|  |
| --- |
| **杨桂英** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 性别：男 | 年龄：30岁 | 居住地：南京 | | 手机：15183795158 | 邮箱：yang478@qq.com | 应聘职位：技术支持工程师 | |
| **教育背景**  **2006.09 - 2010.06 北京大学 网络工程 本科** |
| **工作经历**  **2023.01 - 至今 浪潮 资深技术支持工程师 31K**  • 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  • 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  • 编写技术文档，制作用户手册和FAQ，提升客户自助解决能力  • 培训客户技术人员，提升客户产品使用能力  • 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  **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%  **2008.01 - 2011.12 IBM 资深技术支持工程师 32K**  • 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  • 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  • 编写技术文档，制作用户手册和FAQ，提升客户自助解决能力  • 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%  • 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%  **2013.01 - 2014.12 华为 高级技术支持工程师 27K**  • 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  • 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  • 培训客户技术人员，提升客户产品使用能力  **主要项目：**  • 远程支持平台：搭建远程支持平台，支持效率提升60%  • 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%  **2013.01 - 2016.12 惠普 资深技术支持工程师 33K**  • 参与产品测试，从用户角度发现产品问题，提出改进建议  • 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  • 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  • 培训客户技术人员，提升客户产品使用能力  • 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  **主要项目：**  • 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%  • 知识库建设：构建技术知识库，问题解决效率提升40% |
| **专业技能**  系统维护 | 技术文档 | 软件调试 | 故障排除 | 硬件维护 | 客户服务 | 远程支持 |
| **培训经历**  • 参加阿里云架构师认证培训，获得解决方案架构师认证  • 完成数据分析师专业技能培训 |
| **获奖经历**  • 客户满意度优秀奖  • 2023年度优秀员工 |
| **自我评价**  拥有多年相关工作经验，熟练掌握专业技能和工具。具备敏锐的业务洞察力，能够准确理解需求并提供有效解决方案。工作效率高，抗压能力强，能够在快节奏的工作环境中保持高质量的工作输出。具备优秀的项目管理能力，能够协调各方资源，确保项目按时交付。 |