

DAMIAN SZYMCZAK

IT Support L2 / IT Operations Specialist

Incident Management • Windows Server • Active Directory • Jira • Zabbix • SQL • PowerShell

Lublin / zdalnie — cała Polska / hybrydowo — Lublin

Telefon: 733-878-717

E-mail: damian.szymczak.it@gmail.com

PROFIL ZAWODOWY

Specjalista IT Support / IT Operations z ponad 4-letnim doświadczeniem w obsłudze użytkowników, systemów i incydentów IT w dużych, rozproszonych organizacjach. Obecnie pracuję w środowisku 24/7, wspierając systemy krytyczne dla ogólnopolskiej sieci 520+ stacji. Łączę doświadczenie Service Desk z triage, priorytetyzacją, monitoringiem, eskalacjami, współpracą z dostawcami oraz operacyjnym wsparciem Windows Server / Active Directory. Mam praktyczne doświadczenie w SQL, podstawach PowerShell, szkoleniu nowych pracowników IT oraz udziale w automatyzacji Service Desk z użyciem AI / voice-bota.

KLUCZOWE KOMPETENCJE I OBSZARY ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Obsługa zgłoszeń i incydentów IT w środowisku 24/7: P1-P4, SLA, noce, weekendy, święta, dni ustawowo wolne oraz dyżury 12h.
- Triage, priorytetyzacja i koordynacja awarii w Jira, w tym incydenty P1/P2 krytyczne dla ciągłości działania biznesu.
- Monitoring systemów i infrastruktury: Zabbix, alerty, analiza zdarzeń i reakcja operacyjna.
- Wsparcie IT dla dużej, rozproszonej sieci 520+ lokalizacji w całej Polsce.
- Windows Server: sprawdzanie i restart usług, kontrola miejsca na dysku, analiza procesów, konfiguracja aplikacji/usług, diagnostyka połączeń.
- Active Directory: konta użytkowników, reset i odblokowanie haseł, grupy bezpieczeństwa, uprawnienia, dostępy do zasobów, OU, GPO, blokowanie kont, diagnostyka logowania.
- SQL: diagnostyka baz danych, analiza logów, sprawdzanie danych operacyjnych, ID produktów, wsparcie zmian w systemach oraz tworzenie zapytań/skryptów SQL do analizy rozbieżności kasowych i systemowych.

- PowerShell: podstawowe komendy i zadania operacyjne wspierające diagnostykę oraz administrację środowiskiem Windows.
 - Zdalna administracja i diagnostyka: RDP, VNC, TeamViewer.
 - Eskalacje do zespołów technicznych i zewnętrznych dostawców oraz monitorowanie działań naprawczych.
 - Szkolenie i wdrażanie nowych pracowników 1. linii wsparcia IT.
 - Tworzenie instrukcji, procedur i opisów znanych problemów dla bazy wiedzy Service Desk / AI.
 - Udział w projekcie automatyzacji obsługi zgłoszeń telefonicznych z użyciem AI / voice-bota.
-

TECHNOLOGIE I NARZĘDZIA

ITSM / Ticketing: Jira, obsługa zgłoszeń, priorytety P1-P4, SLA, eskalacje, analiza zgłoszeń

Monitoring: Zabbix, reakcja na alerty, analiza zdarzeń, środowisko 24/7

Systemy: Windows 10/11, Windows Server

Active Directory: konta, grupy, uprawnienia, OU, GPO, diagnostyka logowania, blokady kont

Zdalne wsparcie: RDP, VNC, TeamViewer

Bazy danych: SQL, analiza logów, diagnostyka danych, zapytania/skrypty SQL, praca z bazami na stacjach

Automatyzacja: PowerShell — podstawowe komendy i zadania operacyjne; praktyczne wykorzystanie AI w pracy IT

Sieci / infrastruktura: DNS, DHCP, podstawy GPO, podstawy backupów

Wirtualizacja: VMware, Hyper-V — środowiska testowe i podstawowa administracja

AI / Knowledge Base: voice-bot, baza wiedzy, instrukcje, znane problemy, scenariusze rozmów, walidacja odpowiedzi

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Anwim S.A. — IT Systems Support Specialist / IT Operations Support

05.2024 – obecnie | Lublin | środowisko 24/7

- Obsługa środowiska IT 24/7 dla ogólnopolskiej sieci 520+ stacji oraz powiązanych usług cyfrowych i systemów biznesowych.
- Praca na zmianach dziennych, nocnych, weekendowych, świątecznych oraz w dni ustawowo wolne, z naciskiem na utrzymanie ciągłości działania systemów.
- Obsługa zgłoszeń, alertów monitoringowych i incydentów P1-P4 w środowisku krytycznym dla działania stacji oraz usług biznesowych.
- Triage i koordynacja awarii w Jira: nadawanie priorytetów, analiza wpływu biznesowego, eskalacje oraz komunikacja statusów.

