

Новокрещонов Дмитро

КЕРІВНИК ДЕПАРТАМЕНТУ ІТ, КЕРУВНИК ІНФРАСТРУКТУРОЮ, ПІДТРИМКОЮ ТА РІВНЕМ НАДАННЯ ПОСЛУГ (SLA)

🔄 16 серпня 2023 📍 Місто: [Київ](#)

Вік: 46 років

Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота, разова робота

Категорії: ІТ, WEB фахівці

[Увійдіть](#) або [зареєструйтеся](#) на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

Керівник департаменту ІТ (SLM), керування рівнем надання послуг та сервісів.

ТемаBit Fozzy Group (Гіпермаркети, Сільпо, Фора, Траш) (Роздрібна торгівля), Київ

06.2021 – По теперішній час (2 роки 11 місяців)

Обов'язки:

Планування стратегії розвитку департаменту та впровадження систем керування ІТ сервісами для забезпечення безперебійної роботи бізнесу (процесів) та контролю за рівнем надання послуг з метою підвищення задоволеності бізнес-замовників та рівня обслуговуваності.

- Створення ІТ сервіс каталогу та гнучких рівнів підтримки відповідно до вимог бізнесів, а також сервісної та операційної звітності щодо білінгу та якості замовлених послуг.
- Погодження SLA та сервісних KPI щодо рівня підтримки згідно з каталогом.
- Автоматизація та налаштування ITSM процесів згідно з методологією ITIL, що відповідають вимогам внутрішніх та зовнішніх ІТ-підрозділів та їх операційної діяльності.
- Розробка моделі даних та архітектури сервісів (систем) для наповнення CMDB та інвентаризації активів.
- Здійснювати керування проектами та персоналом, зв'язками з партнерами та бізнесом для всього холдингу, який налічує десятки торговельних мереж та бізнесів, сотні магазинів, кас/ксо, тисячі користувачів, та сотні ІТ-сервісів.

ІТ-менеджер, керування інфраструктурою та підтримкою співробітників офісу.

АЛД Автомобілів Україна (ALD Mobile, ALD Автотрейдер) (Транспорт та Логістика), Київ

05.2020 – 06.2021 (1 рік 1 місяць)

Обов'язки:

Збільшення доступності та зменшення витрат на серверне/мережеве устаткування.

- Забезпечити віртуалізацію ІТ-інфраструктури/сервісів та міграцію її у корпоративну приватну хмару.
- Впровадження централізованої системи технічної підтримки для залучення аутсорс інженерів та адміністраторів.
- Інтеграція хмарної АТС з Salesforce CRM для локального центру підтримки клієнтів.
- Здійснювати керування бюджетом, активами, персоналом та інфраструктурою яка поєднує 2 місцевих офіси, 1 call-центр та віддалений паркінг для лізингових автомобілів.

Керівник департаменту ІТ, технічна підтримка розробників у віддалених сайтах.

Pragmatic Play Ukraine (Розробник B2B-рішень для гральної індустрії), Київ

10.2018 – 02.2020 (1 рік 4 місяці)

Обов'язки:

Впровадження централізованої системи з технічної підтримки та налаштування ManageEngine Service Desk Plus

SaaS порталу для співробітників у офісах різних країн світу.

- Створення системи оцінки діяльності IT-підрозділів та процесних KPI для управління інцидентами та замовленнями.
- Розробка політик та процедур з використання інформаційних технологій у гетерогенному середовищі, хмарних сервісах та DevOps платформах.
- Здійснювати керування бюджетом та активами, персоналом та провайдерами, а також IT-інфраструктурою яка поширюється на 8 офісів та 2 розробницьких центри, та складається із 6 сайтів з комп'ютерною мережею та VPN каналами для 50 - 200 співробітників.

IT-менеджер, керування сервісами та інфраструктурою в офісах.

Groupe SEB Ukraine (Tefal, Rowenta, Moulinex, Krups) (Торівля роздрібна / Retail), Київ
06.2008 – 06.2018 (10 років)

Обов'язки:

Розгортання IT-сервісів та інфраструктури у нових офісах й магазинах, а також підключення їх до корпоративної мережі та каналів даних компанії.

- Налаштування комп'ютерної мережі, серверів, телефонії, відеоконференцв'язку та забезпечення технічною підтримкою співробітників всіх офісів, складів та магазинів.
- Впровадження корпоративних політик та процедур з інформаційної безпеки та використання IT-технологій.
- Створення (DRP) плану відновлення роботи ключових IT-сервісів на випадок аварії.
- Здійснювати керування проектами, провайдерами та персоналом, а також контроль бюджету та витрат на IT-інфраструктуру для 3 офісів, декілька магазинів та складів з 15 фізичними серверами, комп'ютерною мережею та WiFi приблизно від 20 до 200 портів на локації.

