|  |
| --- |
| **张丽** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 性别：女 | 年龄：39岁 | 居住地：武汉 | | 手机：15164730800 | 邮箱：zhangli848@163.com | 应聘职位：技术支持工程师 | |
| **教育背景**  **2012.09 - 2016.06 同济大学 软件工程 本科** |
| **工作经历**  **2022.01 - 至今 惠普 资深技术支持工程师 34K**  • 处理系统故障，快速定位问题根因，平均故障解决时间控制在2小时内  • 参与产品测试，从用户角度发现产品问题，提出改进建议  • 负责客户技术支持，解决产品使用问题，客户满意度保持在95%以上  • 提供远程技术支持，通过电话和远程工具协助客户解决问题  • 培训客户技术人员，提升客户产品使用能力  • 编写技术文档，制作用户手册和FAQ，提升客户自助解决能力  **主要项目：**  • 客户支持体系建设：建立完善的技术支持流程，客户满意度提升20%  • 知识库建设：构建技术知识库，问题解决效率提升40%  • 远程支持平台：搭建远程支持平台，支持效率提升60%  **2016.01 - 2018.12 思科 高级技术支持工程师 33K**  • 参与产品测试，从用户角度发现产品问题，提出改进建议  • 编写技术文档，制作用户手册和FAQ，提升客户自助解决能力  • 提供远程技术支持，通过电话和远程工具协助客户解决问题  • 处理系统故障，快速定位问题根因，平均故障解决时间控制在2小时内  • 负责客户技术支持，解决产品使用问题，客户满意度保持在95%以上  • 培训客户技术人员，提升客户产品使用能力  **主要项目：**  • 知识库建设：构建技术知识库，问题解决效率提升40%  • 客户支持体系建设：建立完善的技术支持流程，客户满意度提升20%  **2018.01 - 2020.12 微软 高级技术支持工程师 35K**  • 编写技术文档，制作用户手册和FAQ，提升客户自助解决能力  • 负责客户技术支持，解决产品使用问题，客户满意度保持在95%以上  • 提供远程技术支持，通过电话和远程工具协助客户解决问题  • 培训客户技术人员，提升客户产品使用能力  • 参与产品测试，从用户角度发现产品问题，提出改进建议  **主要项目：**  • 知识库建设：构建技术知识库，问题解决效率提升40%  • 客户支持体系建设：建立完善的技术支持流程，客户满意度提升20%  • 远程支持平台：搭建远程支持平台，支持效率提升60%  **2021.01 - 2022.12 戴尔 高级技术支持工程师 27K**  • 负责客户技术支持，解决产品使用问题，客户满意度保持在95%以上  • 参与产品测试，从用户角度发现产品问题，提出改进建议  • 提供远程技术支持，通过电话和远程工具协助客户解决问题  • 编写技术文档，制作用户手册和FAQ，提升客户自助解决能力  • 处理系统故障，快速定位问题根因，平均故障解决时间控制在2小时内  • 培训客户技术人员，提升客户产品使用能力  **主要项目：**  • 知识库建设：构建技术知识库，问题解决效率提升40%  • 远程支持平台：搭建远程支持平台，支持效率提升60%  • 客户支持体系建设：建立完善的技术支持流程，客户满意度提升20% |
| **专业技能**  故障排除 | 远程支持 | 硬件维护 | 软件调试 | 技术文档 | 系统维护 | 客户服务 |
| **培训经历**  • 参加UI/UX设计专业课程培训  • 参加阿里云架构师认证培训，获得解决方案架构师认证  • 完成PMP项目管理专业人士认证培训 |
| **获奖经历**  • 项目优秀奖  • 技术创新奖  • 最佳团队协作奖 |
| **自我评价**  专业基础扎实，实践经验丰富，曾参与多个大型项目的设计与实施。具备优秀的分析问题和解决问题的能力，善于从全局角度思考问题。团队合作意识强，能够与不同背景的同事有效协作，共同完成项目目标。具备良好的学习能力和创新思维，能够快速适应新环境和新挑战。 |