

Davitt Barry

Application Support Analyst | Full-Stack Developer

📍 Söderkulla, Finland 01150 | 📞 +358 440 998 004
✉️ davittbarry333@gmail.com | 🌐 davittbarry.net



Sovellustuen analyttikko, jolla on yli 5 vuoden kokemus kriittisten häiriöiden hallinnasta maailmanlaajuisille vähittäiskaupan asiakkaille sekä tekoälypohjaisen prosessiautomaation edistämisestä. Tällä hetkellä tuen yli 100 yritys ympäristöä RELEX Solutionsilla ja kehittelen innovatiivisia ratkaisuja, jotka säästävät yli 50 tuntia viikoittain älykkään automaation avulla. Todistettu kokemus monen miljoonan euron liiketoimintavaikutusten estämisestä ennakoivan valvonnan ja nopean häiriöiden hallinnan avulla. Valittu tekoälyinnovaatiotiimiin, jossa eliminointiin vanhoja manuaalisia prosesseja, muuttaen 45 minuutin eskaloitityönkulut automatisoiduiksi 2 minuutin siirroiksi. Asiantuntija Datadog-valvonnassa, juurisyiden analysoinnissa ja P1/P2-häiriöiden hallinnassa maailmanlaajuisissa vähittäiskauppajärjestelmissä. Sujuva suomen ja englannin kielessä.

YDINOSAAMINEN

Tekninen tuki

- P1/P2-häiriöiden hallinta
- Datadog-valvonta ja hälytykset
- Juurisyiden analyysi (RCA)
- Hypercare-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

- Yritysasiakkaiden 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 vähittäiskauppiaat, ylläpitäen 98 % SLA-vaatimusten mukaisuutta.
- 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.
- Tarjoaa hypercare-tukea uusille toteutuksille ja suurille päivityksille, varmistaen sujuvat siirtymät yritysten vähittäiskauppajärjestelmissä.
- Valittu tekoälyinnovaatiotiimiin, jossa suunnittelin ja toteutin tekoälypohjaisen automaatiotratkaisun, joka eliminoi manuaaliset eskaloitiprosessit 1. ja 2. tason tuen välillä, vähentäen 30–45 minuutin työtaakan alle 2 minuuttiin ja säästäen tiimiltä yli 50 tuntia viikoittain samalla parantaen eskaloinnin laatua ja johdonmukaisuutta.

Junior Developer | **Mysterio Oy**

Lokakuu 2022 - Syyskuu 2023 | Helsinki, Suomi

- ▶ 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

Tieto- ja viestintätekniikka - Ohjelmistokehitys

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, kojelaadat), ServiceNow, Jira, Confluence.

KIELET

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

SERTIFIKAATIT JA KOULUTUS

- Microsoft Certified: Azure Fundamentals (AZ-900)

LISÄTIETOJA

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