



TEAM DER EXPERTEN

- Ingenieure :
 - 20+ Tier 2
 - 15+ Tier 3
 - 15+ Tier 4
- 150+ Zufriedene Kunden, intern & extern
- Erfolgreiche Unterstützung von Enterprise-Echtzeit-Systemen mit 100% Zuverlässigkeit
- SLA-Kriterien mit hoher CSAT erfüllen
- Sprachen:
 - Englisch, Deutsch, Polnisch, Russisch, Spanisch



ARBEITSMODI

- 24 / 7 / 365 Unterstützung
- Organisation von Verschiebungen für verschiedene Regionen
- On-Call-Aktivitäten
- Dedicated Focal Punkt für jeden Kunden
- Wissensvermittlung
- Verwalten von Multi-Site-Teams
- Vertretung von Kunden aus der Ferne und vor Ort
- Besondere Kunden KPI Berichterstattung



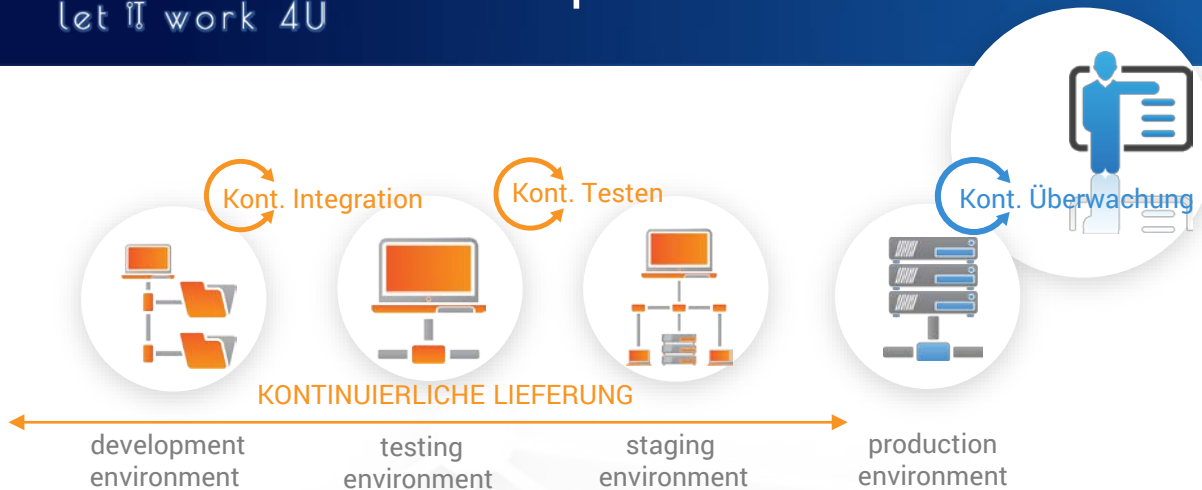
BEREICHE DER UNTERSTÜTZUNG

- T0**
 - Einrichtung und Unterstützung lokaler "Wiki" mit FAQ
- T1**
 - Kontakt Center
- T2**
 - Netzwerk-Service-Center
 - Help Desk
 - Netzwerk-Monitoring
 - Hardware-Monitoring
 - Load Balance Monitoring
 - Cloud Solution
 - System Updates & Patches
 - Fehlersuche
 - Produktionsunterstützungsinstallationen
 - Remoteinstallationen
 - Multi-Data Center-Unterstützung
- T3**
 - Alarm- und Monitoring-Lösungen
 - Falllösung
 - Pro-Active Maintenance
 - Upgrade & Migration
 - Produktbezogene Anpassungen
 - Disaster Recovery
 - Backup-Lösungen
- T4**
 - Arbeiten mit R&D-Teams
 - Dedizierte Engineering-Anpassungen
 - Problemlösung
 - Installation und Überprüfung von Patches / Hot Fixes



TECHNOLOGIEN UND UTILITÄTEN

- Windows, Unix, Linux, Oracle, MS SQL
- MS Hyper-V, VMware, AWS, Azure
- MS SCOM, SNOW, APM, Zabbix
- Fehlerbehebung bei Netzwerkproblemen, Active Directory
- Verkehrsleitsysteme, Zahlungssysteme
- SSL-Zertifikatsmanagementsysteme
- Spezielle Kundenprotokolle
- Integration mit Hardware und Software von Drittanbietern
- Hybride Umgebung, Cluster
- Perl, Python, Scripting



TEAM DER EXPERTEN

Mehr als 30 Experten, darunter:

- Automation Engineers vertraut mit voller Zyklus der Automatisierung im CD-Prozess
- QA-Ingenieure mit dem Wissen, wie man die kritischsten Benutzerflüsse unterscheidet
- Ingenieure mit der tiefen Expertise im CD-Prozess, Werkzeuge, Infrastruktur und Umgebung
- Projektmanager, die den CD-Prozess aus dem Kratzer organisieren und hohe CSAT-Scores erhalten



ARBEITSMODI

- Fähigkeit, im Agile-Modus zu arbeiten
- Hohe Zusammenarbeit mit Produktbesitzer, um über Pass / Fail-Kriterien zu vereinbaren
- Konstante Sammelanforderungen von R&D, um CD-System zu bauen
- Integration mit anderen Teams zur Optimierung und Erhöhung der Testabdeckung
- Wissensvermittlung



FACHGEBIETE

- Entwicklung verschiedener Werkzeuge zur Unterstützung des CD-Prozesses
- Design funktionale Automatisierungs-Frameworks und ihre folgende Integration in CD-Prozess
- Entwicklungs-UI-basiertes Automatisierungs-Framework in enger Zusammenarbeit mit funktionalen Teams
- Anpassung und Unterstützung des CD-Prozesses in enger Zusammenarbeit mit dem Automation Team
- Migration von Quellcodeverwaltung - insbesondere von CM Synergy zu MS TFS
- Entwerfen von CD-System auf der Grundlage der Cloud-Lösung
- Verschiedene POCs für die neuen Werkzeuge und Ansätze im Sinne von DevOps, SCM und Automation
- Enge Zusammenarbeit zwischen DevOps, PM, QA, AQA, um maximale Testabdeckung mit minimalem Aufwand zu erhalten
- Migration von Wasserfall-Modell zu Agile in Enterprise-Level-Umgebung



TECHNOLOGIEN UND UTILITÄTEN

- MS Windows
- MS SQL
- MS Hyper-V, VMware vCenter
- MS Coded UI, HP QTP
- MS Visual Studio, C# .NET, Java, Powershell
- MS TFS 2015, Git (Bitbucket), Jira
- Jenkins, FinalBuilder
- Maven