



## ОПЫТ РАБОТЫ, КОМПЕТЕНЦИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ

С 08/2007:

**Getronics Consulting**  
**Тренер IT Service Management**

- Преподавание курсов ITIL®<sup>1</sup> V2, V3 foundation, practioner, bridging, service management;
- Преподавание адаптированных тренингов;
- Ведение игры Apollo 13;
- Разработка курсов по ITIL® V3.

с 09/2006 по 07/2007:

**Муниципалитет Гааги**  
**Директор клиентской службы**

- Ежедневный контроль и отчетность по работе службы;
- Разработка базы знаний;
- Организатор проекта Webspace 2007, включая компоновку приложений.

с 06/2003 по 08/2006:

**Getronics, Rotterdam**  
**Менеджер по Поддержке сервисов**

Зона ответственности: работа операционных групп, как на местах, так и удаленных - для компаний Adviesdienst Geo-informatie en ICT и Bouwdienst (Rijkswaterstaat). Стоимость контрактов с этими заказчиками составляет 2 миллиона евро, количество рабочих мест - 2200;

- Ответственный за операционные процессы ITIL (управление инцидентами, проблемами, изменениями и конфигурациями);
- Ответственный за создание отчетов для заказчика;

<sup>1</sup> ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

- Председатель на тактических встречах с заказчиками;
- Ежедневный контроль работы департамента;
- Функциональная ответственность за соответствие дистанционных сервисов заявленному уровню;
- Ответственность за внедрение проектов, подготовленных службой управления проектами;
- Ответственность за оптимизацию своего департамента, результатом которого становится улучшение качества и сроков предоставления услуг и снижение их стоимости;
- Увеличение процента продаж с 35% до 52%.

с 04/2000 по 05/2003:

**Getronics, Rotterdam**  
**Fieldmanager**

Зона ответственности – действия управляющего в компании NautaDutilh (приёмная адвоката) и доведение уровня автоматизации процессов до необходимого уровня. Стоимость контрактов с заказчиком составляет 2,5 миллиона евро, количество рабочих мест - 1400 (Роттердам, Амстердам, Брюссель, Лондон, Париж и Нью-Йорк);

- Ежедневный контроль работы департамента;
- Организация работы Service desk, Системного менеджмента и Управление приложениями, а так же контроль всех операционных служб;
- Успешно внедренная система управления документацией;
- Ответственность за создание отчетности;
- Председатель на тактических встречах с заказчиками.

## ОБУЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ

1984 - 1988

**MTS Elektronica**  
*Rijnmond MTS*

2002

**Higher Management**  
*HES Rotterdam*

- ITIL® Foundations, 1998, Certificate
- ITIL® Service Level Management, 1999
- ITIL® Practitioner Problem Management, Getronics Virtual University, 2006
- ITIL® Practitioner Change Management, Getronics Virtual University, 2006
- ITIL® Practitioner Helpdesk, Getronics Virtual University, 2006
- ITIL® Service Manager, September 2008, Certificate
- ITIL® V3 Foundation, December 2007, Certificate
- ITIL® V3 Service Operation, October 2008, Certificate
- ITIL® V3 Operational Support and Analysis, October 2008, Certificate
- ITIL® V3 Service Offerings and Agreements, October 2008 Certificate
- ITIL® V3 Service Strategy, December 2008, Certificate
- ITIL® V3 ITIL Expert, January 2009, Certificate
- ITIL® V3 Service Design, April 2009, Certificate
- ITIL® V3 Planning, Protection and Optimization, April 2009, Certificate
- ITIL® V3 CSI, Mei 2009, Certificate
- ITIL® V3 Service Transition, May 2009, Certificate

- ITIL® V3 Release, Control and Validation, May 2009, Certificate
- ITIL® V3 Managing across the Lifecycle, June 2009, Certificate
- Financial Management, 1999, Certificate
- Prince2®<sup>2</sup> Foundation, 2006, Certificate (APM GROUP)
- Six Sigma Foundation en Greenbelt (Universiteit of Amsterdam), 2006
- Financial Management
- Company correspondence Dutch and English

---

<sup>2</sup> PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries