



Кузнецов Евгений Александрович

Мужчина, 37 лет, родился 7 июня 1982

+7 (960) 1674994

mail.jenja@gmail.com — предпочитаемый способ связи

Facebook: <https://www.facebook.com/jenja.kuznetsov>

Другой сайт: <https://jenja.life/>

Проживает: Москва

Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия

Готов к переезду, готов к командировкам

Желаемая должность и зарплата

Менеджер по продукту

Информационные технологии, интернет, телеком

- Поддержка, Helpdesk
- Управление проектами

Занятость: проектная работа, частичная занятость, полная занятость

График работы: гибкий график, полный день, сменный график

Желательное время в пути до работы: не имеет значения

Опыт работы — 17 лет 1 месяц

Декабрь 2018 —
настоящее время
1 год 3 месяца

Mail.Ru Group

Москва, corp.mail.ru/

Руководитель службы технической поддержки

Руководство командами поддержки сервисов облачной инфраструктуры - <https://mcs.mail.ru/>

Июль 2018 —
Ноябрь 2018
5 месяцев

Ru-Center

Москва, pic.ru

Менеджер проектов

Ведение проектов по реформированию системы биллинга.

Декабрь 2016 —
Июль 2018
1 год 8 месяцев

Mail.Ru Group

Россия, corp.mail.ru/

Менеджер по продукту Почта@Mail.Ru, Облако@Mail.Ru

Руководство командами: Разработка, тестирование, админы, поддержка, etc.

Руководство продуктами:

- Help@Mail.ru
- Проактивная поддержка
- Восстановление доступа к Почте
- Clouder
- Диск:О

Обязанности:

- + к предыдущим обязанностям:
- ведение инфраструктурных/внутренних проектов

- ведение продуктовых проектов
- планирование эффективности поддержки и стандартизация по международным SLA

Ноябрь 2012 —
Декабрь 2016
4 года 2 месяца

Mail.Ru Group

Россия, corp.mail.ru/

Руководитель группы технической поддержки

Руководство командой поддержки сервисов:

- Web Почты, Облака, Календаря
- Мобильных приложений Почты, Календаря, Облака, - @my.com
- Desktop-клиентов Облака
- BIZ Почты и Почты для Образования (в т.ч. Voice support)

Руководство спецпроектами:

- SMM
- Phishing
- Abuse

Обязанности:

Руководство командами поддержки вышеперечисленных сервисов (более 30 человек), внедрение новых линий и методов поддержки при включении экспериментов и новых сервисов - реагирование на жалобы, сбор статистики, шаблоны, пушинг/эскалация, т.п.

Мониторинг всего входящего потока жалоб в техническую поддержку.

Мониторинг фидбеков по сервисам, статистика по фидбекам.

Оперативное реагирование и проактивная поддержка пользователей, в т.ч. посредством TeamViewer.

Пушинг разработчиков, админов, руководителей проектов, менеджеров по:

- устранению старых багов/технических долгов.
- устранению багов, возникающих в процессе экспериментов
- разработке нового функционала

Постоянное обучение и дообучение сотрудников по новым сервисам и функционалу.

Март 2005 —
Ноябрь 2012
7 лет 9 месяцев

Управление Федеральной Почтовой Связи - филиал ФГУП "Почта России"

www.pochta.ru/

ведущий инженер-программист, отдел информационных технологий

Руководство группой разработки ПО (6 чел.)

Руководство командой технической поддержки (35 чел.)

Постановка задач и контроль соблюдения сроков.

Ведение отчетности, документирование достижений.

Внедрение и контроль информационной безопасности на предприятии, систем криптозащиты.

Поддержка и администрирование баз данных (Microsoft SQL Server 2005, 2008). Техническая поддержка 1000+ пользователей по широкому спектру ПО. Плановое обслуживание и ремонт компьютерной техники.

Опыт работы с операционными системами: MacOS X***, Linux***, Windows***.

Опыт построения, анализа и оптимизации ЛВС. Настройка POS-терминалов, киосков самообслуживания.

Февраль 2003 —
Март 2005
2 года 2 месяца

Апрель ИНФО, информационный центр.

сервисный инженер

Сопровождение информационных систем, техническая поддержка, консультации пользователей, ведение деловой документации.

Бакалавр

2007

Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия, Нижний Новгород

агрономический/агрономия, бакалавр

Повышение квалификации, курсы

2011

Microsoft SQL Server 2005

1С-Учебный центр №3, Москва, сертификат

2007

Механик-программист Терминалов Самообслуживания "Искра"

Специальное Конструкторское Бюро Вычислительной Техники, С.Петербург - СКБ ВТ "Искра",
удостоверение

2007

Пользователь 1С 7.7 "Зарплата и Кадры"

НОУ УМЦ "Курс-Информ", удостоверение

2007

Программист 1С 7.7 "Зарплата и Кадры"

НОУ УМЦ "Курс-Информ", удостоверение

2005

Механик-программист кассовых аппаратов, фискальных регистраторов и компьютерных комплексов на их основе

Специальное Конструкторское Бюро Вычислительной Техники, С.Петербург - СКБ ВТ "Искра",
удостоверение

Ключевые навыки

Знание языков

Русский — Родной

Английский — B2 — Средне-продвинутый

Немецкий — A1 — Начальный

Татарский — A1 — Начальный

Опыт вождения

Права категории В

Дополнительная информация

Обо мне

Хобби: преподавание в ВУЗ.

2018: ННГУ им. Лобачевского, экономический факультет, вёл курс "Алгоритмизация и программирование".

2019: МГТУ имени Баумана, авторский курс "Управление проектами".

2020: МГТУ имени Баумана, авторский курс "Управление проектами".

Член Российского Союза Писателей.

Номинант на национальную литературную премию "Поэт года - 2019".

Четыре изданных книги стихов.

Награды: медаль имени Антона Павловича Чехова за вклад в русскую литературу.