеси, описую AS-IS / TO-BE та формую бізнес-, функціональні, нефункціональні вимоги й вимоги до даних, правила та критерії приймання.
- Проекту й розвиваю CRM-процеси у Creatio та Bitrix24: сутності, поля, етапи, валідацію, маршрутизацію, розподіл відповідальності й автоматизацію робочих процесів.
- Самостійно спроектував і запустив Power BI-контур із власною БД, SQL-підготовкою, моделлю даних, Power Query, DAX, KPI, звірванням даних та Data Quality.
- Запустив багатоканальний CRM-процес кваліфікації дзвінків, чатів та інших звернень із маршрутизацією, єдиною структурою даних і звітністю.
- Перевів корпоративну телефонію з Ringostat на UniTalk: сформував вимоги, адаптував маршрутизацію та інтеграції, координував тестування, навчання, go-live і стабілізацію; рішення скоротило витрати компанії.
- Описую й контролюю вебхуки, відповідність полів, трансформації та потоки даних між CRM, телефонією, месенджерами та BI; використовую n8n і Make.
- Координую зацікавлені сторони, розробників, інтеграторів і постачальників під час реалізації, UAT, go-live, стабілізації, опрацювання інцидентів, документування та передавання рішення в роботу.

Business Development Specialist

03.2025 — 07.2025

LIRP

- Розробив річну стратегію розвитку, побудував CRM-процес і запустив новий продуктовий напрям від позиціонування до активних продажів.
- Оптимізував роботу з лідами, комерційні пропозиції, сегментацію, сайт, маркетинговий контент і внутрішню базу знань.

Head of Business Development Department

10.2024 — 03.2025

ТПК-Центр

- Керував BD-командою, системою KPI, стратегією продажів і маркетингу, каналами збуту, переговорами та партнерствами.
- За оприлюдненими результатами: +12% продажів і +35% клієнтської бази.

ДОСВІД РОБОТИ - ПРОДОВЖЕННЯ

Production Dispatch & Business Development Lead

08.2024 — 10.2024

TM Donat

- Координував виробниче планування, запаси, постачання, логістику та збут; автоматизував частину обліку в Excel/1С.
- За оприлюдненими результатами скоротив час виконання замовлень на 6%.

Аналітик консолідованої інформації

09.2023 — 08.2024

Нова пошта

- Консолідував логістичні, фінансові й операційні дані з різних джерел та використовував SQL для аналізу й поєднання інформації.
- Автоматизував збирання, оброблення та регулярну підготовку звітності, скоротивши ручну роботу й кількість помилок.
- Створював BI-дашборди для KPI доставки, витрат, запасів та операційної ефективності.
- Підвищував доступність, оперативність і точність даних, аналізував процеси, підтримував і навчав суміжні команди.

Partner Manager → Head of Partner Relations → Pricing Analyst

12.2020 — 08.2023

Uklon Ukraine

- Виріс від менеджера з роботи з партнерами до керівника відділу, після чого отримав додаткову відповідальність Pricing Analyst.
- Керував командою, партнерськими відносинами, виконанням угод, стандартами якості, переговорами й навчанням.
- Аналізував ціноутворення, ринок, конкурентів і поведінку клієнтів; працював з Excel, Google Sheets, SQL, Grafana та Power BI.
- Використовував аналітику й фінансову звітність для підтримки цінових, партнерських і маркетингових рішень.
- Розробляв стратегію брендуння автопарку та координував кампанії й підрядників.

HoReCa: від сервісу до управління

09.2013 — 11.2020

Porter · Прага · Тролейбус · Cabaret

- 7 років у HoReCa: комерційні операції, управління командами та сервісними процесами.
- Пройшов шлях від сервісних і виробничих ролей до адміністратора й керівника ресторану.
- Керував персоналом, бюджетом, постачальниками, стандартами сервісу, ресурсами та щоденними операціями.

МОВИ

Українська: рідна / вільно
Англійська: A2 · нижче середнього

ОСВІТА

НАУ - Комп'ютерні технології / комп'ютерна інженерія, 2016–2018, незавершена вища освіта.
ККТЕ НАУ - Комп'ютерний інженер-технолог, 2013–2016.

НАВЧАННЯ

SQL та корпоративний бізнес-аналіз
Нова пошта, 2024.