



♂ Мужской

📍 Кишинев

💰 2 600 USD

in

## ТОП Навыки

- **Project management** · 6 лет
- **Jira Administrator** · 4 года
- **Head of IT** · 3 года
- **Atlassian** · 1 год
- **JIRA** · 1 год
- **Управление Командой** · 1 год

## Пожелания

- Удалённо

## Языки

- **Румынский** · Не знаю
- **Русский** · Родной
- **Английский** · Средний

## Навыки

- Руководитель ИТ и поддержки, администратор Atlassian,
- Администратор Atlassian
- Head of IT
- Head of support
- Atlassian administrator
- Jira administrator

**Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>**

# Atlassian Jira Administrator (remote)

## Обо мне

Более 10 лет в финтехе, в роли Руководителя технической поддержки и клиентского сервиса, зам. директора ИТ, проджект менеджера.

Эксперт по продуктам Atlassian.

Участвовал в запуске полностью цифровых банков без офисов в России и Узбекистане.

- Организовывал клиентский сервис и техническую поддержку с нуля как для клиентов, так и для сотрудников банков;

- Завершил инфраструктурные проекты и проекты для клиентского сервиса с использованием лучших практик и максимальной клиентоориентированности.

Имеется сертификация по информационной безопасности от международного консорциума по информационной безопасности ISC.

Есть сертификация Scrum Foundation, а также сертификаты об обучении в университете Atlassian: ITSM и Jira.

## Опыт работы

### Director of Projects (Atlassian deployment project, contract) · RAVNAQ-BANK · Ташкент

Май 2024 - Настоящее время · 7 месяцев

1) Проект по запуску службы поддержки в банке:

- Внедрение ITSM системы Atlassian Jira, Confluence, Opsgenie Data Center на серверах банка;

- Внедрение ITSM процессов в банке;

- Разработка регламентов работы и взаимодействия подразделений;

- Разработка системы уведомлений и дежурств;

- Определение условий и заключение договора SLA;

- Найм руководителя службы поддержки;

- Формирование команды поддержки;

- Обучение сотрудников;

2) Внедрение продуктов Microsoft 365 и интеграция с ITSM.

Навыки: Atlassian, Project managment, JIRA

# Водительское удостоверение

Категория: В

## Head of Customer and User Support · AVO bank · Ташкент

Май 2023 - Апрель 2024 · 12 месяцев

Проект по запуску первого полностью цифрового банка в Узбекистане.

Зона ответственности: Техническая поддержка и клиентский сервис, формирование всех процессов с нуля.

ISTM Atlassian:

- установка и администрирование Atlassian продуктов (Jira, Confluence) с нуля. Настраивал проекты, схемы, и автоматизации, создавал и оптимизировал рабочие процессы. Разрабатывал сложные JQL-запросы для отчетности и анализа, интегрировал Atlassian продукты с другими системами для улучшения командной эффективности. Также обучал команду работе с инструментами и внедрял лучшие практики;
- проектирование всех ITSM процессов, SLA, категоризация, приоритезация, Problem Management, Change management, Asset Management;
- запуск Configuration management и ITAM системы, учет оборудования и инвентаризация;

Техническая поддержка:

- запуск технической поддержки, подбор сотрудников;
- документирование регламентов работы;
- руководство командами Hard-Desk, Service-Desk, ITAM;
- автоматизация процессов;
- подготовка к запуску базы знаний на основе AI для КЦ
- формирование правил обеспечения и учета
- Формирование процессов взаимодействия ИТ, КЦ и бизнеса в части поддержки клиентов, пользователей и мониторинга;
- обучение руководителей и сотрудников работе с ITSM системой;
- внедрение системы внутренней поддержки одним сообщением в Slack, автоматическое создание тикета в Jira и полный контроль над заявками через интерфейс Slack, синхронизация комментариев и статусов;
- внедрение системы уведомлений об инцидентах в Teams, Slack, на почту и их автоматизация и приоритезация;
- работа с поставщиками оборудования и организация поставок;
- организация бесперебойного снабжения техникой сотрудников банка;
- документирование всех процессов

Навыки: Jira, Project management, Atlassian, Head of IT

## Head of Technical Support and Asset management · Blanc bank · Москва

Февраль 2022 - Май 2023 · 1 год 3 месяца

Участие в проекте по запуску полностью цифрового банка для предпринимателей BLANC.

В зону ответственности входит руководство территориально распределенными ИТ командами в разных часовых поясах и ведение ИТ проектов.

