

DAMIAN SZYMCZAK

IT Support L2 / IT Operations Specialist

Incident Management - Windows Server - Active Directory - Jira - Zabbix - SQL - PowerShell
Lublin / zdalnie - cała Polska / hybrydowo - Lublin | tel. 733-878-717 | damian.szymczak.it@gmail.com
Portfolio: www.damianszymczak.pl

4+ lata IT Support / IT Operations	520+ stacji obecne środowisko 24/7	P1-P4 incydenty, SLA, triage	AI / SQL voice-bot, dane, automatyzacja
--	--	--	---

PROFIL ZAWODOWY

Specjalista IT z ponad 4 latami doświadczenia we wsparciu dużych, rozproszonych środowisk IT. Obecnie pracuję przy utrzymaniu środowiska 24/7 dla ogólnopolskiej sieci 520+ stacji, obsługując incydenty P1-P4, monitoring, eskalację, Windows Server, Active Directory i SQL. Rozwijam się w stronę IT Operations i administracji systemami Windows, łącząc wsparcie użytkowników, diagnostykę systemów oraz automatyzację Service Desk z użyciem AI / voice-bota.

KLUCZOWE KOMPETENCJE

- Incydenty P1-P4 w środowisku 24/7: SLA, triage, priorytetyzacja, eskalacje i komunikacja statusów.
- Jira: analiza zgłoszeń, priorytety, wpływ biznesowy, koordynacja awarii i statusy dla interesariuszy.
- Zabbix i monitoring operacyjny: reakcja na alerty, analiza zdarzeń i utrzymanie ciągłości działania.
- Windows Server: usługi, procesy, miejsce na dysku, konfiguracja aplikacji/usług i diagnostyka połączeń.
- Active Directory: konta, hasła, grupy, uprawnienia, zasoby, OU, GPO, blokady kont i logowanie.
- SQL: logi, dane operacyjne, ID produktów, zapytania/skrypty oraz rozbieżności kasowe/systemowe.
- PowerShell: podstawowe komendy i zadania operacyjne wspierające diagnostykę Windows.
- AI / voice-bot: baza wiedzy, instrukcje, scenariusze rozmów, walidacja odpowiedzi i zgłaszanie poprawek.

TECHNOLOGIE I NARZĘDZIA

ITSM / Monitoring	Jira, Zabbix, P1-P4, SLA, alerty, eskalacje, analiza zgłoszeń
Systemy	Windows 10/11, Windows Server, RDP, VNC, TeamViewer
Administracja	Active Directory, konta, grupy, OU, GPO, uprawnienia, zasoby
Dane / automatyzacja	SQL, podstawy PowerShell, logi, zapytania/skrypty SQL, AI-assisted workflow
Infrastruktura / lab	DNS, DHCP, GPO, podstawy backupów, VMware, Hyper-V, Docker, NAS

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 systemów krytycznych dla ciągłości działania biznesu.
- Obsługa zgłoszeń, alertów monitoringowych i incydentów P1-P4; triage, priorytety, wpływ biznesowy, eskalacje i statusy w Jira.
- Monitoring systemów i infrastruktury z użyciem Zabbix; reakcja na awarie płatności, systemów sprzedaży, sprzętu i aplikacji biznesowych.
- Operacyjne wsparcie Windows Server i Active Directory: usługi, procesy, dyski, konta, grupy, uprawnienia, OU, GPO i logowanie.
- Diagnostyka SQL: logi, dane operacyjne, ID produktów oraz rozbieżności kasowe/systemowe.
- Szkolenie i wdrożenie 4 nowych pracowników 1. linii wsparcia IT oraz udział w projekcie AI / voice-bot dla Service Desk.

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

09.2021 - 04.2024 | wsparcie ogólnopolskiej sieci 650+ placówek

- Zdalne i operacyjne wsparcie IT dla sieci 650+ placówek: telefon, e-mail, obsługa zgłoszeń i diagnostyka problemów użytkowników.
- Wsparcie Windows 10, aplikacji wewnętrznych, konfiguracja stanowisk pracy i logistyka sprzętu IT.

PROJEKTY TECHNICZNE

AI / voice-bot dla Service Desk	baza wiedzy, instrukcje, scenariusze rozmów, testy intencji, walidacja odpowiedzi.
SQL / analiza danych operacyjnych	zapytania/skrypty SQL do diagnostyki logów, ID produktów i rozbieżności kasowych/systemowych.
Home Lab	Docker, monitoring internetu i urządzeń, NAS, VM, testy usług, backupów, sieci i diagnostyki.
Portfolio techniczne	Next.js, Vercel, Tailwind, domena produkcyjna: www.damianszymczak.pl .
Dodatkowe wsparcie IT	techniczna obsługa e-commerce Raspberry Candle oraz wsparcie IT małego środowiska biurowego.

ROZWÓJ, EDUKACJA I JĘZYKI

Kierunek	IT Support L2, IT Operations Specialist, Junior Windows Administrator, Junior System Administrator
Rozwój	Windows Server, AD, M365, Azure / Entra ID, PowerShell, SQL, monitoring, automatyzacja Service Desk
Edukacja	Technik Informatyk - Zespół Szkół Nr 1 im. Wł. Grabskiego w Lublinie
Języki	Polski - ojczysty; angielski techniczny - w trakcie intensywnego rozwoju

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.