# Беспалов Андрей

43 года

Мобильный телефон : +7 (950) 025 64 01

Email : [andr.bespalov@gmail.com](mailto:andr.bespalov@gmail.com)

Место жительства: Санкт-Петербург, Россия

Образование:

Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения

##### Вычислительные машины, комплексы, сети

Сентябрь, 2009 - Март, 2015. Enkata Technologies

Начальник отдела поддержки (Operations Team)

Обязанности:

Руководство командой:

* Создание и руководство отделом поддержки в составе до 5 человек
* Разработка премиальной политики отдела

Поддержка промышленных приложений/процессов:

* Определение и мониторинг ключевых показателей эффективности работы команды (KPI)
* Построение и управление процессами изменений (change management)
* Управление рисками в процессе изменений (risk management)
* Решение инцидентов, возникающих при промышленной эксплуатации (troubleshooting)
* Координация с заказчиками (customer communication), информирование заказчиков о статусе регламентных работ (upgrades/maintenance) и статусе решения инцидентов
* Мониторинг состояния приложений, процессов и общего состояния систем (overall production health), отслеживание тенденций (monitoring historical trends)
* Определения плана восстановления наиболее критичных сервисов при отказе (disaster recovery plan) и тестирование шагов по восстановлению

Взаимодействие с другими командами:

* Взаимодействие с командами Product Management и Engineering при добавлении новых возможностей продукта для качественной поддержки
* Взаимодействие с командой Professional Services при передачи проектов из разработки в промышленную эксплуатацию
* Взаимодействие с командой IT при проведении плановых работ (production maintenance)
* Взаимодействие с аудиторами в процессе аудиторских проверок (external audits - SAS-70/SSAE-16). Руководство процессами аудиторских проверок на стороне отдела поддержки.

Ведение внутренних проектов (Project Management):

* Планирование и ведение проектов оптимизации работы отдела - на техническом уровне и уровне процессов
* Дизайн и разработка средств мониторинга и оповещения о возникающих инцидентах (monitoring and alerting tools)
* Дизайн и разработка отчетов о состоянии процессов и систем (overall status dashboard). Предоставление отчетности на уровень топ-менеджеров (executive level)

Достижения:

* Существенно усовершенствованы процессы поддержки согласно стандартам ITIL
* Процессы отдела и компании в целом были сертифицированы согласно SAS-70/SSAE-16 требованиям, что помогло заключить контракты с новыми заказчиками
* Качество предоставления услуг заказчикам (SLA rate) было существенно повышено и сохранялось на высоком уровне. Показатель SLA был повышен с 80% до 99%
* Cоздана эффективная команда для поддержки основных промышленных приложений и процессов, работающих на разных платформах
* Число эскалаций, успешно решенных на стороне отдела без привлечения второго уровня поддержки, было повышено на 30-40%
* Автоматизированы наиболее критичные промышленные процессы, что позволило уменьшить количество ручной работы и повысить эффективность команды
* Разработаны и внедрены дополнительные средства мониторинга и оповещения, что уменьшило время недоступности приложений (application downtime) на 70-80%

Март, 2005 - Сентябрь, 2009. Enkata Technologies

Старший инженер внедрения/технический руководитель

Обязанности:

* Руководство командой инженеров до 2-х человек
* Дизайн, разработка и внедрение проектов для крупных американских и канадских компаний в области телекоммуникаций (Call Centers) и медицинского страхования (Healthcare)
* Взаимодействие с командами Product Management и Engineering при добавлении новых возможностей продукта для качественного внедрения проектов

Достижения:

* Несколько проектов для крупных американских и канадских компаний (Aetna, Mellon, Bell Canada) были успешно внедрены и переданы в промышленную эксплуатацию

Декабрь, 1998 - Март, 2005.

CSBI EE – Computer Systems for Business International Eastern Europe.

Руководитель направления Межбанковских Валютных Операций отдела Разработки, Системный аналитик

Обязанности:

* Дизайн, разработка и внедрение подсистем для регистрации валютных операций (Forex) и межбанковских кредитов/депозитов (Money Market) в составе банковской системы "БАНКИР"
* Дизайн, разработка и внедрение системы Dealing Front Office для работы брокеров на межбанковском валютном рынке
* Интеграция банковской системы "БАНКИР" c внешними ситемами (REUTERS, SWIFT и другие)

Достижения:

* Успешно внедрены и переданы в промышленную эксплуатацию подсистемы для регистрации валютных операций (Forex) и межбанковских кредитов/депозитов (Money Market) в составе банковской системы "БАНКИР". Подсистемы внедрены в нескольких крупных Российских банках (Банк "Русский Стандарт", Банк "Санк-Петербург" и др.)
* Успешно внедрена и передана в промашленную эксплуатацию система Dealing Front Office. Система внедрена в банке "Русский Стандарт".

Рекомендации:

Готов предоставить по требованию

Языки:

Русский - родной

Английский - свободное владение

Ключевые навыки:

Операционные системы: MS Windows, Unix/Linux

Базы данных: MS SQL Server, Progress, PostgreSQL

Системы управления инцидентами: JIRA

BI системы: Tableau

Системы управления версиями: Perforce

Мониторинговые системы: Zabbix