Макеев Илья

QA Engineer

Московская обл.

г.Красногорск, пос.Отрадное

**+7 (903) 018-97-53**

**AW6X4KLB@GMAIL.COM**

# Навыки

ITSM, Agile, Jira, Terminal, SQL, Postman, Jmeter, Jenkins, JavaScript, Wireshark, HTML, CSS, PHP

# Курсы

Курс [Вадима Ксендзова](https://www.linkedin.com/in/vadim-ksendzov-74099837/) по введению в профессию тестировщика.

Курс [Automated testing basics in Java Script 2.0](https://learn.epam.com/start) от компании EPAM.

# Опыт работы

## МАРТ 2021 – НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ

### Незабываемое варенье – Совладелец компании по производству консервированной продукции

* Внедрение CRM-системы;
* Заключение договоров на поставку и контроль их исполнения;
* Осуществление закупочной деятельности.

## ДЕКАБРЬ 2020 – МАРТ 2021

### МТС Банк – Руководитель направления ИТ сервисов

* Осуществление контроля качества оказываемых ИТ-сервисов, контроль соблюдения SLA;
* Формирование аналитической отчетности об уровне обслуживания и подготовка презентационных материалов по оказываемым сервисам;
* Коммуникация с Заказчиком. Решение эскалаций и спорных вопросов по услуге;
* Приёмка в поддержку новых информационных систем;
* Поддержание каталога ИТ-сервисов в актуальном состоянии;
* Разработка и участие в актуализации процессной документации ИТ-сервисов (регламенты, инструкции, памятки и т.д.);
* Повышение удовлетворенности конечного пользователя.

## СЕНТЯБРЬ 2017 – ДЕКАБРЬ 2020

### RICOH Rus – Супервайзер коммерческого сервиса

* Контроль качества оказываемых услуг, оперативное управление штатными и подрядными инженерами по техническому обслуживанию систем офисной и промышленной печати;
* Расчёт и контроль соблюдения KPI штатных инженеров, отслеживание эффективности подрядных организаций в разрезе результативности, затратности и производительности труда;
* Расчёт стоимости, составление и заключение контрактов на покопийное обслуживание и услуг Time & Material;
* Контроль правильности классификации и распределения инцидентов на штатных инженеров и подрядные организации;
* Контроль работ по разрешению и предотвращению возникновения инцидентов.

**Проект по внедрению новой ESM/ERP системы + мобильное приложение для инженеров**

[1С:Проект года 2019 в номинации "Управление информационными технологиями (ITIL)"](https://itilium.ru/about-company/blog/project1c)

[itSMF:ITSM проект года 2018 в номинации "Эффективные процессы управления ИТ"](https://itilium.ru/about-company/blog/itsmf)

* Участие в формировании требований к порталу заказчика, проведение тестирований;
* Участие в формировании требований к мобильному приложению для инженеров, проведение функционального и нефункционального тестирования;
* Участие во внедрении новых инструментов для статистического анализа качества оказания сервисных услуг на базе 1С Itilium и MS PowerBI.

## АПРЕЛЬ 2014 – СЕНТЯБРЬ 2017

### Mondelēz Rus / Jacobs Douwe Egberts Rus – Хелпдеск специалист

* Регистрация и обработка входящих запросов в соответствии с установленными сроками SLA;
* Приём, выдача и замена пользовательского оборудования;
* Техническая консультация пользователей и решение проблем с офисными приложениями (в т.ч. MS Office, SharePoint, SAP, OTM (Oracle Transportation Management)) согласно инструкций;
* Подготовка (написание, перевод и адаптация) пользовательских инструкций по используемым, доступным или новым сервисам компании;
* Коммуникация по вопросам обслуживания оборудования с представителями вендоров (HP, Plantronics, Polycom, etc.);
* Помощь в организации технической части квартальных мероприятий в московском BU и администрирование удаленной сессии, общей численностью более 300 человек.

**Проект по внедрению интранет-сервиса печати закупочных ордеров**

* Создание и настройка интранет-сервиса для удалённой печати номеров заказов принтером Zebra;
* Интранет-портал написан и свёрстан на HTML + CSS;
* База данных MS SQL;
* Apache server (PHP) на RasberryPi (OS Debian).