

# Mateusz Kaczyński

Obecne stanowisko: **Service Desk IT Specialist**

Firma: **Dentons Europe Dąbrowski i Wspólnicy sp. k.**

Lokalizacja: **Warszawa**

Dotychczasowy tryb pracy: **Stacjonarny**

Data rozpoczęcia i zakończenia: **20.05.2024-05.07.2024**

Ogólny staż pracy w Dentons: **~miesiąc**

Telefon: **0048 535 233 318**

E-mail: **mateo.kaczynski@gmail.com**

## Zakres obowiązków:

- **MIMECAST** - Analiza zatrzymanych wiadomości zawierających podejrzane załączniki, podejrzaną treść. Decydowanie o zwolnieniu podejrzanej wiadomości. Tracking wiadomości e-mail w przypadku zgłoszeń związanych z utratą wiadomości e-mail.
- **CoreView** - Kontrola stanu urządzeń zmigrowanych z Ivanti do Intune Company Portal. Procesowanie procedur bezpieczeństwa związanych incydentami kradzieży lub zagubienia sprzętu, a także zgłoszeń standardowych. Zakres działań obejmował wylogowanie ze wszystkich aktywnych sesji użytkownika, rozłączenie konta z Intune, rozłączenie konta z MS Authenticator, zmianę hasła APPLE ID, reset MFA, ustawianie auto-replay pracownikom, którzy zakończyli stosunek pracy lub byli na dłuższym wolnym.
- **Active Directory(ADUC)** - Wykonywanie prostych czynności administracyjnych jak usuwanie AD-Computer, zmiany hasła, włączanie/wyłączanie kont AD-User, przenoszenie obiektów do innych OU w specyficznych scenariuszach.
- **iManage** - Podstawowa diagnostyka ( check in / check out files, caches, searching ), MS Word app crashed, poszukiwanie utraconych dokumentów pobranych lokalnie w związku z zawieszeniem się iManage Work Agent/ Web session.
- **M365 Outlook/OWA/Mobile** - Wsparcie w zakresie problemów z profilem, kalendarzem, add-ins, wyszukiwaniem wiadomości, ustawieniami widoku, enrollmentem do Intune z Ivanti. Wsparcie w przypadku niestandardowych problemów.
- **SharePoint ETAM** - Zarządzanie, przypisywanie, usuwanie, wypożyczanie sprzętu, kontrola stanu.
- **Hardware support** - Wsparcie w zakresie niedziałających stacji dokujących, monitorów, drukarek, braku łączności WiFi, Ethernet, przerywających spotkań MS Teams mobile, przygotowanie komputerów do sprzedaży, stanowisk pracy dla nowych pracowników, codzienna kontrola sal konferencyjnych obejmująca sprawdzenie:
  - Microsoft WiDi,
  - Apple AirPlay,
  - Table HDMI,
  - VC room PC,
  - Logi Swytch.
- **Conferences** - Wsparcie podczas eventów w zakresie niedziałającej infrastruktury w tym łączności, mikrofonów, obrazu.
- **iPhone** - Przygotowanie sprzętu, zdanie sprzętu, migracja na nowe urządzenie, wsparcie w zakresie Intune Company portal, przygotowanie backup kontaktów, wymiany ochrony ekranów, diagnostyka problemów samoistnego resetu do ustawień fabrycznych.
- **User trainings** - Szkolenie użytkowników z obsługi programów MS Outlook OWA, MS Outlook mobile, web browser

**Sprzęt:** Drukarki: [ HP, Canon ], Notebook PC i Desktop: [ Dell ], Monitory [ Dell ], Stacje dokujące [ Dell ], iPhones [ 11, 12, 14 ( iOS 17.5.1 ) ], Tickets [ Fresh Service ], Passwords [ Delinea ]

### **Sukcesy osobiste:**

- Zautomatyzowanie części procesu sprawdzania sal poprzez przygotowanie skryptu powershell do masowego wydruku.
- Przygotowanie skryptu do przeszukiwania systemu Windows 10 w celu odnalezienia plików ( najczęściej MS Word ) zapisanych w wyniku awarii krytycznych programów, systemu operacyjnego czy nie umyślnego zamknięcia bez zapisu.