Зона ответственности:

- управление технической поддержки 1 и 2 линии;
- поддержка АБС банка (1 линия);
- сопровождение IP-АТС;
- сопровождение ИТ проектов с ЦБ РФ;
- регулярный отчет для бизнеса с SLA метриками;
- Разработка SLA и мотивационной программы для поощрения сотрудников
- Уменьшение переработки сотрудников путем оптимизации графика работы;
- Разработка программы адаптации новых сотрудников;
- сопровождение офисной ИТ инфраструктуры;

Завершенные проекты:

- проектирование бизнес-процессов банка в Jira, Confluence (ITSM и HR процессы);
- проект по внедрению Elma 365 и проектирование БП документооборота;
- ITAM, сопровождение полного цикла (покупка-сопровождение-утилизация) ИТ оборудования согласно ITAM, учет бюджета ИТ/оптимизация затрат;
- Внедрение систем мониторинга критичных систем (отчетность, платежи) посредством Telegram;
- проекты по запуску Telegram ботов:
  - 1)Для службы поддержки;
  - 2)Для мониторинга доступности сервисов;
  - 3)Для контроля сдачи отчетности;
- Запуск с нуля в промышленную эксплуатацию платежного контура:
  - 1) АРМ клиента банка России;
  - 2) АРМ Системы передачи финансовых сообщений (СПФС);
  - 3) SWIFT;
  - 4) Национальный расчетный депозитарий;

Навыки: Управление Командой, Jira Administrator, Project management

## **ABS CFT Engineer (Fintech migration project) · Иннотех · Москва**

*Апрель 2021 - Февраль 2022 · 11 месяцев*

ABS CFT Engineer (Fintech migration project)

Работа на проекте внедрения АБС ЦФТ Банк 2L: стрим кредиты/команда интеграции в территориально-распределенной команде (удаленная работа)

-Настройка и подготовка системы АБС «ЦФТ-Банк» к миграции,

-Взаимодействие с вендорами по дефектам системы

- Разработка внутренней документации, инструкций по функционалу АБС «ЦФТ-Банк»,

- сопровождение мигрированных договоров
  - участие в ПСИ сервисов ЦФТ и интеграции с внешними системами
  - мониторинг/устранение ошибок ЗОД
  - кураторство/обучение новых сотрудников
  - написание технических инструкций по сервисам ЦФТ
  - разбор логов (xml) при ошибках интеграции на стороне ЦФТ
  - выявление, составление и контроль устранения дефектов разработкой
  - выгрузка данных для КХД
  - участие в составлении и согласовании ГЭП, БДР, ТК
  - проверка качества миграции (проверка тест-кейсов)
- Jira/Confluence/SQL Developer
- Навыки: Banking automation, Project management

## **Deputy CIO · УМК bank · Краснодар**

*Май 2018 - Апрель 2021 · 3 года*

Управление командой системных администраторов, VoIP администраторов, и группы поддержки.

Область ответственности команды:

- обеспечение непрерывности всех систем банка;
- Поддержка ЦАБС БАНК 21 ВЕК, работа с разработчиками, тестирование, поиск багов, установка обновлений на prod;
- Oracle SQL;
- руководство внутренней и внешней технической поддержка;
- поддержка сервера приложений ДБО iBank;
- эскалация поддержки пользователей на уровень интеграторов;
- Администрирование криптографических системы банка (Сигнатура, Верба, Крипто-Про, Крипто АРМ, Верба-OW);
- обеспечение информационной безопасности банка согласно СТО БР ИББС;
- Работа с защищенными ключевыми носителями ruToken; eToken; Jacarta;
- Администрирование контролера домена 2008 R2;
- Администрирование прикладных информационных систем ЦБ РФ (ТБСВК, ПТК ПСД, АРМ КБР);
- Конфигурирование Elastix (IP ATC Asterisk), подключение и настройка телефонов Cisco.-

Навыки: Head of IT, Project management, Jira administrator

## **Желаемая отрасль**

- IT, Технологии

## **Образование: Высшее**

## **Курсы, тренинги**

### **Cybersecurity Professional (CAPC)**

*Год окончания 2024*

Организатор: Certiprof

### **Scrum foundation professional**

*Год окончания 2024*

Организатор: Certiprof

### **Certified in Cybersecurity (CC)**

*Год окончания 2024*

Организатор: International Information Security Certification Consortium

### **Jira Software**

*Год окончания 2024*

Организатор: Atlassian

### **Configuring Jira Service Management for ITSM projects**

*Год окончания 2024*

Организатор: Atlassian