

## АДМИНИСТРАТОР-ИНЖЕНЕР SERVICEDESK 1-2 ЛИНИИ ТЕХПОДДЕРЖКИ, 12 000 ГРН.

🔄 13 травня  
2017

📍 Місто: [Київ](#)

Вік: 49 років

Режим роботи: повний робочий день

Категорії: IT, WEB фахівці

### Досвід роботи

#### Ведущий инженер отдела ServiceDesk

ВП "ИТЦ" ДП НЭК "Укрэнерго"

03.2016 – 01.1970 (46 років 1 місяць)

**Обов'язки:** Ведущий инженер отдела ServiceDesk. Заместитель начальника отдела, руководитель группы ServiceDesk. Инженер линии поддержки 1-2. Прием, обработка и контроль выполнения заявок пользователей в системе HP OpenView ServiceDesk. Работа с учетными записями пользователей в AD. Согласование и корректировка взаимодействий управлений и служб предприятия при работе с заявками пользователей. Участие в написании регламентной документации отдела и должностных инструкций. Проведение собеседований с кандидатами на вакансии в отдел ServiceDesk.

#### Инженер службы поддержки пользователей и ПК, инженер IP-АТС

Глобал Ай Пи Телсистемз Юкрейн

08.2013 – 11.2014 (1 рік 3 місяці)

**Обов'язки:** Инженер службы поддержки пользователей 1-2 линии, инженер поддержки ПК и серверов Работы по поддержке клиентов компании с выездом на территорию заказчика Закупка компьютерного оборудования для нужд компании Согласование и закупка компьютерного и телефонного оборудования для заказчиков компании Поддержка ИТ-инфраструктуры компании Развертывание новых офисов компании Настройка и установка систем автоматизации call-центров и IP АТС "Октелл" Инженер службы поддержки систем автоматизации call-центров и IP АТС "Октелл" Настройка и установка гибридных IP-АТС Yeastar MyPBX Настройка и установка GSM/PRI/SIP шлюзов Сертифицирован как специалист "3 звезды" разработчиком ПО "Октелл" (ООО «Телефонные Системы», Россия)

#### Инженер по ремонту и настройке компьютерной техники

Свободная занятость

02.2013 – 08.2013 (6 місяців)

**Обов'язки:** Ремонт, модернизация, настройка компьютерной техники и ПО Поставки компьютерной техники Сервисная поддержка офисов Поддержка и обучение пользователей Поддержка пользователей на дому

#### Начальник службы технической поддержки ServiceDesk

ПАО "Страховая Компания Универсальная"

07.2010 – 04.2011 (9 місяців)

**Обов'язки:** Руководство отделом поддержки пользователей компании (500+ сотрудников, в подчинении 5 человек) Поддержка пользователей головного офиса, филиальной сети, VIP сотрудников. Разработка принципов и запуск службы технической поддержки ServiceDesk на базе комплекса SysAid 7.0 Разработка регламентирующей документации отдела. Участие в составлении проекта бюджета компании на закупку, ремонт, модернизацию оборудования по ИТ сектору. Открытие, закрытие, переезд филиалов и ГО компании. Закупка компьютерного и офисного оборудования. Подготовка технического задания на закупку оборудования для тендерного комитета. Разработка и тестовое внедрение системы удаленного видеомониторинга филиальной сети. Ремонт и

профилактическое обслуживание офисного оборудования, подписание сервисных договоров. Формирование и защита запросов на финансирование отдела, департамента ИТ. Инвентаризация, актуализация и ведение базы оборудования используемого в компании. Контроль оплаты счетов за услуги полученные компанией (телефония, интернет, хостинг, мобильный интернет, сотовая связь, услуги 8- 00)

## Освіта

### Национальный аграрный университет

Спеціальність: Инженер-механик

повна вища, 09.1992 – 12.2000 (8 років 3 місяці)

## Знання мов

Английский - Початковий

## Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички:

Администратор HelpDesk, ServiceDesk

Администратор программной IP-АТС "Oktell" (сертификат - 3 звезды)

Распределение и контроль заявок пользователей

Сопровождение пользователей, первичная диагностика неисправностей ПК

Сервис-инженер компьютерного оборудования различных платформ

Быстрая локализация и устранение неисправностей ПК

Сборка, настройка и модернизация ПК, ноутбуков, серверов

Проектирование, монтаж СКС и офисных телекоммуникаций

Обслуживание офисной техники

Закупка комплектующих и расходных материалов ПК

Проведение тендеров

Базовое администрирование Windows Server 2003-2008

Опыт восстановления данных