

個人情報

登録者ID	499791		
最終更新日	2017-07-27		
氏名/性別/年齢/現住所	Francis Santos/男性/31歳/アジア 日本 神奈川県		
Web面談ツール	Skype ID:santos.francisraymond		
E-mail	hida_berserker@yahoo.com		
住 所	231 0806 神奈川県 FT Villa Honmoku A -403 2-314-3 Honmoku-cho Naka-ku, Yokohama 231-0806		
電話番号	+639178146482		
携 帯	+639178146482		
国 籍	フィリピン		
母国語	タガログ語		
就労許可（ビザ）	就労ビザの取得者		

自己PR

自己PR	彼はITアプリケーションサポートアナリストであり、9年以上の経験を持ち、投資/リテールバンキングソフトウェア/アプリケーション/システムに関する顧客サポートとビジネス関係者の懸念に取り組んでいます。レベル2のIT開発部門は、2015年以降のマッコーリーの信用リスク管理グループのスペシャリストです。レベル1のシニアアプリケーションのサポートとストリームは2014年以降になります。私はジュニアリソースの技術チームを率いています。私たちは、2011年にマッコーリーのリスク管理部門でレベル1のアプリケーションサポートを開始しました。Misysレベル2アプリケーションのサポート - グローバル銀行の財務リスク管理管理ソリューション会社である3年です。Javaを使用する中規模企業のソフトウェア開発における1年間の経験の自動化とプロセス改善は、アプリケーションサポートの総コストを削減し、効率を高め、一貫した貢献を実現する実績をもたらします。2017年2月13日以降、オーストラリアコンピュータ協会はICTサポートエンジニアとして評価しています。
------	---

希望条件

希望雇用形態	正社員
希望職種	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク IT関連（その他） - その他
希望キャリアレベル	マネージャーレベル スタッフレベル
希望業種	その他IT関連 銀行・証券関連
希望勤務地	アジア・日本
希望年収	450万円 日本・円
勤務開始希望時期	2017-08

