

CURRICULUM VITAE



1. ІМ'Я, ПРИЗВИЩЕ: Сергій Качмар
2. АДРЕСА: Україна, Київ, вул. С. Руданського
3. ТЕЛЕФОН: +380-67-5025382, +380-50-4135888
4. E-MAIL: serhiy.kachmar@gmail.com
5. ДАТА НАРОДЖЕННЯ: 21 травня 1976
6. НАЦІОНАЛЬНІСТЬ: Українець
7. СІМЕЙНИЙ СТАН: Одружений
8. ВОДІЙСЬКІ ПРАВА: Категорії "Б"
9. ОСВІТА:

Ступінь: Магістр прикладної математики

Університет: Львівський Національний Університет ім. Івана Франка

Факультет: Факультет прикладної математики

Дата закінчення: 2000

10. КУРСИ ТА СЕРТИФІКАТИ

- ITIL Foundations.
- HP APS (Accredited Platform Specialist).
- Unix Programming and Administration.
- Hardware & Software Solutions (Compaq, HP, Intel, Microsoft).
- Networking Solutions (3Com, Cisco).
- Compaq APS (Authorized Platform Specialist).
- Compaq ACE (Authorized Compaq Engineer).
- 3Com Wireless Network Specialist.
- Fujitsu Siemens Service Engineer for Servers, Mobile and Data Storage.

11. СЕМІНАРИ ТА ТРЕНІНГИ

- «Сучасні технології управління компанією на основі фінансової звітності». Казачков Д., Толмаков А. 2014.
- «Інструменти підвищення особистої ефективності керівника». Соколов Т. 2014.

Загальна інформація та звернення до роботодавця.

Моею ціллю є пошук роботи, яка дозволить реалізувати свій досвід управління кадрами та проявити свою ініціативність, в процесі реалізації проектів менеджменту та команди презентувати свої ідеї керівництву компанії, персоналу компанії та клієнтам.

Володію досвідом розвитку та впровадження рішень IT в середніх та великих підприємствах, як орієнтованих на збут IT-продукції та надання IT-послуг, так і на активне використання IT-технологій у своєму бізнесі. Займався запуском, підтримкою та розвитком проектів, бюджетним плануванням, координацією підлеглих та оптимальним використанням їх навиків, забезпечував стабільність технологічних процесів, працездатність обчислювальної техніки, ПО та засобів зв'язку підприємства, організовував технічну підтримку та HelpDesk для всіх напрямків IT-сервісів. Завжди досягаю цілей погоджених з керівництвом та клієнтами. Керуюсь високими стандартами в наданні сервісу та задоволення отриманих запитів. Ви можете більш детально оцінити мій досвід в організації процесів та управлінні кадрами з мого CV.

12. ОСНОВНІ НАВИКИ:

- Досвід управління роботою та розвитком департаментів IT корпорацій національного масштабу, в тому числі в міжнародних компаніях.
- Проводив розробку та впровадження IT-стратегій, стандартів IT, концепцій розвитку інформаційних технологій.
- Управління Процесами IT: Service Desk, Incident Management, Configuration Management, Problem Management, Capacity Management, Telecomm Management, Release Management. Впровадження стандартів управління та аудиту IT: ITIL, COBIT, MS MOF, PMBOK.
- Досвід побудови контакт-центрів, впровадження систем IVR, Call Recording, CTI, Statistics and Reporting, Voice Mail, Call Center Management, CRM, IM та ін.
- Успішні впровадження CRM-систем та систем документообігу для автоматизації різнопланових бізнес-процесів: фінансових, юридичних, колекторських, страхування, обслуговування клієнтів, управління персоналом, управління IT. Управління як розвитком внутрішніх програмних продуктів на базі C#, .NET, Java, Python так і впровадженням зовнішніх систем (Microsoft SharePoint, 1C).
- Досвід написання та впровадження BCP, DRP та управління процесами резервного копіювання критичної інформації.
- Управління ліцензуванням програмного забезпечення (Open Source, Microsoft OEM, OLP, EA, EAS, Azure, Office 365). Практика використання безкоштовних програмних продуктів.
- Глибокі знання в організації процесів захисту інформації. Практичне застосування стандартів інформаційної безпеки: PCI\DSS, ISO 27001.
- Управління роботою IT із застосуванням метрик KPIs: SLA, NPS, LAM, AHT, DOWNTIME, AVAIL.
- Досвід впровадження обліково-аналітичних систем, CRM, 1C:Підприємство 7.x, 8.x та супутніх. Інтеграція з телефонними системами і зовнішніми базами даних.
- Досвід успішної реалізації проектів у всіх типах та системах телефонного зв'язку (аналогових, цифрових, IP, GSM, Gates). Оптимізація витрат на всі типи зв'язку.
- Глибоко обізнаний в різноманітних серверних технологіях та їх впровадженні (HP Proliant, IBM xServer, IBM BladeCenter, Dell, Cisco та ін.). Конфігурація та впровадження систем UPS.
- Професіонал у встановленні, щоденному контролі та обслуговуванні сховищ даних.
- Проводив планування та успішні розміщення інформаційних систем в національних та міжнародних датацентрах з активним використанням хмарних технологій.
- Багатий досвід в розгортанні LAN та WAN. Практика встановлення, розробки топології та обслуговування мережевого обладнання, маршрутизаторів, мережевих екранів. Робота з обладнанням Cisco, HP, Avaya, 3Com, D-Link, Fortinet, Juniper.
- Управління Active Directory Services, MS RDS\Terminal Services та GPO, системами віртуалізації VMware, Hyper-V.
- Забезпечення підтримки безперебійної роботи офісу, аварійний резерв обладнання.
- Навчання, розвиток та підвищення кваліфікації спеціалістів департаменту IT.

