|  |
| --- |
| **郭静** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 性别：女 | 年龄：31岁 | 居住地：青岛 | | 手机：15170404235 | 邮箱：guojing262@126.com | 应聘职位：技术支持工程师 | |
| **教育背景**  **2017.09 - 2021.06 复旦大学 网络工程 本科** |
| **工作经历**  **2023.01 - 至今 微软 技术支持工程师 21K**  • 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  • 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  • 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：**  • 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%  **2020.01 - 2022.12 中兴 中级技术支持工程师 21K**  • 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  • 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  **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%  **2023.01 - 2024.12 Oracle 中级技术支持工程师 23K**  • 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  • 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  **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%  **2024.01 - 2026.12 思科 中级技术支持工程师 15K**  • 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  • 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%  • 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**  客户服务 | 硬件维护 | 远程支持 | 故障排除 | 技术文档 | 软件调试 | 系统维护 |
| **培训经历**  • 参加敏捷开发Scrum Master认证培训  • 完成PMP项目管理专业人士认证培训  • 参加Google Analytics数字营销认证课程  • 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  • 年度最佳新人  • 季度绩效优秀奖 |
| **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。 |