現在/最終の年収

現在/最終の年収	4.5万ドルUS・ドル
----------	-------------

職務経歴

最終勤務先	<table><tr><td>会社名：</td><td>会社名非公開</td></tr><tr><td>在籍期間：</td><td>2015年11月-2017年06月</td></tr><tr><td>ポジション/職位：</td><td>レベル2 ITアプリケーションサポートアナリスト - ITIL v3認定</td></tr><tr><td>職 種：</td><td>IT関連（その他） - IT ヘルプデスク</td></tr><tr><td>業 種：</td><td>銀行・証券関連</td></tr><tr><td colspan="2">職務経歴詳細：</td></tr><tr><td colspan="2">成果：2017年2月のコラボレーション賞では、クレジット・ジョブを完全に自動化し、堅牢性を向上させるために開発者と協力して、プロセスの改善と自動化を推進するために、</td></tr><tr><td colspan="2">責任：銀行の信用リスク管理のためのITサポートエンジニア。本番環境での豊富な経験ソースコード（SQL、UNIX、Java）のテスト、分析、詳細調査による問題、インシデントおよびユーザー要求の所有権と解決。IT & 信用リスク管理グループによって報告された問題のアプリケーションおよびインフラストラクチャの監視と解決。広範な重要なシステム問題を解決するために、さまざまなチーム（インシデント/問題管理、開発チーム、インフラストラクチャチーム）を推進します。ソースコードのスクリプト作成やデバッグを行うことで、タイムリーに実行可能な回避策を提供します。L1、L2、L3の同僚の生産データベース変更の承認。運用ガイドやマニュアルなどの技術文書の作成とレビュー重要なインシデントに関するユーザーや管理者とのコミュニケーション、標準、手順、品質管理活動への認識と遵守を確実にする。24時間365日通話できます。時間/週末のサポートの後。</td></tr><tr><td colspan="2">変更管理：運用受諾テストマネージャー。ステークホルダーとITと協力して、プロダクションリリース計画を見直して承認し、スムーズな準備、実装、コミュニケーション、技術とビジネスの検証、およびプロジェクトの実装からサポートへのアプリケーションの移行を確実にします。新しいソフトウェアの展開、バージョン、およびパッチのテストと検証。</td></tr><tr><td colspan="2">問題管理：システムの問題の根本原因を特定するための、生産の失敗と異常の調査。明確に定義されたバグを記述し、顧客の問題を再現します。解決のための開発勧告を提供する。回復、マニュアル、時間、リソースを消費するタスクをSQLとUNIXプログラミングで自動化し、日常的なサポートを確実にしながら人手を削減することができます。</td></tr><tr><td colspan="2">チームマネジメント：フィリピンとインドのL1、L2、L3スタッフに対するアプリケーションソフトウェアと運用手順の技術指導と訓練を開発、実施、提供する。ジュニアチームのメンバーが独自の調査を行うのを手助けします。</td></tr><tr><td colspan="2">使用技術：Sybase SQL、Microsoft SQL、Java、UNIX & Windows、BMC Remedy 9、Atlassian JIRAおよびConfluence、Control-M自動パッチジョブスケジューリング、Eclipse IDE、Apache Subversion、HP Diagnostics、HP SiteScope、データベース変更管理</td></tr></table>	会社名：	会社名非公開	在籍期間：	2015年11月-2017年06月	ポジション/職位：	レベル2 ITアプリケーションサポートアナリスト - ITIL v3認定	職 種：	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク	業 種：	銀行・証券関連	職務経歴詳細：		成果：2017年2月のコラボレーション賞では、クレジット・ジョブを完全に自動化し、堅牢性を向上させるために開発者と協力して、プロセスの改善と自動化を推進するために、		責任：銀行の信用リスク管理のためのITサポートエンジニア。本番環境での豊富な経験ソースコード（SQL、UNIX、Java）のテスト、分析、詳細調査による問題、インシデントおよびユーザー要求の所有権と解決。IT & 信用リスク管理グループによって報告された問題のアプリケーションおよびインフラストラクチャの監視と解決。広範な重要なシステム問題を解決するために、さまざまなチーム（インシデント/問題管理、開発チーム、インフラストラクチャチーム）を推進します。ソースコードのスクリプト作成やデバッグを行うことで、タイムリーに実行可能な回避策を提供します。L1、L2、L3の同僚の生産データベース変更の承認。運用ガイドやマニュアルなどの技術文書の作成とレビュー重要なインシデントに関するユーザーや管理者とのコミュニケーション、標準、手順、品質管理活動への認識と遵守を確実にする。24時間365日通話できます。時間/週末のサポートの後。		変更管理：運用受諾テストマネージャー。ステークホルダーとITと協力して、プロダクションリリース計画を見直して承認し、スムーズな準備、実装、コミュニケーション、技術とビジネスの検証、およびプロジェクトの実装からサポートへのアプリケーションの移行を確実にします。新しいソフトウェアの展開、バージョン、およびパッチのテストと検証。		問題管理：システムの問題の根本原因を特定するための、生産の失敗と異常の調査。明確に定義されたバグを記述し、顧客の問題を再現します。解決のための開発勧告を提供する。回復、マニュアル、時間、リソースを消費するタスクをSQLとUNIXプログラミングで自動化し、日常的なサポートを確実にしながら人手を削減することができます。		チームマネジメント：フィリピンとインドのL1、L2、L3スタッフに対するアプリケーションソフトウェアと運用手順の技術指導と訓練を開発、実施、提供する。ジュニアチームのメンバーが独自の調査を行うのを手助けします。		使用技術：Sybase SQL、Microsoft SQL、Java、UNIX & Windows、BMC Remedy 9、Atlassian JIRAおよびConfluence、Control-M自動パッチジョブスケジューリング、Eclipse IDE、Apache Subversion、HP Diagnostics、HP SiteScope、データベース変更管理	
会社名：	会社名非公開																								
在籍期間：	2015年11月-2017年06月																								
ポジション/職位：	レベル2 ITアプリケーションサポートアナリスト - ITIL v3認定																								
職 種：	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク																								
業 種：	銀行・証券関連																								
職務経歴詳細：																									
成果：2017年2月のコラボレーション賞では、クレジット・ジョブを完全に自動化し、堅牢性を向上させるために開発者と協力して、プロセスの改善と自動化を推進するために、																									
責任：銀行の信用リスク管理のためのITサポートエンジニア。本番環境での豊富な経験ソースコード（SQL、UNIX、Java）のテスト、分析、詳細調査による問題、インシデントおよびユーザー要求の所有権と解決。IT & 信用リスク管理グループによって報告された問題のアプリケーションおよびインフラストラクチャの監視と解決。広範な重要なシステム問題を解決するために、さまざまなチーム（インシデント/問題管理、開発チーム、インフラストラクチャチーム）を推進します。ソースコードのスクリプト作成やデバッグを行うことで、タイムリーに実行可能な回避策を提供します。L1、L2、L3の同僚の生産データベース変更の承認。運用ガイドやマニュアルなどの技術文書の作成とレビュー重要なインシデントに関するユーザーや管理者とのコミュニケーション、標準、手順、品質管理活動への認識と遵守を確実にする。24時間365日通話できます。時間/週末のサポートの後。																									
変更管理：運用受諾テストマネージャー。ステークホルダーとITと協力して、プロダクションリリース計画を見直して承認し、スムーズな準備、実装、コミュニケーション、技術とビジネスの検証、およびプロジェクトの実装からサポートへのアプリケーションの移行を確実にします。新しいソフトウェアの展開、バージョン、およびパッチのテストと検証。																									
問題管理：システムの問題の根本原因を特定するための、生産の失敗と異常の調査。明確に定義されたバグを記述し、顧客の問題を再現します。解決のための開発勧告を提供する。回復、マニュアル、時間、リソースを消費するタスクをSQLとUNIXプログラミングで自動化し、日常的なサポートを確実にしながら人手を削減することができます。																									
