



## СПЕЦІАЛІСТ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ / CUSTOMER SUPPORT SPECIALIST, 40 000 ГРН.

🔄 11 серпня 📍 Місто: [Київ](#)

📍 Готова до відряджень: [Львів](#), [Вінниця](#), [Івано-Франківськ](#)

Вік: 37 років

Режим роботи: віддалена робота, часткова зайнятість, разова робота

Категорії: IT, WEB фахівці, Торгівля, продажі, закупівлі, Інші пропозиції

### Досвід роботи

#### Спеціаліст технічної підтримки (L1/L2)

EDDY Ukraine (IT / технічна підтримка / інформаційні технології), Київ

08.2023 – 11.2024 (1 рік 3 місяці)

##### Обов'язки:

- Надання технічної підтримки користувачам на рівні L1/L2.
- Діагностика та вирішення технічних проблем з операційними системами Windows та macOS, програмним забезпеченням і периферійними пристроями.
- Налаштування робочих станцій, програмного забезпечення та користувацьких облікових записів.
- Виявлення причин технічних несправностей та пошук оптимальних способів їх усунення.
- Базова діагностика та вирішення проблем із мережею і підключенням до Інтернету.
- Робота із заявками користувачів: реєстрація, опрацювання, контроль статусу та закриття звернень.
- Консультація користувачів та надання зрозумілих інструкцій щодо вирішення технічних питань.
- Передача складніших інцидентів на наступний рівень підтримки та взаємодія з іншими технічними спеціалістами.
- Віддалена підтримка користувачів та вирішення технічних питань онлайн.
- Ведення інформації щодо вирішених звернень та типових технічних проблем.

#### Спеціаліст технічної підтримки (L1/L2)

Liga Taxi (IT / технічна підтримка / інформаційні технології), Київ

06.2019 – 08.2023 (4 роки 2 місяці)

##### Обов'язки:

- Технічна підтримка користувачів і партнерів сервісу.
- Прийом та опрацювання звернень, діагностика і вирішення технічних проблем.
- Допомога з налаштуванням та роботою програмного забезпечення і користувацьких облікових записів.
- Консультація користувачів щодо роботи сервісу та вирішення поточних питань.
- Дистанційне вирішення технічних проблем на Windows та macOS.
- Діагностика проблем із підключенням до мережі та Інтернету.
- Реєстрація, супровід та контроль виконання заявок.

- Ескалація складних технічних проблем відповідним спеціалістам.
- Взаємодія з іншими відділами для оперативного вирішення звернень користувачів.

## Освіта

### Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького (Черкаси)

Спеціальність: Навчально-науковий інститут економіки і права . Правознавство  
незакінчена вища, 09.2011 – 06.2013 (1 рік 9 місяців)

### Технологічно-промисловий коледж ВНАУ (Вінниця)

Спеціальність: Правознавство  
середньо-спеціальна, 09.2008 – 06.2011 (2 роки 9 місяців)

## Знання мов

Англійська - Середній, Українська - Високий рівень (вільно)  
Додатково: Англійська — Intermediate (впевнене письмове спілкування та читання технічної документації).

## Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Windows, macOS; встановлення, налаштування та діагностика програмного забезпечення; базові знання комп'ютерних мереж (TCP/IP, DNS, DHCP, Wi-Fi); віддалена технічна підтримка користувачів; діагностика проблем з ПК та периферійними пристроями; Microsoft Office, Google Workspace; базові знання віртуалізації; робота з системами обліку та опрацювання звернень користувачів (ticketing systems).

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Відповідальність, уважність до деталей, аналітичне мислення та вміння самостійно знаходити рішення. Швидко опановую нові програми та сервіси. Вмію зрозуміло пояснювати технічну інформацію користувачам, спокійно працювати зі складними зверненнями та великою кількістю задач. Добре організовую власний робочий час, маю досвід віддаленої роботи. Цікавлюсь сучасними технологіями, AI-інструментами та постійно розширюю технічні навички.

Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: Шукаю віддалену роботу або проєктну зайнятість у сфері технічної підтримки (L1/L2), Customer Support або IT Support. Розглядаю повну та часткову зайнятість. Зацікавлена в роботі з технічними зверненнями користувачів, діагностикою та вирішенні проблем, а