

# Davitt Barry

## Application Support Analyst | Full-Stack-kehittäjä

Söderkulla, Suomi 01150 | +358 440 998 004  
davittbarry333@gmail.com | www.davittbarry.dev



Application Support Analyst, jolla on full-stack-kehitystausta ja joka hallinnoi P1/P2-incidenttejä yli 100 RELEX-yritysassiakkaalle. Yli 5 vuoden kokemus teknisten kehitystaitojen yhdistämisestä kriittisten incidenttien hallintaan, Datadog-seurantaan ja juurisyiden analysointiin. Estänyt monen miljoonan euron vaikutuksia proaktiivisella järjestelmähallinnalla. Sujuva suomen ja englannin kielessä.

### YDINOSAAMINEN

#### Tekninen tuki

- P1/P2-häiriöiden hallinta
- Datadog-valvonta ja hälytykset
- Juurisyiden analyysi (RCA)
- Hyperscare-tuki
- Ympäristön hallinta
- Asiakaskriisien hallinta

#### Järjestelmät ja työkalut

- Jira & Confluence
- Datadog/Grafana-valvonta
- Azure Blob Storage / AWS
- ServiceNow ITSM
- Linux & SQL
- RELEX (Plan, Make, Connect jne.)

#### Liiketoimintataidot

- Yritysassiakkaiden hallinta
- Kriisiviestintä
- Prosessiautomaation suunnittelu
- Monikielinen tuki (FI/EN)
- Kulttuurienvälinen yhteistyö
- Tekoälyinnovaatiot ja toteutus

### TYÖKOKEMUS

#### Application Support Analyst | RELEX Solutions

Maaliskuu 2024 - Nykyhetki | Helsinki, Suomi

- Hallinnoi 24/7 häiriöiden hallintaa yli 100 yritysasiakkaalle, mukaan lukien Lidl, Marks & Spencer, Dollar Tree, Ahold Delhaize ja merkittävät pohjoismaiset vähittäiskauppiat, ylläpitäen 98 % SLA-vaatimustenmukaisuutta.
- Valvoo ja priorisoi kriittisiä järjestelmähälytyksiä Datadogin avulla, ratkaisten ympäristön käyttökatkoja, pilvisynkronointiongelmia ja puuttuvia tiedostoja keskimääräisellä ratkaisuaikalla alle 2 tuntia.
- Käsittelee P1/P2-häiriöitä, kuten Full GC -hälytyksiä, tietokantayhteysvirheitä ja tietojenkäsittelyvirheitä, estäen liiketoimintavaikutukset asiakkaille, jotka käsittelevät miljoonia päivittäisiä transaktioita.
- Valittu tekoälyinnovaatiotiimiin, jossa suunnittelin ja toteutin tekoälypohjaisen automaattioratkaisun, joka eliminoi manuaaliset eskaloitiprosessit 1. ja 2. tason tuen välillä.

- ▶ Toimi ensisijaisena teknisenä yhteyshenkilönä kehitystiimin ja liiketoiminnan sidosryhmien välillä, edistään selkeää vaatimusten viestintää.
- ▶ Laati kattavaa teknistä dokumentaatiota ja käyttäjäoppaita, vähentäen tukipyyntöjä 30 % ja parantaen itsepalvelumahdollisuuksia.
- ▶ Hallinnoi WordPress-, Laravel- ja Drupal-ympäristöjä, varmistaen 99,9 % käyttöajan asiakassovelluksille.

## Service Desk Specialist | **CGI**

Marraskuu 2021 - Huhtikuu 2022 | Helsinki, Suomi

- ▶ Hallinnoi 2. tason teknistä tukea yritysasiakkaille, ylittäen jatkuvasti SLA-tavoitteet 15 % samalla ylläpitäen 95 % ensikontaktin ratkaisuprosenttia.
- ▶ Ratkaisi päivittäin yli 50 monimutkaista teknistä häiriötä ServiceNow:n avulla, vähentäen keskimääräistä ratkaisuaikaa 25 % tehokkaan vianmäärittelyn avulla.
- ▶ Yhteistyö kehitystiimien kanssa toistuvien ongelmien tunnistamiseksi ja dokumentoimiseksi, vähentäen kokonaislipun määrää 20 %.

## KOULUTUS

---

### Taitotalo | Helsinki, Suomi | 2021 - 2023

Relevantit kurssit: Järjestelmäarkkitehtuuri, Tietokannan hallinta, Verkkokehitys, Ketterät menetelmät, Verkon hallinta

## TEKNINEN OSAAMINEN

---

### Ohjelmointi ja skriptit:

JavaScript (React, Vue, Node.js), PHP (WordPress, Laravel, Drupal), Python, PowerShell, Bash.

### Data ja integraatio:

SQL Server, MySQL, JSON, CSV/tiedostojen käsittely, Connect-alusta, dataputket, Excel-osaaminen.

### Infrastruktuuri ja pilvi:

Azure (Blob Storage, ABS), AWS, Linux-hallinta, Docker-perusteet, REST-rajapinnat.

### Valvonta ja häiriöiden hallinta:

Datadog/Grafana (lokit, hälytykset, kojelaumat), ServiceNow, Jira, Confluence.

## KIELET

---

- Englanti - Äidinkieli
- Suomi - Sujuva (Ammattimainen työskentelytaito)

## SERTIFIKAATIT

---

- Microsoft Certified: Azure Fundamentals (AZ-900)

## LISÄTIETOJA

---

- Aktiivinen jäsen RELEXin tekoälyinnovaatiotiimissä, edistään seuraavan sukupolven tukiautomaatiota.
- Aktiivinen osallistuja tekniseen dokumentaatioon ja tiedonjakoinitiativeihin.