チームマネジメント：フィリピンとインドのL1、L2、L3スタッフに対するアプリケーションソフトウェアと運用手順の技術指導と訓練を開発、実施、提供する。ジュニアチームのメンバーが独自の調査を行うのを手助けします。																									
使用技術：Sybase SQL、Microsoft SQL、Java、UNIX & Windows、BMC Remedy 9、Atlassian JIRAおよびConfluence、Control-M自動パッチジョブスケジューリング、Eclipse IDE、Apache Subversion、HP Diagnostics、HP SiteScope、データベース変更管理																									
最終勤務先	<table><tr><td>会社名：</td><td>会社名非公開</td></tr><tr><td>在籍期間：</td><td>2011年06月-2015年10月</td></tr><tr><td>ポジション/職位：</td><td>シニアオペレーションアプリケーションサポートアナリストまたはICTサポートエンジニアとストリームリード</td></tr><tr><td>職 種：</td><td>IT関連（その他） - IT ヘルプデスク</td></tr><tr><td>業 種：</td><td>銀行・証券関連</td></tr><tr><td colspan="2">職務経歴詳細：</td></tr><tr><td colspan="2">業績：企業運営部門賞受賞者。レベル1運営スタッフ（2015年6月29日～2015年7月17日）の機能的および技術的なアプリケーショントレーニング（リスク管理における）をインドに実施しました。インドのレベル1オペレーションスタッフによるチケットの量（200％）と品質の改善。フィリピンとインドのレベル1オペレーションスタッフのControl-MパッチスケジューリングとSQLスクリプティングを使用して、繰り返し、手動、時間、およびリソースを消費するタスクを削減することで、15434.00ドル相当のソフトマネーを継続的に改善しました。ITサービス管理におけるITIL®Foundationの認証取得</td></tr><tr><td colspan="2">責任：生産事故の解決を監視する。レベル1のIT運用、ジュニアメンバーへのチケットの割り当て、リクエストの履行、インシデント管理、変更管理、エスカレーション管理などが含まれます。重大な問題については、24時間365日体制での電話によるエスカレーションを行います。</td></tr><tr><td colspan="2">問題管理：リスク管理グループのレベル1の業務とプロセスの継続的な改善。顧客満足度（CSAT）と運用SLAを向上させます。問題のタスクをレベル1運用スタッフに委任する。</td></tr><tr><td colspan="2">チーム管理：毎日のチームミーティング中にチームメンバーに新しい要求を割り当てます。フィリピンとインドのすべてのレベル1オペレーションスタッフの継続的な技術的アプリケーショントレーニング。すべてのレベル1オペレーションのスタッフが、すべての問題、要求、問題、および特別な変更に対して機能的に実行される必要があることを確認します。チームのSLA、KPI、ターゲットをビジュアルマネジメントボードを通じて発表、レビュー、会合、上回るために、同僚と毎日協力してください。</td></tr><tr><td colspan="2">使用されるテクノロジー：Sybase、Microsoft SQL、UNIXおよびWindows、BMC Remedy 7、Atlassian JIRAおよびConfluence、Control-M自動パッチジョブスケジューリング、HP SiteScope、データベース変更管理</td></tr></table>	会社名：	会社名非公開	在籍期間：	2011年06月-2015年10月	ポジション/職位：	シニアオペレーションアプリケーションサポートアナリストまたはICTサポートエンジニアとストリームリード	職 種：	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク	業 種：	銀行・証券関連	職務経歴詳細：		業績：企業運営部門賞受賞者。レベル1運営スタッフ（2015年6月29日～2015年7月17日）の機能的および技術的なアプリケーショントレーニング（リスク管理における）をインドに実施しました。インドのレベル1オペレーションスタッフによるチケットの量（200％）と品質の改善。フィリピンとインドのレベル1オペレーションスタッフのControl-MパッチスケジューリングとSQLスクリプティングを使用して、繰り返し、手動、時間、およびリソースを消費するタスクを削減することで、15434.00ドル相当のソフトマネーを継続的に改善しました。ITサービス管理におけるITIL®Foundationの認証取得		責任：生産事故の解決を監視する。レベル1のIT運用、ジュニアメンバーへのチケットの割り当て、リクエストの履行、インシデント管理、変更管理、エスカレーション管理などが含まれます。重大な問題については、24時間365日体制での電話によるエスカレーションを行います。		問題管理：リスク管理グループのレベル1の業務とプロセスの継続的な改善。顧客満足度（CSAT）と運用SLAを向上させます。問題のタスクをレベル1運用スタッフに委任する。		チーム管理：毎日のチームミーティング中にチームメンバーに新しい要求を割り当てます。フィリピンとインドのすべてのレベル1オペレーションスタッフの継続的な技術的アプリケーショントレーニング。すべてのレベル1オペレーションのスタッフが、すべての問題、要求、問題、および特別な変更に対して機能的に実行される必要があることを確認します。チームのSLA、KPI、ターゲットをビジュアルマネジメントボードを通じて発表、レビュー、会合、上回るために、同僚と毎日協力してください。		使用されるテクノロジー：Sybase、Microsoft SQL、UNIXおよびWindows、BMC Remedy 7、Atlassian JIRAおよびConfluence、Control-M自動パッチジョブスケジューリング、HP SiteScope、データベース変更管理			
会社名：	会社名非公開																								
在籍期間：	2011年06月-2015年10月																								
ポジション/職位：	シニアオペレーションアプリケーションサポートアナリストまたはICTサポートエンジニアとストリームリード																								
職 種：	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク																								
業 種：	銀行・証券関連																								
職務経歴詳細：																									
業績：企業運営部門賞受賞者。レベル1運営スタッフ（2015年6月29日～2015年7月17日）の機能的および技術的なアプリケーショントレーニング（リスク管理における）をインドに実施しました。インドのレベル1オペレーションスタッフによるチケットの量（200％）と品質の改善。フィリピンとインドのレベル1オペレーションスタッフのControl-MパッチスケジューリングとSQLスクリプティングを使用して、繰り返し、手動、時間、およびリソースを消費するタスクを削減することで、15434.00ドル相当のソフトマネーを継続的に改善しました。ITサービス管理におけるITIL®Foundationの認証取得																									
責任：生産事故の解決を監視する。レベル1のIT運用、ジュニアメンバーへのチケットの割り当て、リクエストの履行、インシデント管理、変更管理、エスカレーション管理などが含まれます。重大な問題については、24時間365日体制での電話によるエスカレーションを行います。																									
問題管理：リスク管理グループのレベル1の業務とプロセスの継続的な改善。顧客満足度（CSAT）と運用SLAを向上させます。問題のタスクをレベル1運用スタッフに委任する。																									
チーム管理：毎日のチームミーティング中にチームメンバーに新しい要求を割り当てます。フィリピンとインドのすべてのレベル1オペレーションスタッフの継続的な技術的アプリケーショントレーニング。すべてのレベル1オペレーションのスタッフが、すべての問題、要求、問題、および特別な変更に対して機能的に実行される必要があることを確認します。チームのSLA、KPI、ターゲットをビジュアルマネジメントボードを通じて発表、レビュー、会合、上回るために、同僚と毎日協力してください。																									
使用されるテクノロジー：Sybase、Microsoft SQL、UNIXおよびWindows、BMC Remedy 7、Atlassian JIRAおよびConfluence、Control-M自動パッチジョブスケジューリング、HP SiteScope、データベース変更管理																									