13. ШУКАЮ ПОЗИЦІЮ:

В компанії з активним використанням новаторських ідей, з можливістю оптимізації існуючих ІТ-сервісів та впровадження новітніх ІТ-технологій для покращення обслуговування як внутрішніх так і зовнішніх клієнтів.

14. СФЕРА ДІЯЛЬНОСТІ:

ІТ технології: Управління департаментом ІТ та ІТ-інфраструктурою, управління ресурсами та ІТ-консалтинг, ІТ-аудит; Інтеграція інформаційних систем; Впровадження інформаційних технологій.

15. ДОСВІД РОБОТИ:

Керівник напрямку експлуатації:

[GMSU \ Global Message Service Ukraine](#)», ТОВ, Київ, Україна, - телекомунікаційна компанія, ліцензований оператор зв'язку, що спеціалізується на SMS та MMS-послугах, мобільному маркетингу та ІТ-рішеннях для бізнесу.

Період: 02/2015 – 05/2015.

Посада: Керівник напрямку експлуатації.

Обов'язки та досягнення:

- Управління Напрямком експлуатації (23 спеціалісти), включаючи відділи: Управління мережею (NOC), Експлуатації серверних платформ, мережі та VoIP, Експлуатації та обслуговування взаємодії з операторами (IW), Експлуатації та обслуговування додаткових продуктів (VAS).
- Управління та контроль безперебійної роботи всіх систем компанії (50 серверів, 20 каналів зв'язку та 50 програмних продуктів), дотримання показників SLA, звітність перед керівництвом компанії.
- Розробка та впровадження ІТ-стратегій та стандартів ІТ.
- Планування та реалізація високонавантажених кластерних систем та баз даних з використанням CentOS та MySQL.
- Управління проектами міграції інформаційних сервісів на рівні датацентрів, переміщення сервісів за кордон (Equinix ZH5, Hetzner).
- Розроблено та впроваджено проект віртуалізації серверів та сервісів на базі VMware ESXi.
- Планування та участь в проектах організації додаткових офісів компанії (Швейцарія).
- Організація поставок обладнання та послуг (Україна, Швейцарія).
- Управління проектом впровадження телефонної станції Iskratel SI3000.

ІТ Директор групи компаній Еколл:

«[Еколл](#)», ТОВ, Київ, Україна, Аутсорсинговий Контакт-центр.

«[КК «Вердикт»](#)», ТОВ, Київ, Україна, Колекторська компанія.

«[Рітейл-Страхування](#)», Страхова компанія, Київ.

«[Юніверсал Ассістанс](#)» ТОВ, Київ, Технічний та страховий асистанс.

Період: 05/2012 – 10/2014.

Посада: ІТ Директор групи компаній.

Обов'язки та
досягнення:

- Організація та управління Департаментом ІТ (20 спеціалістів), управління відділами Технічної підтримки, Інфраструктури, Програмування, Обробки інформації, аутсорсинговими ІТ-ресурсами.
- Розробка та впровадження ІТ-стратегій та стандартів ІТ.
- Проведена автоматизація процесів рівня компанії: Контроль та оплати рахунків, Управління договорами, Управління ресурсами, Підбір персоналу, Навчання і Контролю якості та інших.
- Організоване управління витратами на послуги фіксованого, мобільного зв'язку, каналів передачі даних та Інтернет. Оптимізація витрат до 40%.
- Організація роботи додаткових сайтів компанії (Київ, Чернігів). Планування робіт, організація робочих місць, каналів зв'язку, серверних приміщень.
- Впроваджено процеси ІТ-підтримки та метрик ІТ (SLA, KPI, NPS, LAM). Організація ІТ-підтримки в режимі 24x7.
- Впроваджено процеси ITIL (управління конфігураціями, інцидентами, доступом, проблемами, релізами, потужністю, змінами, доступністю, фінансами).
- Впроваджено систему ІТ-моніторингу і повідомлень про збої та їх реєстрацію.
- Контроль витрат, складання бюджету. Робота з постачальниками обладнання та послуг, робота з договорами на надання послуг та сервісів.
- Контроль обладнання та ліцензування програмного забезпечення.
- Забезпечення відповідності основним стандартам інформаційної безпеки PCI\DSS, ISO 27001.
- Контроль розробки програмних продуктів, управління релізами.

Керівник департаменту інформаційних технологій (CIO):

Телеперфоманс Україна (ТОВ «КЦУ») ([Teleperformance Group](#)), Київ, Україна
Міжнародний аутсорсинговий Контакт-центр

Період: 12/2007 - 04/2012

Посада: Керівник департаменту інформаційних технологій.

Обов'язки та досягнення:

- Побудова IT-інфраструктури компанії (2 сайти, 500 робочих місць, 40+ серверів, 15 каналів зв'язку) від моменту заснування. Контроль виконання робіт підрядниками, планування систем, впровадження та адміністрування.
- Впровадження телекомунікаційного програмного-апаратного комплексу на базі Avaya CallCenter Elite (дубльований сервер Avaya S8750). Впровадження системи запису, CTI-інтеграції, статистики та управління.
- Контроль витрат, складання бюджету. Робота з постачальниками обладнання та послуг, робота з договорами на надання послуг та сервісів. Впровадження SLA, внутрішніх та зовнішніх.
- Управління відділом IT (Системні та мережеві адміністратори, спеціалісти техпідтримки, адміністратори БД).
- Впровадження систем документообігу, управління контактами та клієнтами (Microsoft SharePoint, Performer CRM).
- Контроль обладнання та програмного забезпечення. Ліцензування.
- Впровадження процесів ITIL (управління конфігураціями, інцидентами, проблемами, контроль змін).
- Забезпечення відповідності основним стандартам PCI\DSS. Підготовка до сертифікації.
- Організація IT-підтримки контакт центру в режимі 24x7.
- Впроваджено систему IT- моніторингу та повідомлень.
- Реалізація проекту 1С:Підприємство + Зарплата та Кадри (RDP, розподілені БД).

Період: 08/2007 - 12/2007

Посада: Виконуючий обов'язки керівника відділу ІТ.

*Обов'язки та
досягнення:*

- Контроль роботи департаменту ІТ та всіх підпорядкованих систем.
- Впровадження нового фінансового програмно-апаратного комплексу. Спільний проект з НР. Постановка, координація задач для постачальників, розробників та контроль виконання робіт.
- Управління адміністраторами та інженерами.
- Контроль витрат. Робота з постачальниками обладнання та послуг, робота з договорами.
- Контроль роботи обладнання та програмного забезпечення.
- Розробка регламентів роботи відділу ІТ.
- Впровадження системи безпеки інформації. Розроблено політику інформаційної безпеки компанії.
- Забезпечення безперебійності роботи всіх ІТ-сервісів компанії.
- Впроваджено Інтранет-мережу компанії.
- Розроблено політику надання ІТ-сервісів компанії.
- Стабілізовано роботу поштових, мережевих, антивірусних, антиспамових та інших систем.
- Впроваджено систему заходів для збереження та відновлення інформації.

Період: 10/2005 – 07/2007

Посада: Керівник відділу технічної підтримки та системного адміністрування.

Обов'язки та
досягнення:

- Координація та керування: 15 системних адміністраторів та спеціалістів IT, відповідальних за обслуговування IT-систем у всіх регіонах України. Делегування прав, контроль якості, внутрішня реорганізація відділу.
- Організував підключення та технічну підтримку більш ніж для 400 точок продажу у всіх регіонах України.
- Впровадження стандартів ITIL для вирішення інцидентів та запитів на зміни в рамках всієї України (обслуговування більш ніж 1500 користувачів).
- Технічна підтримка програмного комплексу CredioLogic розробленого компанією StatLogic (система отримання заявок та прийняття рішень по кредитуванню).
- Нормування штатної кількості працівників департаменту IT. Розробка систем мотивації.
- Загальне планування та розробка IT-стратегії в рамках компанії. Відповідальний за архітектуру систем, специфікації, впровадження та конфігурацію.
- Контроль платежів департаменту, укладення угод з зовнішніми постачальниками обладнання та послуг. Складання та контроль бюджету департаменту, фінансова звітність.
- Ведення переговорів та обмін інформацією (досвідом) дочірньої компанії з головним офісом (ProstoFinance and Société Générale Group)
- Головний адміністратор внутрішньої та операційної архітектури сервісних систем, серверів та систем баз даних.
- Підтримка різних типів операційних систем (UNIX, Windows). Займався контролем роботи систем, запобігав збоєм у їх роботі. Як системний адміністратор, запобігав зупинці операційної роботи офісу.
- Координував та ініціював створення звітності щодо проблемних моментів в роботі систем, контроль подій та кроків що привели до відхилення в роботі систем.
- Керування зберіганням, резервним копіюванням та відновленням всієї корпоративної інформації. Глибокі знання процесів неперервності бізнесу, відновлення після збоїв, ризик-менеджменту та принципів управління зберіганням даних.
- Проводив моніторинг сховищ даних, обладнання та найбільш ефективного використання ресурсів.
- Впровадив та протестував процедуру відновлення даних після збоїв та створив процедуру внутрішнього регулярного аудиту процесу резервного копіювання та обладнання.
- Забезпечив відновлюваність та неперервність роботи програмного забезпечення резервним копіюванням, реплікаціями. Захистив

бізнес-процеси у випадку непередбачуваних ситуацій (відключення електроенергії та ін.).

- Відповідальний за всі зовнішні/внутрішні системи комунікацій (Internet, Intranet, електронна пошта, Web-access, телефонія, IP-телефонія, виділені лінії, VPN).
- Глобальне планування та побудова внутрішньої та зовнішньої мережі, забезпечення багаторівневої системи захисту мережі.
- Переговори та укладання комерційних угод з зовнішніми постачальниками техніки та послуг.
- Організація та технічна підтримка роботи 8 регіональних філіалів та контроль дотримання стандартів.
- Організація та підтримка усіх телекомунікацій компанії для забезпечення потреб всіх департаментів та специфіки їхньої роботи (Finance, HR, Customer Service (call centre) та інших) .
- Створення відділу helpdesk з «нуля». Тренінг підлеглих правилам поведінки, спілкуванню та філософії компанії.
- Пройдено два аудита материнською компанією (контроль безпеки та функціональності ІТ систем) та запроваджено нові процедури по контролю якості та функціональності.
- Запровадив та узгодив внутрішній та зовнішній документообіг, прописав всі бізнес процеси. Оновив всю технічну документацію.
- Конфігурація всіх систем інформаційної підтримки, безпека доступу до внутрішніх мереж, вирішення всіх проблемних моментів пов'язаних з запуском діяльності компанії з «нуля».
- Планував та впровадив автоматичне оновлення системного програмного забезпечення
- Керував та впровадив систему попереджень та повідомлень у відповідності з основними принципами компанії та угод про рівень сервісу (SLA).
- Організація діяльності та керування всіма технічними спеціалістами, налаштування процедур обробки та ідентифікації ключових моментів в роботі з системами.
- Створив Intranet мережу компанії та забезпечив її підтримку.

Peterson Systems Ltd., Львів, Україна
Системний інтегратор

Період: 04/1999 – 09/2005

Посада: Менеджер інформаційних систем\ IT-спеціаліст

Обов'язки та
досягнення:

- Розробка та впровадження топології LAN та WAN для середніх та великих компаній.
- Керування адміністраторами та інженерами.
- Організував технічну підтримку більш ніж для 30 компаній. Адміністрування серверів ключових клієнтів, таких як великі корпорації та банки.
- Тісно співпрацював з департаментами IT ключових клієнтів у вирішенні технічних та адміністративних.
- Встановлення та моніторинг серверів зберігання даних, поштових сервісів, віддаленого доступу, резервного копіювання.
- Впровадив використання Windows-базованих серверів для SOHO-клієнтів.
- Управління сервісним центром, відділом програмного забезпечення.
- Контроль обліку обладнання яке використовується в компанії.
- Підвищив безпеку мережі компанії, фінансову безпеку.
- Покращив сервіси підтримки клієнтів шляхом впровадження простих та прозорих процедур для обслуговування серверів, адміністрування та зберігання даних та антивірусного програмного забезпечення.
- Розробка та управління web-сервером та web-сайтом компанії.
- Організація сервісного центру та тренування основного персоналу обслуговування.
- Облік та контроль обладнання компанії.
- Організував співпрацю та технічний зв'язок між департаментами відділу кадрів, логістики та комерційним.
- Тестування та забезпечення гарантійної підтримки техніки: персональні комп'ютери, сервери, принтери, копіювальні апарати.
- Прокладка локальних обчислювальних мереж для SOHO-клієнтів.
- Програмування для внутрішніх потреб компанії.

