

Георгий Саркисов

Инженер технической поддержки (L2/L3) — Финтех / Платежи

Целевая роль: Техподдержка L2/L3 · Инженер поддержки платёжных систем

Ереван, Армения · Удалённо и готов к релокации | Telegram @georgsr | Русский (родной), английский (B1)

КРАТКО

Инженер техподдержки L2/L3, 7+ лет в IT и ~3 года в платежах (банковский эквайринг и трансграничный PSP / финтех). Беру на себя сложные кейсы, эскалированные с L1: сам веду разбор, **самостоятельно локализуя дефекты по всей платёжной цепочке** (фронт → шлюз → провайдер → логи / SQL), воспроизвожу проблему и нахожу первопричину. **Завожу и контролирую задачи, поставленные провайдерам и разработчикам**, довожу их до закрытия и **сам тестирую доработки/фиксы** перед приёмкой. Уверенно работаю с логами транзакций (Grafana, Loki, Kibana), SQL, анализом request/response по API (Postman) и платёжной терминологией (3DS, chargeback, settlement, hold). Русский — родной, английский — B1.

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

Разбор и решение сложных инцидентов (L2/L3) · **Самостоятельная локализация дефектов** · Определение ответственной стороны (мерчант / PSP / провайдер / эквайер / эмитент / 3DS) · Анализ логов (Grafana, Loki, Kibana) · SQL · Анализ request/response по API (Postman) · **Постановка задач провайдерам/разработке и контроль до закрытия** · **Тестирование доработок и повторная проверка** · Управление эскалациями · Интеграция и валидация webhook / callback · Диагностика redirect / 3DS · Браузерные DevTools (Network / HAR) · Платёжные потоки и терминология (3DS, chargeback, settlement, hold) · Мониторинг каналов и транзакций · Jira · Runbooks / база знаний · Билингв RU/EN

ОПЫТ

Инженер поддержки и операций платежей L2/L3 — Трансграничный финтех-PSP (под NDA)

Сен 2024 – н.в. · Удалённо

- **Брал сложные кейсы, эскалированные с L1:** вёл разбор end-to-end, **самостоятельно локализовал дефекты** по платёжной цепочке (фронт → шлюз → провайдер → логи / SQL), воспроизводил и находил первопричину.
- **Заводил и контролировал задачи, поставленные внешним подрядчикам PSP / провайдеров и нашим разработчикам**, вёл исполнение в Jira и доводил до закрытия, удерживая сроки фиксов и интеграций.
- **Сам тестировал доработки и фиксы** после изменений конфигурации или интеграции; перепроверял в проде и закрывал цикл.
- Анализировал request/response между мерчантом, PSP и провайдером; определял ответственную сторону (мерчант / PSP / провайдер / эквайер / эмитент / 3DS) и готовил техзапросы провайдерам с ID транзакции, логами, request/response и шагами воспроизведения.
- Настраивал и валидировал интеграции webhook / callback; диагностировал redirect-флоу, 3DS и корректное завершение транзакции, разбирая request/response и сетевой трафик в браузерных DevTools (Network / HAR).
- Читал логи транзакций (Grafana / Loki) для поиска первопричин; строил дашборды и алерты в Grafana для мониторинга транзакций и здоровья провайдеров в реальном времени.
- Разбирал decline reasons и настраивал роутинг / каскады: держал approval rate **70–85% на high-risk трафике** и **вытянул слабый провайдер с ~40% до ~50%**; отключал трафик от деградировавших MID во время сбоев, сохраняя проходимость.

- Разбирал обращения мерчантов, онбордил и менторил джунов, писал runbooks и статьи базы знаний для команды.
- Анализировал сложные платёжные кейсы, диспуты и эскалации (3DS, чарджбеки, settlement, holds).

Инженер поддержки эквайринга (L2) — Ozon Банк

Сен 2023 – Авг 2024 · Удалённо

- Вторая линия поддержки мобильного банка: приём и диагностика инцидентов, воспроизведение багов, локализация дефектов, эскалация в разработку и ведение в Jira до закрытия.
- Мониторил эквайринг и платёжные потоки; разбирал и решал сложные инциденты во время сбоев провайдеров, доводя до первопричины.
- Перераспределял и переключал эквайринговый трафик между банками-партнёрами во время сбоев, сохраняя платежи.
- Тестировал запуски партнёров и go-live новых интеграций перед релизом; проверял контракты и обработку ошибок для платёжного процессинга, провайдеров уведомлений и внутренних API (алерты транзакций, OTP, статусы).
- Координировал бизнес и разработку в ходе инцидентов; вёл базу знаний для снижения повторных обращений.

Инженер QA / техподдержки (L2) — IT X5 Technologies

Авг 2022 – Сен 2023 · Удалённо

- Брал сложные инциденты, эскалированные с L1, и разбирал до первопричины через анализ логов и работу с БД (PostgreSQL); мониторил системы в Grafana; вёл и эскалировал в Jira.
- Проверял интеграции портал-портал в Postman вместе с командой разработки; собрал чат-бот для автоматизации типовых обращений; готовил материалы базы знаний и обучения.
- Снимал требования с бизнеса и переводил их в технические задачи.

Системный администратор — Госсектор (IT)

Июл 2019 – Авг 2022

- Разворачивал и обслуживал сетевую инфраструктуру; устанавливал, настраивал и отлаживал ПО; локализовал, документировал и эскалировал дефекты в инженерную команду.

ОБРАЗОВАНИЕ

Бакалавр, «Безопасность информационных систем» — Университет «Синергия», Москва (2022–2026). Сертификаты: QA Manual Testing (2022), SQL — SQL Academy (2022).

ЯЗЫКИ

Русский — родной · Английский — B1