最終勤務先	会社名：	会社名非公開
	在籍期間：	2008年06月-2011年05月
	ポジション/職位：	レベル2アプリケーションサポートアナリストまたはICTサポートエンジニア
	職 種：	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク
	業 種：	その他IT関連
	職務経歴詳細：	
	実績：3年間の最優秀3名（AS400 / RPG / CLプログラマー研修生のうち30名）のトップ3に選ばれたことで、最高の栄誉を授与されました。月のプログラミング訓練。	
	今月のサポートコンサルタント - AS400 / RPG / CLを使用してリテール預金データの破損問題を修正するためのユーティリティのスク립ティング。	
	スペシャライゼーション：Equation Core Management System、口座サービス、ウォッチリストチェック、AML、SWIFT、信用リスク管理、リテール預金、リテールローンなどの方程式バンキングソフトウェアのモジュール。	
	責任：クライアントによって提起された最も緊急の/エスカレートされた/重大な問題を処理する迅速対応チーム（RRT）の一部。営業時間外コールのエスカレーション重大な問題を指摘します。機能的および技術的なケースの分析を行い、合意された顧客メトリクスに従って解決を提供し、顧客満足度を保証します。電子メールと通話記録システム（SupportForce.Com）で正確な情報を更新して、顧客がサポートケースの進捗状況を確認できるようにします。お客様の電話から生じるプロフェッショナルサービスまたはプロダクトセールスの機会を特定し、収益の増加を促すためにこれらを適切なグループに紹介してください。膨大な数のケースが記録されている、および/またはエスカレートされた問題を抱えている銀行に対して、アカウントマネージャーとして行動する。パッチをテストし、重大な問題の修正を作成します。顧客または銀行の使用のためのテストおよびインストール文書を作成する。	
	使用されるテクノロジー：方程式バンキング、SQL Server、子午線リンク、IBM Websphere、Fircosoft、AS400 / RPG / CLプログラミング。	