- Monitoring systemów i infrastruktury z użyciem Zabbix oraz narzędzi operacyjnych wykorzystywanych w środowisku stacyjnym.
- Zdalne wsparcie serwerów, urządzeń i użytkowników z wykorzystaniem RDP, VNC oraz TeamViewer.
- Operacyjne wsparcie Windows Server: sprawdzanie usług, restart usług, kontrola miejsca na dysku, analiza procesów, konfiguracja aplikacji/usług oraz diagnostyka połączeń.
- Operacyjne wsparcie Active Directory: reset i odblokowanie haseł, tworzenie i modyfikacja kont, grupy bezpieczeństwa, uprawnienia, dostępy do folderów i zasobów, OU, GPO, blokowanie kont oraz diagnostyka problemów logowania.
- Diagnostyka i analiza danych z wykorzystaniem SQL: praca z bazami danych na stacjach, analiza logów, sprawdzanie identyfikatorów produktów, weryfikacja danych operacyjnych, wsparcie zmian w systemach oraz tworzenie zapytań/skryptów SQL do liczenia i analizowania rozbieżności kasowych i systemowych.
- Obsługa incydentów związanych z płatnościami, systemami sprzedaży, urządzeniami stacyjnymi, sprzętem, aplikacjami biznesowymi, usługami cyfrowymi oraz systemami wewnętrznymi.
- Eskalacja problemów do zespołów wewnętrznych oraz zewnętrznych dostawców, monitorowanie działań naprawczych i aktualizacja statusów.
- Szkolenie i wdrażanie nowych pracowników 1. linii wsparcia IT w zakresie procedur, narzędzi, obsługi zgłoszeń, priorytetyzacji, komunikacji i zasad eskalacji.
- Przeszkolenie i wdrożenie 4 nowych pracowników do pracy na 1. linii wsparcia IT.
- Aktywny udział w projekcie automatyzacji Service Desk z użyciem AI / voice-bota na centralkę telefoniczną.
- Tworzenie instrukcji, procedur i opisów znanych problemów dla bazy wiedzy voice-bota, umożliwiających automatyczną obsługę powtarzalnych zgłoszeń.
- Testowanie scenariuszy rozmów voice-bota, sprawdzanie rozpoznawania intencji, weryfikacja jakości odpowiedzi oraz zgłaszanie poprawek do zespołu wdrożeniowego.
- Analiza przypadków, które powinny być obsługiwane automatycznie oraz tych, które wymagają przekazania do konsultanta.
- Udział w spotkaniach projektowych dotyczących rozwoju automatyzacji obsługi zgłoszeń.
- Wsparcie wdrożenia rozwiązania na wszystkie stacje od stycznia 2026.

Skala i efekty pracy:

- Wsparcie środowiska IT dla 520+ stacji w całej Polsce.
 - Obsługa dużego wolumenu zgłoszeń w środowisku 24/7 — telefon, Jira, alerty monitoringowe, incydenty P1-P4 i eskalacje.
 - Regularna obsługa i koordynacja incydentów P1/P2, m.in. awarii płatności, systemów sprzedaży, wielu lokalizacji jednocześnie, sprzętu, aplikacji biznesowych i systemów wewnętrznych.
 - Szkolenie i wdrożenie 4 nowych pracowników 1. linii wsparcia IT.
 - Udział w rozwoju bazy wiedzy i automatyzacji części zgłoszeń Service Desk z użyciem AI / voice-bota.
-

