`Support Engineer L3`

# Денис Тендентников

Более 6 лет в технической поддержке. Расследую инциденты в CRM/BSS, автоматизирую диагностику и координирую работу инженеров.

Новосибирск my@tendentnikov.xyz @tendentnikov tendentnikov.xyz

---

## Опыт работы

### Ростелеком

Январь 2025 – октябрь 2026

**Senior Support Engineer (L2.5)**

Сопровождал микросервисную CRM/BSS-платформу со 100+ бизнес-процессами и 20+ интеграциями.

- Локализовал 50+ сложных инцидентов. Сократил среднее время локализации примерно на 30% за счёт сквозной диагностики в Kibana, Oracle, REST API, Camunda и OpenShift.
- Снизил число повторных критичных инцидентов примерно на 15% благодаря анализу первопричин и работе с системными проблемами.
- Автоматизировал сбор данных на Python через REST API. Подготовка диагностики для типового инцидента сократилась с одного часа до 15–20 минут.
- Подготовил 10+ SQL- и Bash-сценариев для диагностики и безопасного восстановления процессов. Описал 40+ сценариев в Confluence.

Февраль 2023 – январь 2025

**Tech Lead Support Engineer (L2, CRM)**

- Координировал 10+ инженеров L2, распределял инциденты по приоритету и SLA и разбирал сложные эскалации.
- Ввёл единый подход к диагностике, увеличив долю обращений, решённых без эскалации, примерно на 20%.
- Стандартизировал описания дефектов и снизил число возвратов на доработку примерно на 40%. Сократил адаптацию новых инженеров с трёх до двух месяцев.
- Организовывал тестирование CRM-релизов. Участвовал в 30+ циклах, включая проверку исправлений в production.

### Ростелеком

Май 2022 – февраль 2023

**Support Engineer (L2, CRM)**

Диагностировал инциденты по SQL, логам и REST API. Подготовил 150+ воспроизводимых сценариев по дефектам и сложным обращениям. За 10 месяцев вырос до технического руководителя L2.

---

### ГБУЗ НСО МИАЦ

Июль 2019 – август 2021

**Support Engineer (L2)**

Сопровождал медицинские информационные системы, анализировал данные через SQL и вёл инциденты в OTRS. Подготовил 50+ сценариев воспроизведения дефектов и проверял исправления после релиза.

---

## Навыки

| | |
|---|---|
| Поддержка | Production Support, Incident Management, Problem Management, анализ первопричин (RCA) |
| Диагностика | SQL, Oracle Database, PostgreSQL, Kibana, Grafana, REST API, Postman, curl, Camunda BPM |
| Автоматизация | Python, FastAPI, Bash, Linux, Docker, Kubernetes, OKD/OpenShift, Git, GitLab |
| Языки | Русский — родной. Английский — A2, читаю техническую документацию. |

---

## Образование

| | |
|---|---|
| 2024 | **Университет Иннополис**<br>Инженер по большим данным, профессиональная переподготовка |
| 2019 | **НГУЭУ «НИНХ»**<br>Инженер-программист, факультет информационных технологий |