

Груша Олександр

КЕРІВНИК СЛУЖБИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

🔄 9 квітня 2024 📍 Місто: [Київ](#)

Вік: 55 років

Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота, часткова зайнятість

Категорії: IT, WEB фахівці, Логістика, доставка, склад, Телекомунікація та зв'язок

✓ Перебуваю в шлюбі ✓ Є діти



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

Досвід роботи

CDO, PM

Міжнародна компанія (IT), Київ

02.2023 – 04.2024 (1 рік 2 місяці)

Обов'язки:

- Керівництво відділом розробки програмного забезпечення та PM.
- Впровадження системи управління проектами.
- Розробка навчальних матеріалів та навчання співробітників компанії використанню системи управління проектами.
- Участь у впровадженні нового ПЗ управління проектами.

Керіник Служби контролю якості

ДП ЕС ЕНД ТІ УКРАЇНА (IT), Київ

05.2004 – 02.2023 (18 років 9 місяців)

Обов'язки:

- Управління якістю послуг, що надаються клієнтам. Контроль за дотриманням високого рівня якості обслуговування.
- Контроль дотримання SLA.
- Активна участь у міжнародних аудитах з вендорами для підтримки статусу доброго партнерства.
- Пошук наявних помилок та програмування в системі реєстрації звернень клієнтів – Terrasoft Service Desk.
- Розробка та впровадження в компанії процесно-орієнтованих підходів до роботи з надання послуг.
- Впровадження та управління Службою підтримки клієнтів.
- Розробка документів відповідно до вимог стандартів ISO 9001 та ISO 27001.
- Сертифікація та повторна сертифікація на відповідність статусам ISO-9001 та ISO-27001.
- Участь у проектах з тестування програмних продуктів і послуг для замовників.
- Адміністрація центру професійної компетенції компанії.
- Впровадження процесів контролю задоволеності клієнтів.
- Керівництво відділом з 10 співробітників.
- Розробка програм мотивації та заохочення співробітників.

– Управління IT-проектами.

- Участь у бета-тестуванні мобільного додатку «Укрзалізниця».

- Управління мобільними номерами, що належать компанії, переговори про створення привабливих тарифів з провайдером послуг телефонії та Інтернету.

ДОСЯГНЕННЯ

Нагороджений нагородою «Х-миля» за особливий внесок у розвиток компанії.

Освіта

Академія МВС України (Київ)

Спеціальність: Юрист

повна вища, 09.2001 – 04.2005 (3 роки 7 місяців)

КПІ (Київ)

Спеціальність: Електронні техніки

повна вища, 09.1987 – 03.1993 (5 років 5 місяців)

Додаткова освіта

- ISO 27001 2019
- ISO 9001 2018
- Тренінг «Основи лідерства та ключові управлінські компетенції» 2012
- ITIL Foundation 2006

Знання мов

Українська - Професійний (експерт), Англійська - Вище середнього, Російська - Професійний (експерт)

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Експерт Створював навчальні матеріали по программам офісної серії Створював навчальні матеріали та проводив навчання по Lotus Domino та Terrasoft Service Desk, Jira.

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Особисті якості Скурпульозність Виконавчість Цілеспрямованість Наполегливість Стресостійкість Захоплення Психологія, коучінг, допомога іншим