

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 TECHNICZNY

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, eskalacje, 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.

NAJWAŻNIEJSZE ATUTY

4+ lata IT Support / Operations	duże, rozproszone środowiska, systemy, użytkownicy, incydenty i odpowiedzialność operacyjna
520+ stacji / 650+ placówek	doświadczenie w obsłudze środowisk rozproszonych w skali ogólnopolskiej
P1-P4 / 24/7 / SLA	trriage, priorytetyzacja, eskalacje, praca pod presją i ciągłość działania
Windows Server + AD	usługi, procesy, dyski, konta, grupy, uprawnienia, OU, GPO, diagnostyka logowania
SQL w praktyce operacyjnej	logi, dane operacyjne, ID produktów, rozbieżności kasowe i systemowe
AI / voice-bot / Knowledge Base	instrukcje, scenariusze rozmów, walidacja odpowiedzi, baza wiedzy Service Desk

KOMPETENCJE TECHNICZNE 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
AI / Knowledge Base	voice-bot, baza wiedzy, instrukcje, znane problemy, scenariusze, walidacja odpowiedzi
Komunikacja operacyjna	eskalcacje, vendorzy, statusy, praca pod presją, wpływ biznesowy

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

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

05.2024 - obecnie | Lublin | środowisko 24/7

Wsparcie operacyjne środowiska IT dla ogólnopolskiej sieci 520+ stacji oraz systemów krytycznych dla ciągłości działania biznesu.

Incident Management / IT Operations - Obsługa zgłoszeń, alertów monitoringowych i incydentów P1-P4. - Triage i koordynacja awarii w Jira: priorytety, wpływ biznesowy, eskalacje i komunikacja statusów. - Obsługa incydentów związanych z płatnościami, systemami sprzedaży, sprzętem, aplikacjami biznesowymi i systemami wewnętrznymi.	Monitoring / ciągłość działania - Monitoring systemów i infrastruktury z użyciem Zabbix oraz narzędzi operacyjnych. - Reakcja na alerty, ocena wpływu problemu na działanie stacji i koordynacja działań naprawczych. - Eskalacja do zespołów technicznych i dostawców oraz monitorowanie postępu napraw.
Windows Server / Active Directory - Windows Server: usługi, procesy, miejsce na dysku, konfiguracja aplikacji/usług i diagnostyka połączeń. - Active Directory: konta, hasła, grupy, uprawnienia, OU, GPO, blokady kont i problemy logowania. - Zdalne wsparcie serwerów, urządzeń i użytkowników z wykorzystaniem RDP, VNC oraz TeamViewer.	SQL / diagnostyka danych - Analiza logów, danych operacyjnych, identyfikatorów produktów oraz rozbieżności kasowych/systemowych. - Zapytania i skrypty SQL do weryfikacji problemów oraz wsparcia analizy incydentów. - Łączenie informacji z systemów, zgłoszeń i danych technicznych w celu szybszego ustalenia źródła problemu.
AI / Knowledge Base / szkolenia - Udział w projekcie AI / voice-bot: baza wiedzy, instrukcje, znane problemy, scenariusze rozmów i walidacja odpowiedzi. - Tworzenie instrukcji i procedur wspierających automatyzację obsługi powtarzalnych zgłoszeń. - Szkolenie i wdrożenie 4 nowych pracowników 1. linii wsparcia IT.	

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

09.2021 - 04.2024 | wsparcie ogólnopolskiej sieci 650+ placówek

- Zdalne wsparcie IT dla ogólnopolskiej sieci 650+ placówek: 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 - CASE STUDIES

AI / Voice-bot dla Service Desk

Kontekst: automatyzacja powtarzalnych zgłoszeń telefonicznych i rozwój bazy wiedzy Service Desk.

Moja rola: tworzenie instrukcji, opisów znanych problemów, scenariuszy rozmów, walidacja odpowiedzi i zgłaszanie poprawek.