最終勤務先	会社名：	会社名非公開
	在籍期間：	2007年04月-2008年04月
	ポジション/職位：	株式会社レーザーシステム
	職 種：	IT関連（オープン・WEB系） - プログラマー
	業 種：	その他IT関連
	職務経歴詳細：	
	成果：大学生として、スタートアップ企業で6ヶ月間アルバイトをしながら、同時に論文/特別プロジェクトを完成させました。最終的に会社に吸収され、ジュニアJava開発者としてフルタイムでさらに6ヶ月間働いた。	
	責任：中小企業向けソフトウェアの開発、デバッグ、テスト、品質保証	
	プロジェクト： バンパンガのベストのための従業員管理システム バンパンガのベストバイオメトリック指紋スキャナ PGA車のための自動車部品の在庫システム。	
	使用技術：Java、PostgreSQL、JDBC、Enrage Platform、JUnit、Jude、Hibernate、Eclipse IDE、SQL Server Studio	

学歴・語学力	
最終学歴	大学(理系)
学校名/学部名	コンピュータサイエンス学士
卒業年月	2007年11月
学歴関連その他	フィリピン大学、ロスパニョス コース：コンピュータサイエンス学士 特別プロジェクト：Qtを用いた画像解析開発フレームワーク
最高学歴	
学校名/学部名	
卒業年月	
学歴関連その他	

英語力	流暢 (TOEIC 865点以上)
日本語力	最低限のコミュニケーション
中国語力	なし
その他外国語	

職務経験年数/管理経験

職務経験年数	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク
経験年数	5-10年
キャリアレベル	スタッフレベル
職務経験年数	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク
経験年数	5-10年
キャリアレベル	スタッフレベル
職務経験年数	IT関連（オープン・WEB系） - プログラマー
経験年数	1-3年
キャリアレベル	エントリーレベル

資 格

資 格	IELTS (2017年)
-----	---------------

スキル

スキル	UNIX 3-5年, JAVA 1-2年, SQL 5-10年
-----	---------------------------------