

\$ whoami



Андрей Рулев

Инженер технической поддержки, почти семь лет в B2B-поддержке продуктов. Разбираю проблемы через браузер, сеть, API и логи, воспроизвожу баги и отдаю разработчикам задачи, с которыми можно сразу работать.

✉ jacktuborg@gmail.com 📧 telegram 🐙 github

открыт к предложениям

📍 локация	Россия, Воронеж
📄 формат	удалённо / гибрид
🗣️ английский	C1

Где я работал

Поддержка продуктов для B2B-клиентов — от браузера и API до сети и железа.

апр 2023 — сейчас
3 года 7 мес.

Jivo
Инженер технической поддержки

- Поддержка B2B-клиентов по настройке, внедрению и эксплуатации продукта
- Диагностика продукта на сайтах клиентов в Chrome DevTools: конфликты вёрстки и JS, профилирование скорости загрузки
- Консультации по API, JavaScript-сниппеты и примеры интеграции
- Сетевая диагностика: трассировка, проверка узлов и портов, DNS; проблемы IP-телефонии (SIP)
- Логи в Graylog, SQL по ClickHouse через Redash, метрики в Grafana — выявление и эскалация инцидентов
- Воспроизведение ошибок, баг-репорты и задачи в Jira

сен 2020 — фев 2023
2 года 6 мес.

Antilatency
Инженер технической поддержки

- Поддержка B2B-клиентов из США, Европы и Китая по интеграции VR/AR-трекинга
- Настройка API и SDK, решение проблем интеграции; интеграции с Unity и Unreal Engine
- Анализ кода на C#, C++ и Python и логов для локализации проблем
- Диагностика взаимодействия ПО и железа, удалённое тестирование продукта
- Задачи разработчикам в Jira и контроль исправлений; документация и примеры

Яндекс

Специалист технической поддержки, 2 линия

- Обращения клиентов по почте и в чате
- Создал базу знаний для нового сервиса
- SQL в Yandex Query; баг-репорты в Яндекс Трекере

Воронежский государственный технический университет

Информационные системы и технологии · высшее

Чем пользуюсь каждый день

диагностика и API	Chrome DevTools	Postman	REST API	HTTP/HTTPS	JSON
логи, данные, мониторинг	Graylog	Grafana	ClickHouse	Redash	SQL
сети	TCP/IP	DNS	SIP		
код и скрипты	JavaScript	HTML/CSS	Python	Bash	PowerShell
движки и SDK	Unity	Unreal Engine	C# / C++ (чтение кода)		
рабочие инструменты	Jira	Git	Linux	Docker	

А ещё я пишу код

В свободное время делаю инструменты и ботов —
пригодятся, когда кейсу нужен скрипт, а не обходной
путь.

все проекты → резюме разработчика

IG Spider Telegram-бот, который по ссылке присылает фото, видео и альбомы из Instagram в групповой чат. Python SQLite Docker Compose	Steam Spider Telegram-бот с игровыми сессиями друзей в Steam, итогами матчей Dota 2 и еженедельными сводками. Python OpenDota API systemd	CSF Mission Editor Десктопный редактор миссий для Commandos: Strike Force с тестами и релизами в GitHub Actions. C++20 GitHub Actions	Rezka TV Неофициальный клиент HDRezka для Android TV со входом по QR-коду с телефона в локальной сети. Kotlin Compose for TV
--	--	---	--

Чем могу помочь?

 jacktuborg@gmail.com  [telegram](#)  [github](#)