



Codrin-Stefan Esanu

Data nașterii: 15/05/1996

Cetățenie: română

Gen: Masculin

CONTACT

Strada Pacurari nr. 18 , bloc 3,
scara D, apartament 9
700511 Iasi, România (Acasă)

ecodrin16@gmail.com

(+40) 756966745

www.linkedin.com/in/codrin-stefan-esanu-6a8632128

Esanu Codrin Stefan (Skype)

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

30/09/2020 - ÎN CURS – Iasi, România

Shift Manager

Cegeka Romania

În calitate de Shift Manager, sunt responsabil pentru coordonarea și organizarea furnizării tuturor serviciilor și activităților de support IT ale diviziei. De asemenea, sunt responsabil pentru dezvoltarea unei echipe orientate către client, care furnizează servicii 24/7/365, gestionând atât activitățile de zi cu zi, cât și situațiile critice de la un capăt la altul.

- Gestionarea, luarea deciziilor și conducerea situațiilor critice/de urgență de la un capăt la celălalt (situații de ransomware; activități de backup și restaurare cu impact deosebit, etc.);
- Desfășurarea de activități în mod proactiv pentru a preveni timpul prelungit de rezoluție al ticketelor;
- Comunicați eficient cu diferite echipe și niveluri de management;
- Monitorizați alocarea resurselor și respectați programul pentru a garanta disponibilitatea serviciului de suport;
- Acționați ca rol și autoritate de sprijin pentru persoanele aflate în ture în afara programului de lucru;
- Acționați ca mentor și supervisor pentru membrii echipelor în diferite activități de furnizare a serviciilor, asigurând calitatea livrabilelor;
- Gestionați escalarile între echipe și divizii diferite până la rezolvarea cazurilor;
- Examinați, alături de Operations Manager, rapoarte sau tablouri de bord pentru activitățile desfășurate zilnic;
- Luarea de măsuri și oferirea de feedback la fața locului dacă se recunoaște un comportament neadecvat;
- Mențineți standardele de furnizare a serviciilor și colaborarea în echipă, într-o manieră proactivă;
- Împărtășiți feedback-ului constant cu privire la atitudine, performanță și cunoștințe liderilor de echipă (deoarece acționez ca rezervă pentru toate rolurile de management operațional);
- Colaborați cu Knowledge Managerul pentru identificarea și îmbunătățirea lacunelor;
- Participarea activă la îmbunătățirea continuă a serviciilor;
- Responsabil pentru calitatea livrabilelor, semnalând potențiale probleme și păstrând satisfacția clienților cu privire la serviciile oferite de divizia din care fac parte.

01/10/2021 - ÎN CURS – Iasi, România

Asistent universitar asociat

Universitatea Alexandru Ioan Cuza Iasi

- Colaborare permanentă cu titularul cursului;
- Activități de seminar, proiecte de an, lucrări practice și de laborator;
- Indrumare de proiecte, de lucrări de licență și de absolvire, de practică pedagogică, productivă și de cercetare științifică;
- Executare de cercetări științifice;
- Monitorizarea activității de informare bibliografică și formare aplicativă a studenților;
- Conducerea activităților didactico-artistice sau sportive;
- Activități de evaluare a performanțelor prin note sau calificative;
- Consultatii, indrumarea cercurilor științifice studentesti;