16. Архітектура ПК

Конфігурація та ремонт комп'ютерів і серверів базованих на:

- Intel (80x86-Pentium II-IV, Xeon), Itanium,
- AMD,
- Cyrix,
- процесорів базованих на RISC-архітектурі.

14. ОПЕРАЦІЙНІ СИСТЕМИ

Рівень адміністратора систем базованих на:

- Windows 3.x,
- Windows 95/98/2000/2003/2008/2012/NT/XP/Vista/7/8 (Server & Workstation),
- UNIX та її клонів,
- Intel-систем (Linux (RedHat, Debian, Slackware, CentOS)/ FreeBSD), Novell NetWare 4.x, 5.x.

17. СЕРЕДОВИЩА РОЗРОБКИ:

Обізнаний в:

- Macromedia Dreamweaver, Corel Draw, Borland C++ Builder, Adobe Photoshop, Microsoft Visual C++ 6.0, Macromedia FreeHand, Borland Delphi, Macromedia Flash, Microsoft Visual Basic.

18. ПРОТОКОЛИ

Великий досвід адміністрування:

- HTTP, HTTPS, DNS, DHCP, SMTP, TCP/IP, IMAP, POP3, MAPI, FTP, SFTP, SSH, VPN, H323, SIP, NAT, VLAN, CDR, ECHI, BGP, OSPF, NFS.

19. Адміністрування систем

Професійні знання/ Гарний досвід впровадження та адміністрування:

- Microsoft Windows 3.x/95/2000/XP/Vista/7/2003/2008/2008R2/2012/2012R2/8/8.1
- Microsoft Exchange 2003/2007/2010/2013
- Microsoft Outlook Web Access/ Outlook Anywhere
- Microsoft ISA Server 2004/2006/ TMG Forefront
- Microsoft SharePoint Portal Server / SharePoint WSS 3.0/ SharePoint Foundation
- Microsoft Office 97/XP/2003/2007/2010/2013/Office 365
- Microsoft SQL Standard\Express
- Microsoft Certification Authority
- Microsoft DataProtector Manager
- Microsoft System Center Operations Manager
- Microsoft Internet Information Services (IIS)
- Microsoft Terminal Services/ Remote Desktop Services/ RemoteApp/ TS Web Access
- Microsoft Group Policies
- Microsoft Antigen
- Microsoft WSUS
- Microsoft MAP
- Avaya CallCenter Elite
- Avaya Communication Manager 4.0/5.2
- Avaya CMS
- Avaya AES CTI Server
- Avaya SES server (SIP)
- Avaya ContactStore
- Avaya Compact Call Center
- Avaya IP Office Manager
- Avaya IP Office Monitor
- Avaya VoiceMail Pro
- CRM Terrasoft
- CRM eCall Agent Desktop
- CRM Performer
- CRM Retail (Insurance)
- CRM NKS (Debts Collection)
- Recording Incom RS Recording
- Recording MynaVoice
- Recording CallCopy 3.5/4.0/4.3
- Antivirus Symantec (client-server)
- Antivirus TrendMicro ScanMail
- Antivirus TrendMicro OfficeScan (client-server)
- Antivirus Sophos (client-server)
- Antivirus CA (client-server)
- Monitoring Cacti
- Monitoring Nagios
- Monitoring Smokeping
- Monitoring Zabbix
- Monitoring Prognosis VOIP Monitor
- Monitoring\Management IBM Director
- Monitoring\Management HP Insight Manager
- Monitoring\Management ManageEngine Tools
- Monitoring\Network scanner Lansweeper
- Virtualization VMware ESXi 4.0/4.1/5.0
- Virtualization Microsoft Hyper-V 2008\2012

- Virtualization Citrix XenServer
- e-Learning Moodle
- e-Learning WebTutor
- SEO Analytics Google Analytics
- SEO Analytics Yandex Metrics
- Blackberry BIZ
- IM Server OpenFire
- Cisco IPCC
- Asterisk
- Acronis SnapDeployment
- OpenOffice.org\ Libre Office
- ЛІГА:ЗАКОН
- OTRS Service Desk
- Jira ServiceDesk\ Bug Tracker
- ME ServiceDesk Plus

20. Мовні навички:

Мова	читання	розмовна	письмова
Українська (рідна мова)	5	5	5
Російська	5	5	5
Англійська	5	4	5

21. Хобі та інтереси

- Подорожі.
- Музика.
- Фотографія.
- Гірські лижі.