ACS Audika Sp. z o.o. — Specjalista ds. Wsparcia IT

09.2021 – 04.2024

- Zdalne wsparcie IT dla ogólnopolskiej sieci 650+ placówek Audika: telefon, e-mail, obsługa zgłoszeń i bieżąca diagnostyka problemów użytkowników.
 - Wsparcie środowiska Windows 10, aplikacji wewnętrznych oraz systemów wykorzystywanych w placówkach.
 - Przygotowywanie, konfiguracja i wdrażanie komputerów oraz stanowisk pracy dla użytkowników.
 - Udział w masowym przygotowaniu sprzętu IT na potrzeby rynku zagranicznego, w tym Belgii.
 - Logistyka sprzętu IT: ewidencja, wydawanie, wysyłki oraz wsparcie użytkowników w zakresie sprzętu i konfiguracji.
-

PROJEKTY TECHNICZNE / DODATKOWE DOŚWIADCZENIE IT

Home Lab — monitoring, wirtualizacja i infrastruktura domowa

- Budowa środowiska Home Lab opartego o Docker, maszyny wirtualne oraz monitoring urządzeń domowych i łącza internetowego.
- Konfiguracja narzędzi do monitorowania dostępności urządzeń, sieci domowej i usług.
- Budowa domowego NAS oraz testowanie scenariuszy związanych z przechowywaniem danych i dostępem do zasobów.
- Praca z serwerami i komputerami roboczymi na maszynach wirtualnych.
- Testowanie scenariuszy administracyjnych w środowisku labowym: systemy Windows, usługi, monitoring, sieć, backupy i diagnostyka.

AI / automatyzacja pracy IT

- Praktyczne wykorzystanie narzędzi AI do tworzenia instrukcji, procedur, analizy problemów i usprawniania pracy IT Support / Service Desk.
- Rozwijanie kompetencji w zakresie pracy z AI, prompt engineeringu oraz automatyzacji zadań operacyjnych od ok. 1,5 roku.
- Wykorzystywanie AI do porządkowania wiedzy technicznej, przygotowywania dokumentacji, analizy przypadków i tworzenia materiałów wspierających pracę operacyjną.
- Nauka automatyzacji procesów IT oraz budowania prostych rozwiązań wspierających codzienną pracę.

Strona / sklep internetowy Raspberry Candle

- Utworzenie i techniczna konfiguracja strony/sklepu internetowego: rasperrycandle.pl.
- Konfiguracja podstawowych elementów sklepu, treści, struktury strony oraz ustawień technicznych.
- Praca z panelem administracyjnym, domeną, konfiguracją treści i bieżącą obsługą techniczną strony.
- Wykorzystanie narzędzi AI do tworzenia treści, opisów, usprawniania pracy i rozwijania materiałów marketingowo-technicznych.

Dodatkowe wsparcie IT — biuro rachunkowe

- Bieżące wsparcie techniczne użytkowników w środowisku biurowym.
 - Pomoc w konfiguracji komputerów, drukarek, poczty, oprogramowania biurowego i podstawowej infrastruktury.
 - Diagnostyka problemów ze sprzętem, systemem Windows, siecią i dostępem do zasobów.
 - Wsparcie w organizacji bezpiecznej pracy z dokumentami, kopiami danych i podstawową higieną bezpieczeństwa IT.
-

EDUKACJA

Technik Informatyk

Zespół Szkół Nr 1 im. Wł. Grabskiego — Lublin

ROZWÓJ TECHNICZNY

- Nauka administracji Windows Server, Active Directory, Microsoft 365, Azure i infrastruktury hybrydowej z wykorzystaniem Microsoft Learn oraz dokumentacji technicznej.
 - Rozwój w kierunku: IT Support L2, IT Operations Specialist, Junior Windows Administrator, Junior System Administrator.
 - Obszary rozwijane: PowerShell, SQL, monitoring, automatyzacja Service Desk, podstawy Microsoft 365 / Azure / Entra ID.
 - Planowany kierunek certyfikacji: AZ-104 / AZ-800.
 - Intensywna nauka języka angielskiego w kierunku swobodnej komunikacji technicznej i biznesowej w IT.
-

JĘZYKI

Polski: ojczysty

Angielski: A2 — w trakcie intensywnej nauki; cel: swobodna komunikacja techniczna i biznesowa w IT

KLAUZULA RODO

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w moim CV przez pracodawcę / podmiot prowadzący rekrutację w celu przeprowadzenia aktualnego oraz przyszłych procesów rekrutacyjnych, zgodnie z RODO. Zostałem poinformowany, że zgodę mogę wycofać w dowolnym momencie.