31/12/2019 - 29/09/2020 – Iasi, România

Senior Major Incident Manager

Capgemini

- Funcția de adjunct al managerului echipei atunci când managerii nu sunt la locul de muncă (după ora 16:00);
- Responsabil pentru calitatea prestării serviciilor și atribuirea sarcinilor în timp ce managerii de echipă nu sunt la locul de muncă;
- Evaluează impactul asupra activității clientului pentru a declara incidente major, declanșează procedurile de continuitate a activității (BCP) sau invocare a recuperării în urma dezastrelor (DR);
- Acționează ca punct de escalare atunci când echipele de suport tehnic refuza oferirea de suport pentru situația respectivă;
- Oferă îndrumare și asistență pentru a asigura o abordare consecventă la nivel global a proceselor operaționale. Oferă comunicații consecvente în legătura cu schimbările/actualizările de procese și servicii;
- Cooperează cu diferiți SDM, manageri și reprezentanți ai clienților;
- Identifică și escalează problemele operaționale și conduce rezolvarea lor lucrând direct cu clientul și echipa de management;
- Facilitează și coordonează întâlnirile operaționale și de management;
- Participă la îmbunătățirea continuă a serviciilor;
- Este conștient de performanța serviciului și sprijină implementarea îmbunătățirilor;
- Crearea de prezentări AD-HOC pentru evenimente interne (legate de echipă, legate de proces, legate de performanță etc.)
- Revizuirea periodică și actualizări ale documentației procesului, instrucțiunilor de lucru și matricei de escalare pentru clienții desemnați;
- Crearea de jurnale de instruire și materiale de instruire pentru noii clienți;
- Pregătirea noilor membri ai echipei și supervizarea acestora până dovedesc un nivel de independență în activitățile zilnice;
- Administrarea unui instrument de automatizare numit „Breach Monitor”;
- Dezvoltarea instrumentelor de automatizare internă (nivel începător).

31/07/2017 – 30/12/2019 – Iasi, România

Major Incident Manager

Capgemini

- Evaluarea impactului asupra activității clientului și pornirea procesului de incident major;
- Coordonarea procesului de restaurare a serviciului afectat sau de reducere a impactului prin oferirea de soluții temporare;
- Asigură că incidentele majore sunt rezolvate eficient, respectând SLA-urile și obiectivele interne;
- Identifică și preia controlul incidentelor nealocate;
- Oferă rapoarte și comunicări de înaltă calitate;
- Asigură menținerea intereselor comerciale ale clienților;
- Cooperează cu diferiți ODM, manageri și problem/change manageri;
- Oferă suport tehnic și non-tehnic echipelor de intervenție la incidentele majore.

Adresă Iasi, România

30/09/2016 – 30/07/2017 – Iasi, România

Incident Manager

Capgemini

- Responsabilitate asupra corectitudinii și preciziei informațiilor cu privire la toate incidentele înregistrate; oferirea de feedback constructiv cu privire la acuratețea și calitatea incidentelor înregistrate de către agenții de service desk;
- Realizarea de rapoarte periodice sau rapoarte ad-hoc solicitate de SDM / ODM / TL;
- Administrarea ticketelor, în funcție de SLA-uri și contractul cu clienții;
- Intretinerea și îmbunătățirea relațiilor cu toți furnizorii și echipele de suport tehnic;
- Escalare către TL / SDM / Echipe de suport tehnic de nivel superior a ticketelor care risca să încalce SLA-urile;
- Preluarea escașarilor telefonice de la agenții de service desk atunci când este necesară depanarea avansată sau se solicită de către client un superior;
- Acționând ca primul punct de escalare pentru service desk în ceea ce privește asistența tehnică și managerială și responsabil de coordonarea echipelor de rezolvare pentru a oferi o soluție clientului;
- Urmărirea tuturor incidentelor majore din Service Desk și furnizarea de actualizări în ceea ce privește eforturile de rezolvare a acestora.

- Efectuarea raporturilor de calitate pentru agentii de service desk.

