

Mateusz Kaczyński

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

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

Lokalizacja: **Warszawa**

Dotychczasowy tryb pracy: **Hybrydowa**

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

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

Telefon: **0048 535 233 318**

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

Mój były zakres obowiązków to:

- analiza i rozwiązywanie problemów opisanych w zgłoszeniach jako "hardware request". Najczęściej są to: niewłaściwie działające 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 laserowe 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, sesja 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, niejawni 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,

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>