Poprzednie stanowisko: **Service Desk IT/ESS Specialist**

Firma: **DHL Express (Poland) Sp. z o.o.**

Lokalizacja: **Warszawa**

Dotychczasowy tryb pracy: **Hybrydowy**

Data rozpoczęcia i zakończenia: **03.2022 - 04.2024**

Ogólny staż pracy w DHL: **ponad 8 lat**

### **Zakres obowiązków:**

- analiza i rozwiązywanie problemów opisanych w zgłoszeniach jako "hardware request". Najczęściej są to: niewłączające się urządzenia, wydające podejrzane dźwięki, zbyt mocno nagrzewające się, z uszkodzoną matrycą, nie działającym komponentem typu port, złącze, stacja dokująca, niedziałający zestaw słuchawkowy, kamera zewnętrzna lub wewnętrzna, urządzenia zalane i po upadkach, niedziałające drukarki laserowymi sieciowe, gubiące konfigurację sieciową drukarki termiczne WiFi uszkodzone w nich porty LAN, system audio-wideo sal konferencyjnych (rzutnik, głośniki, mikrofon, zewnętrzne kamery, extendery RX-TX), mobilne stanowiska jungheinrich, mobilne stanowiska do Digital Performance Dialogs (android), wymiana komponentów sprzętowych typu wiatraki, ram, płyty główne(rzadziej - care pack), dyski,
- analiza i rozwiązywanie problemów opisanych w zgłoszeniach jako "software request". Najczęściej są to nieudane aktualizacje, problemy z funkcjami systemu po nie udanych aktualizacjach, źle postawione obrazy systemu, nie działające funkcje systemowe (np.: pasek zadań, menu start, wyszukiwanie w systemie), uszkodzone pliki rejestru, uszkodzone konto użytkownika, problem z synchronizacją i odświeżaniem polis i zadań, nie działające aplikacje desktopowe, nie właściwa lub zbyt obciążająca konfiguracja systemu, zapchany system przez pliki cache, backup, aktualizacja sterowników, BIOS, testy UEFI, sesją logowania Citrix, Avaya Software, konfiguracja Avaya Software, brakiem obrazu w kamerze, nie działającym mikrofonem w różnych programach, problemami z oprogramowaniem Crestron w tym brak reakcji na rozdzielanie sal, nie wspierany już interface Optoma-Crestron, brak komunikacji z ClickShare, secure erase, czyszczenie Android po pracownikach,
- analiza i rozwiązywanie zgłoszeń związanych z M365 Office Apps. Najczęściej są to problemy z profilem, regułami, prywatnymi ustawieniami, połączeniem z Exchange w Outlook Desktop, makra i biblioteki w Excel (mscrollib, Microsoft Common Control 6.0, JSON, Connector ODBC, pluginy JS i Python, niejawnny program testów), synchronizacją OneDrive, synchronizacją, autoryzacją i dostępem do danych na SharePoint, połączeniem z bazami danych w Power Bi Desktop, brak domyślnego programu pocztowego w systemie, brak możliwości zalogowania się z powodu poświadczeń

