

Шахриёр Хошимов Икромович

Мужчина, 28 лет, родился 2 ноября 1997

+998 (97) 7700016 — https://allonline.life/cv
+998 (90) 0465990 — предпочитаемый способ связи • https://allonline.life/cv
iccom405@gmail.com
Онлайн резюме: https://allonline.life/cv

Проживает: Ташкент
Гражданство: Узбекистан, есть разрешение на работу: Узбекистан
Не готов к переезду, не готов к командировкам

Желаемая должность и зарплата

Инженер технической поддержки

Специализации:
- DevOps-инженер
- Сетевой инженер
- Системный администратор
- Специалист технической поддержки

Тип занятости: полная занятость, частичная занятость, стажировка
Формат работы: удалённо, на месте работодателя, гибрид
Желательное время в пути до работы: не имеет значения

Опыт работы — 5 лет 6 месяцев

Ноябрь 2024 — настоящее время
1 год 8 месяцев

Яндекс

yandex.ru/jobs/

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

• Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)

ServiceDesk

1. Приём и регистрация обращений:

- Приём заявок от пользователей (портал, чат-бот).
- Классификация, категоризация и приоритизация инцидентов и запросов.
- Заведение и ведение тикетов в системе.

2. Решение инцидентов первой линии:

- Диагностика типовых проблем (пароли, доступы, ПО, принтеры, сеть).
- Выполнение стандартных процедур и скриптов.
- Эскалация на вторую/третью линии, если проблема выходит за рамки полномочий.

3. Обработка сервисных запросов:

- Выдача/отключение доступов.
- Подготовка оборудования для новых сотрудников.
- Установка стандартного ПО.

Оформление заказов на дополнительные услуги.

4. Коммуникация с пользователями:

- Информирование о статусе обращений.
- Консультации по использованию сервисов.
- Предоставление понятных инструкций и рекомендаций.

5. Мониторинг и контроль SLA:

- Контроль сроков выполнения заявок.
- Эскалация нарушений SLA.
- Закрытие тикетов после подтверждения решения пользователем.

6. Документация и знания:

- Создание и актуализация базы знаний.
- Документирование типичных решений и инструкций.

7. Аналитика и улучшение сервиса

- Сбор статистики по обращениям.
- Определение повторяющихся инцидентов.
- Предложения по автоматизации и улучшению качества услуг.

8. Управление оборудованием:

- Учёт и инвентаризация техники.
- Контроль выдачи и возврата оборудования.
- Первичная диагностика неисправностей.

Ноябрь 2022 — Февраль 2024
1 год 4 месяца

Independent Telecom Innovations

Ташкент, urbantelecom.uz

Телекоммуникации, связь

- Оптоволоконная связь

Инженер технической поддержки

-Обслуживание клиентов и тех.поддержка B2B клиентов
-Решение проблем с сетью и с доступом в Интернет
-Подключение абонентов B2B сегмента
-Базовые настройки коммутаторов L2
-Мониторинг сети(узлов сети)

Июль 2020 — Апрель 2022
1 год 10 месяцев

Sarkor Telecom

Ташкент, Sarkor.uz

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-провайдер

Выездной инженер

- анализ и устранение неполадок с доступом к сети интернет у B2C абонентов по технологиям ADSL, FTTB, FTTH;
- настройка и диагностика оборудования (ADSL модемов, ADSL+Wi-Fi роутеров, Wi-Fi -роутеров, GPON терминала);
- настройка безопасности беспроводной сети;
- установка и монтаж локальной сети, подключение рабочей станции к локальной сети;
- анализ и устранение проблем локальной сети;

- диагностика неисправностей рабочей станции;
- умение вежливо, профессионально и грамотно донести информацию до клиента.

Июнь 2019 — Январь 2020
8 месяцев

OOO Duplextel

Ташкент, Duplextel.uz

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-провайдер

Выездной инженер

-ВОЛС
-СКС
-Отчёт по портам
-Тех. поддержка абонентов

Образование

Неоконченное высшее

2029
Неоконченное высшее

Ташкентский Университет Информационных Технологий

Искусственный интеллект, Телекоммуникации (бакалавр техники и технологии)

Повышение квалификации, курсы

2024

Cisco ENCOR(Не подтверждено)

Uzscinet, Сетевые технологии

2019

Бухгалтерия и 1С

ООО ''GET STUDY'', Курс Бухгалтерии и 1С.

Навыки

Знание языков

Узбекский — Родной
Английский — B2 — Средне-продвинутый
Русский — C2 — В совершенстве

Навыки

Python | Настройка ПО | Django Framework | Django Rest Framework | Nuxt 3 | Vue 3 | SQL | Техническое обслуживание | Техническая эксплуатация | Сети | TCP/IP | Телекоммуникации | Выездное обслуживание | Zabbix | Linux | C | Git | GitHub | Администрирование

Дополнительная информация

Обо мне

Уверенный пользователь ПК и оргтехники.

Интересуюсь сетевыми технологиями и программированием.
Небольшое портфолио:
-urbantelecom.uz
-captive-portal(публичная точка-доступа)
-https://allonline.life/cv (онлайн резюме/CV)