|  |
| --- |
| **徐芳** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 性别：男 | 年龄：40岁 | 居住地：广州 | | 手机：15070015914 | 邮箱：xufang593@qq.com | 应聘职位：技术支持工程师 | |
| **教育背景**  **2014.09 - 2018.06 清华大学 计算机科学与技术 本科** |
| **工作经历**  **2021.01 - 至今 微软 高级技术支持工程师 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  • 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%  • 远程支持平台：搭建远程支持平台，支持效率提升60%  **2019.01 - 2021.12 浪潮 高级技术支持工程师 38K**  • 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  • 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  **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%  **2022.01 - 2023.12 戴尔 资深技术支持工程师 28K**  • 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  • 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  • 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%  • 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%  **2024.01 - 2025.12 思科 高级技术支持工程师 37K**  • 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  • 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  **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% |
| **专业技能**  硬件维护 | 软件调试 | 故障排除 | 远程支持 | 系统维护 | 技术文档 | 客户服务 |
| **培训经历**  • 参加敏捷开发Scrum Master认证培训  • 完成AWS云计算技术培训，获得相关认证 |
| **获奖经历**  • 2023年度优秀员工  • 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。 |