- analiza i rozwiązywanie problemów związanych z siecią. Najczęściej są to problemy z połączeniem się z VPN, proxy, prywatną siecią domową WiFi, rozłączanie z firmową siecią WiFi w trakcie konferencji lub rozmów z klientami, brak zasięgu w jakichś częściach budynków firmowych, zbyt wolne połączenie internetowe, ograniczona sieć z powodu autoryzacji konta, niepoprawna konfiguracja sieciowa dla kont external w tym problemy z BYOD, niepoprawne działanie AP's, problemy ze switch, patch panel, Cisco Secure Firewall,
- instalacje, a w nich: pełne przygotowanie urządzenia do pracy dla pracownika, migracja pracownika na nowych sprzęt i zarządzanie zasobami po stronie systemowej, instalacje i przygotowanie środowisk programistycznych i analitycznych dla pracowników ( Anaconda, MSSQL, PyCharm, Power Bi Gateway, instalacja zależności do projektów ), instalacja aplikacji DHL EGAP wraz z zależnymi sprzętami, pełne przygotowanie stanowisk magazynowych tj. montaż sprzętu i upinanie kabli, software i zależności , testy jednostkowe konfiguracji, współpraca z dostawcą sieci internetowej i firmą usługowo-montażową działającą w zakresie portów RJ45 oraz gniazd elektrycznych, pełne przygotowanie stanowisk mobilnych jungheinrich WMD które obejmują dodatkowo sprawdzenie działania baterii i wbudowanych komponentów jak listwa antyprzebieciowa, przygotowanie LTSC dla celów serwerowych lub sieciowych typu Adaptiva Super Cache, konfiguracja środowiska zawodowego na Android oraz iOS a w tym autoryzacja konta pracownika, instalacja platformy, instalacja aplikacji M365 Office oraz DHL EGAP,
- zarządzanie obiektami w AD tj.: resety haseł, dodawanie/usuwanie uprawnień, przekazywanie informacji o listach użytkowników, BitLocker, maternity leave, zarządzanie (CRUD) skrzynkami współdzielonymi, listami dystrybucyjnymi, security incidents,
- typowa praca liniowa Service Desk czyli: tworzenie zgłoszeń w imieniu użytkowników, poprawianie ich zgłoszeń w celu uzupełnienia mandatory information, rozpatrywanie ich zgłoszeń, praca z dokumentacją, przeprowadzanie treningów, tworzenie instrukcji i KB's, tworzenie emergency tickets, praca pod presją czasu i okoliczności, tworzenie lub poprawianie procedur, wsparcie kolegów z zespołu, wsparcie kolegów z 2 linii, wykonywanie poleceń 2 linii, uczestniczenie w bridge calls, bug sessions, wsparcie użytkowników home-office na infolinii, wsparcie on-site, HyperCare podczas eventów firmowych oraz podczas wizyt VIP's.
- udział w projektach IT jako uzupełnienie wiedzy oraz tworzenie własnych narzędzi jak skrypty powershell do automatyzacji pracy z AD, tworzenie narzędzi web z użyciem TypeScript ułatwiających codzienne powtarzalne zadania,

**Sprzęt:** Drukarki: [ HP, ZEBRA ], Czytniki i skanery: [ ZEBRA ], Notebook PC i Desktop: [ HP ], Monitory [ HP ], Stacje dokujące [ HP ], smartphones [ Samsung, Huawei ] , Tickets [ Service Now ]

**Projekty osobiste:** Digital PD, ASSETS Inventory, Knowledge Base, Time Card, Vehicle Loading Report, VIP's visit in Poland, Customer Service Point lunch after Renovation, Cracked EOL Optoma

**Wykształcenie:** średnie / **Zainteresowania:** VDI, Programowanie Js/Ts, Bezpieczeństwo IT, Linux Ubuntu

**Język obcy:** angielski | B1

**Dodatkowe linki:**

- **Personal website:** <https://www.ehalluks.com/>
- **GitHub:** <https://github.com/eHalluks> & <https://github.com/eHalluks-APT28>
- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/in/it-support-for-you/>
- **Discord:** <https://discord.com/users/985147018840256516>
- **Programming Certificate:** tyt.: Programista JavaScript (XL) - <https://www.alx.pl/certyfikat/mateusz-kaczynski/d6d05d8062ff45d7b5be64709a06076d/>

**Dodatkowe informacje:**

- Posiadam prawo jazdy kat.B
- Mieszkam na terenie Warszawy

**Historia zawodowa:**

**TUZ Ubezpieczenia | 2010 - 2013: Sprzedawca produktów ubezpieczeniowych**

**TUnŻ & TUiR Warta S.A | 2013-2014: Agent Ubezpieczeniowych**

**OKNOMAR | 2013-2014: Montażysta, Pomiarowiec, Przedstawiciel handlowy**

**Darwina.pl | 2014-2015: Sprzedawca, Manager sklepu**

**KONE Sp. z o.o | 2019: Pomocnik montera dźwigów**

**RAJA (Rajapack Sp. z o.o) | 2020-2021: Koordynator strefy wysyłki detalicznej**

**MAAN Sp. z.o.o | 2021-2022: Koordynator strefy przyjęć**

**PGS Sp. z o.o | 2021-2022: Operator wózka wysokiego składowania**

Szczegółowy opis każdego stanowiska znajduje się na mojej stronie internetowej <http://ehalluks.com>

*Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)*