Adresă Iasi, România

27/03/2016 – 30/09/2016 – Iasi, România

Agent Service Desk

Capgemini

- Asigurarea primului nivel de suport tehnic pentru clienti;
- Gestionarea solicitărilor primite astfel încât să se asigure funcționarea în parametrii optimi a infrastructurii IT a clientilor;
- Diagnosticarea și remedierea problemelor hardware și software ale echipamentelor și aplicațiilor folosite în cadrul companiei-client;
- Instalarea și configurarea echipamentelor și programelor informatice conform necesarului companiei-client astfel încât acestea să respecte standardul de funcționare optimă;
- Menținerea actualizată a inventarului bunurilor IT din patrimoniul companiei, astfel încât să dispună de o evidență corectă a acestora;
- Furnizarea, la cerere, de rapoarte despre bunurile IT aflate sub supervizare;
- Asigură interfața cu departamentul local al companiilor-client în vederea reclamării și remedierii problemelor tehnice ale echipamentelor și aplicațiilor ce nu pot fi rezolvate de la distanță;
- Asigură comunicarea cu furnizorii de servicii de telecomunicații, astfel încât calitatea serviciilor furnizate de aceștia să respecte obligațiile contractuale;
- Întocmește și trimite rapoarte de analiză ale sistemului informatic astfel încât să se asigure monitorizarea acestuia.

Adresă Iasi, România

EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

15/09/2021 – ÎN CURS – Iasi, România

Studii doctorale

Scoala Doctorala de Economie si Administrarea Afacerilor

Adresă Iasi, România

13/05/2022 – 14/05/2022 – Iasi, România

Conferinta Internationala EUFIRE 2022

Universitatea Alexandru Ioan Cuza

Adresă Iasi, România | **Site de internet** <http://eufire.uaic.ro/>

28/02/2022 – 04/03/2022

Curs Red Hat Administrator Sistem II

Red Hat

07/11/2021 – 11/11/2021

Curs Red Hat Administrator Sistem I

Red Hat

20/10/2021 – 22/10/2021 – Iasi, România

Conferinta Internationala GEBA 2021

Facultatea de Economie si Administrarea Afacerilor

Adresă Iasi, România | **Site de internet** <https://www.fea.uaic.ro/geba/>

30/09/2019 – 27/06/2021 – Iasi, România

● **Masterat in limba engleza - Software Development and Business Information Systems**

Faculty of Economics and Business Administration

Adresă Iasi, România

09/05/2021 - 13/05/2021

● **Curs formare profesionala - DevOps**

TechTalentGrowth

Cursul DevOps a acoperit urmatoarele subiecte:

1. GitHub
2. Docker
3. Kubernetes
4. Jenkins

Toate activitatile de invatare au fost realizate intr-un mediu de lucru Linux-Ubuntu.

Domeniu de studiu Tehnologii ale informației și comunicațiilor (TIC)

21/12/2020

● **Certificare Microsoft Azure Fundamentals**

Microsoft

17/12/2020

● **Certificare Microsoft Azure AI Fundamentals**

Microsoft

30/09/2015 - 22/05/2018 - Iasi, România

● **Licentiat in Informatica Economica**

Facultatea de Economie si Administrarea Afacerilor

Adresă Iasi, România

08/11/2018

● **Certificare ITIL Operational Support and Analysis**

20/11/2017 - Iasi, România

● **Certificare MTA: Networking Fundamentals**

Microsoft Technology Associate 98-366: Networking Fundamentals

Adresă Iasi, România

15/12/2016

● **Certificare ITIL Foundation**

31/12/2014 - 14/01/2015 - Strasbourg, Franța

● **Proiect International Euro Scola**

Parlamentul European

Adresă Strasbourg, Franța

09/11/2012 - 02/12/2012 - Karlsruhe, Germania

Curs Webdesign

alfatraining Bildungszentrum

Adresă Karlsruhe, Germania

14/09/2011 – 28/05/2015 – Iasi, România

Studii liceale

"Grigore Moisil" Computer Science High School

Adresă Petre Andrei 9 street, Iasi, România | **Site de internet** www.liis.ro

COMPETENȚE LINGVISTICE

LIMBĂ(I) MATERNĂ(E): Română

ALTĂ LIMBĂ (ALTE LIMBI):

engleză

**Comprehensiune
orală**
C1

Citit
C1

Exprimare scrisă
C1

Conversație
C1

Scris
C1

germană

**Comprehensiune
orală**
A1

Citit
A1

Exprimare scrisă
A1

Conversație
A1

Scris
A1

PERMIS DE CONDUCERE

Permis de conducere: AM

Permis de conducere: B1

Permis de conducere: B