Efekt: lepsze przygotowanie Knowledge Base dla voice-bota i sprawniejsze kierowanie trudniejszych zgłoszeń do konsultanta.

Technologie / obszary: AI, voice-bot, Service Desk, Knowledge Base, testy scenariuszy

SQL / analiza rozbieżności kasowych i systemowych

Kontekst: diagnostyka problemów oparta o dane operacyjne, logi, identyfikatory produktów oraz rozbieżności kasowe/systemowe.

Moja rola: wykorzystywanie zapytań i skryptów SQL do weryfikacji problemów, analizy danych oraz wsparcia obsługi incydentów.

Efekt: szybsze ustalanie źródła problemu i lepsze wsparcie procesów IT Operations tam, gdzie zgłoszenie wymaga pracy z danymi.

Technologie / obszary: SQL, logi, dane operacyjne, Incident Analysis, IT Operations

Home Lab - monitoring, VM, NAS i diagnostyka

Kontekst: domowe środowisko testowe rozwijane pod administrację systemami, monitoring, wirtualizację i diagnostykę.

Moja rola: budowanie scenariuszy technicznych podobnych do pracy IT Operations i Junior Windows Administrator.

Efekt: praktyczne ćwiczenie monitoringu, dostępności usług, maszyn wirtualnych, backupów i diagnostyki sieci.

Technologie / obszary: Docker, VM, monitoring, NAS, Windows Server - rozwój

Portfolio techniczne - Next.js, Vercel i domena

Kontekst: publiczne portfolio jako rozszerzenie klasycznego CV i miejsce prezentacji doświadczenia IT.

Moja rola: przygotowanie struktury strony, wdrożenie projektu, publikacja na Vercel i podpięcie domeny produkcyjnej.

Efekt: czytelny profil rekrutacyjny pokazujący doświadczenie, kompetencje, projekty i kierunek rozwoju technicznego.

Technologie / obszary: Next.js, Vercel, Tailwind, Git, domena produkcyjna

Raspberry Candle - konfiguracja techniczna e-commerce

Kontekst: techniczna obsługa strony i sklepu internetowego z naciskiem na konfigurację, treści, domenę i narzędzia analityczne.

Moja rola: konfiguracja sklepu, praca z panelem administracyjnym, domeną, strukturą strony oraz materiałami tworzonymi z pomocą AI.

Efekt: praktyczne doświadczenie w obsłudze projektu web/e-commerce od strony technicznej i administracyjnej.

Technologie / obszary: Shopex, domena, GA4, Meta Pixel, AI

Wsparcie IT dla biura rachunkowego

Kontekst: małe środowisko biurowe pracujące z dokumentami, drukiem, pocztą i oprogramowaniem biurowym.

Moja rola: konfiguracja komputerów, drukarek, poczty, podstawowych dostępów oraz bieżąca diagnostyka problemów użytkowników.

Efekt: stabilniejsze środowisko pracy biurowej i szybsze rozwiązywanie codziennych problemów technicznych.

Technologie / obszary: Windows, Office, drukarki, backup, wsparcie użytkowników

ROZWÓJ TECHNICZNY

- Kierunek zawodowy: IT Support L2, IT Operations Specialist, Junior Windows Administrator, Junior System Administrator.
- Obszary rozwijane: Windows Server, Active Directory, Microsoft 365, Azure / Entra ID, PowerShell, SQL, monitoring, automatyzacja Service Desk.
- Nauka administracji Windows Server, AD, Microsoft 365 i Azure z wykorzystaniem Microsoft Learn oraz dokumentacji technicznej.
- Planowany kierunek certyfikacji: AZ-104 / AZ-800.
- Angielski techniczny - w trakcie intensywnego rozwoju pod komunikację IT i pracę w środowisku międzynarodowym.

EDUKACJA I KLAUZULA

Technik Informatyk - Zespół Szkół Nr 1 im. Wł. Grabskiego w Lublinie

Polski: ojczysty | Angielski techniczny: w trakcie intensywnego rozwoju

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.