|  |
| --- |
| **罗军** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 性别：男 | 年龄：33岁 | 居住地：西安 | | 手机：15227299041 | 邮箱：luojun376@126.com | 应聘职位：技术支持工程师 | |
| **教育背景**  **2011.09 - 2015.06 中山大学 电子信息工程 本科** |
| **工作经历**  **2021.01 - 至今 中兴 高级技术支持工程师 38K**  • 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  • 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  • 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  **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%  **2016.01 - 2018.12 惠普 资深技术支持工程师 31K**  • 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  • 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  • 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  • 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%  **2018.01 - 2020.12 IBM 资深技术支持工程师 35K**  • 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  • 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  • 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：**  • 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%  **2022.01 - 2023.12 浪潮 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  • 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  • 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  • 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  **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% |
| **专业技能**  系统维护 | 故障排除 | 软件调试 | 技术文档 | 远程支持 | 硬件维护 | 客户服务 |
| **培训经历**  • 完成PMP项目管理专业人士认证培训  • 参加阿里云架构师认证培训，获得解决方案架构师认证  • 参加敏捷开发Scrum Master认证培训 |
| **获奖经历**  • 技术创新奖  • 团队贡献奖 |
| **自我评价**  具有扎实的专业技能和丰富的项目经验，能够独立完成复杂项目的设计与开发。工作认真负责，具备良好的团队协作能力和沟通表达能力。持续关注行业发展趋势，不断学习新技术，具备较强的学习能力和适应能力。善于分析问题和解决问题，能够在压力下保持高效工作。 |