IT-аналітик, адміністрування бізнес-додатків, комп. мережи та телефонії.

TI / Japan Tobacco International (Фабрика з виробництва цигарок), Кременчук
09.2005 – 06.2008 (2 роки 9 місяців)

Обов'язки:

Впровадження нової мережі CDMA-радіозв'язку на виробництві, з метою заміни радіостанцій та зменшення витрат на устаткування та час на обслуговування.

- Розгортання комп'ютерної мережі та телекомунікаційних систем на території фабрики, цехів, складів та головного офісу.
- Налаштування серверів, телефонії, відеоконференцв'язку та інших IT-сервісів.
- Адміністрування баз даних та резервне копіювання систем та файлів.
- Забезпечення інформаційної безпеки щодо Active Directory, групових політик, груп безпеки, доступів користувача та NTFS-дозволів.
- Супровід бізнес-додатків та технічна підтримка користувачів на 2-му та 3-му рівнях для всіх IT-систем та інфраструктури яка налічувала понад 450 мережевих та 200 телефонних портів, близько 20 WiFi точок доступу, 17 фізичних серверів та 200 робочих станцій, комп'ютерів та ноутбуків, а також 50 принтерів для 700 співробітників фабрики, складів та офісу.

Провідний інженер з автоматизованих систем керування технологічними процесами.

ПАТ «Укртатнафта» (Промисловість та Виробництво), Кременчук
07.2001 – 08.2005 (4 роки 1 місяць)

Обов'язки:

Впровадження електронних систем керування за температурою, тиском та потоком нафтопродуктів до установки й резервуарів, а також контроль за виробничим процесом гідроочищення парафінів, грануляції та його фасування на території виробництва та складах.

- Автоматизація була створена на базі сучасних мікропроцесорів та промислових контролерів SIEMENS, Honeywell, а також пневматики FESTO.
- Загалом система складалась із 10 мікроконтролерів та 100 вимірювальних приладів та інших високоточних модулів.

Освіта

Університет з Економіки та Нових Технологій (Кременчук)

Спеціальність: Інженер – системотехнік електронних систем керування та автоматики.
повна вища, 09.1996 – 06.2001 (4 роки 9 місяців)

Додаткова освіта

- "Symantec" навчальний курс: "VERITAS Backup Exec 10.x for Windows Server.";
- "Cisco" навчальний курс: "INTRO: Introduction to Cisco Networking Technologies.";
- "Cisco" навчальний курс: "ICND: Interconnection Cisco Network Devices.";
- "Microsoft" навчальний курс: "Active Directory Win Server 2003: planning, implementing, and maintaining.";
- "Microsoft" навчальний курс: "Microsoft Visual Basic® Script Edition и Win Script Host.";
- "Qlik Sense" навчальний курс: "Foundation of data analysis: data visualization and load scripting.";
- "Contentum BPM" навчальний курс: "Document Management System: planning, implementing, and maintaining.";
- "Microsoft" навчальний курс: "Portal solution by MS Office Server System 2007.";
- "Microsoft" навчальний курс: "Managing Office 365 Identities and Services.";
- "ITIL v3" навчальний курс: "Implementing Service Desk: Incident Management.";

Знання мов

Англійська - Вище середнього

Додатково: Вільно спілкуюсь по телефону та у листуванні.

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Маю практичний досвід автоматизації та подальшого керування основними ITIL процесами для компанії будь-яких розмірів без додаткових інвестицій та завдяки швидкому розгартанню системі "iTop: the open-source ITSM & CMDB solution": 1. Help desk - єдина точка контакту та реєстрації всіх звернень; 2. Інтернет портал для самообслуговування; 3. Управління сервісними замовленнями користувачів; 4. Управління інцидентами; 5. Управління змінами; 6. Управління проблемами; 7. Управління IT сервіс каталогом; 8. Управління активами та конфігураціями (CMDB); 9. Аналітика впливу інцидента на системи та сервіси; 10. Управління рівнем надання послуг (SLA); 11. Аналітика процесних KPI щодо наданих послуг; 12. Аналітика сервісних KPI щодо замовлених сервісів; 13. Звітність, статистика та білінг щодо користування сервіс каталогом; 14. Телеграм чат бот для сервісних замовлень та каталогу - в розробці.