

1 KAMIL BIEŃKOWSKI

IT Technician | Technical Support Specialist

1.1 DANE KONTAKTOWE

- **Email:** kamiljan.bienkowski@gmail.com
 - **Telefon:** 690 315 319
 - **Lokalizacja:** Aleksandrów Łódzki, Województwo łódzkie
 - **LinkedIn:** linkedin.com/in/kamil-bienkowski/
-

1.2 PROFIL ZAWODOWY

Doświadczony IT Technician z ponad 1.5 roku praktyki w obsłudze technicznej klientów i administracji systemów. Specjalizuję się w diagnostyce i rozwiązywaniu problemów sprzętowych i programowych w środowiskach Windows i Linux. Wyróżniam się zaangażowaniem w pełne rozwiązywanie zgłoszeń, umiejętnościami badawczymi i proaktywnym podejściem do wdrażania nowych rozwiązań. Biegle posługuję się angielskim w komunikacji technicznej z klientami. Dążę do rozwijania się na stanowisku Tier 2, zdobywając certyfikaty CompTIA A+ i Microsoft.

1.3 DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

1.3.1 Młodszy Specjalista ds. Wsparcia Technicznego Klienta

Tutore Poland sp. z o.o., Łódź | Wrzesień 2024 – Obecnie

- Obsługa i rozwiązywanie ~30 zgłoszeń technicznych miesięcznie od klientów i pracowników firmy (mailowo, telefonicznie, chat)
- Diagnostowanie i rozwiązywanie problemów sprzętowych i programowych na platformach edukacyjnych (Tutore, ClickMeeting, Zoom)
- Konfiguracja systemów, zdalna diagnostyka usterek oraz wsparcie dla użytkowników zaawansowanych
- **Projekt: Chatbot AI bazujący na systemie ElevenLabs** – Współtworzenie inteligentnego bota obsługującego problemy techniczne klientów:
 - Opracowanie knowledge base i systemu promptów dostosowanych do oczekiwań użytkowników
 - Integracja z platformami Tutore, ClickMeeting oraz ZOOM
 - Testowanie i optymalizacja odpowiedzi na podstawie feedback klientów
- Regularne uczestnictwo w testach funkcjonalności – zgłaszanie i dokumentowanie błędów w systemie Jira
- Tworzenie dokumentacji i instrukcji dla użytkowników
- Ścisła współpraca z działem IT przy wdrażaniu nowych funkcjonalności
- Komunikacja techniczna w języku angielskim z klientami zagraniczną

1.3.2 Opiekun Systemu Informatycznego

Mark Sp. J., Łódź | Luty 2023 – Obecnie

- Pomoc techniczna dla pracowników firmy
- Konserwacja systemów i sprzętu komputerowego
- Proaktywne monitorowanie stabilności infrastruktury IT

1.3.3 Kontroler Jakości

ECO-PAL JANOWSKI SPÓŁKA KOMANDYTOWA, Tymianka | Lipiec 2024 – Wrzesień 2024

- Kontrola procesu produkcji
- Dokumentowanie wyników jakości

1.3.4 Praktykant – Tworzenie Programu do Zarządzania Obiegiem Dokumentów

IT Excellence Sp. z o.o. (ITE Workflow), Łódź | Lipiec 2019 – Sierpień 2019

- Pomoc techniczna dla firm powiązanych w obsłudze protokołu RDP
- Tworzenie dokumentacji programu ITE Workflow

1.3.5 Praktykant – Zarządzanie Systemem Informatycznym

SPZOZ w Aleksandrowie Łódzkim | Wrzesień 2018 – Październik 2018

- Obsługa systemów informatycznych
 - Naprawa sprzętu komputerowego
-

1.4 EDUKACJA

1.4.1 Technik Informatyk

Zespół Szkół Techniczno-Informatycznych nr 17 | Wrzesień 2016 – Kwiecień 2020

- Specjalizacja: Technik Informatyk
 - Poziom: Średnie
-

1.5 UMIEJĘTNOŚCI TECHNICZNE

1.5.1 Systemy Operacyjne

- Windows (administracja na poziomie zaawansowanym, rozwiązywanie problemów)
- Linux (administracja, diagnostyka systemowa)

1.5.2 Narzędzia i Oprogramowanie

- **Ticketing & Project Management:** Jira (zaawansowany)
- **Scripting & Automatyzacja:** PowerShell, Bash
- **Zdalna Pomoc Techniczna:** RDP, TeamViewer i inne narzędzia do zdalnego wsparcia
- **Diagnoza i Monitoring:** Rozwiązywanie problemów sprzętowych i programowych
- **AI/Machine Learning:** Integracja systemu ElevenLabs, praca z prompt engineering

1.5.3 Sprzęt

- Montaż i naprawa komputerów osobistych
- Obsługa urządzeń peryferyjnych
- Zarządzanie siecią (podstawowe do zaawansowane)
- Konserwacja infrastruktury IT

1.5.4 Umiejętności Miękkie

- Zdolność do badania i wdrażania rozwiązań
 - Cierpliwość i zaangażowanie w doprowadzeniu każdego zadania do końca
 - Komunikacja techniczna (angielski zaawansowany)
 - Praca w zespole
 - Dokumentowanie procesów
-

1.6 CERTYFIKATY I KWALIFIKACJE

- **Kwalifikacja SEP Nr E (Grupa 1)** – Stowarzyszenie Elektryków Polskich, Marzec 2020
 - Eksploatacja urządzeń elektromagnetycznych i sieci elektrycznych do 1kV
 - **E.13 – Projektowanie Lokalnych Sieci Komputerowych i Administrowanie Sieciami**
 - Okręgowa Komisja Egzaminacyjna, Sierpień 2019
 - **E.12 – Montaż i Eksploatacja Komputerów Osobistych oraz Urządzeń Peryferyjnych**
 - Okręgowa Komisja Egzaminacyjna, Czerwiec 2018
 - **Kurs Zarządzania Aplikacjami** – Zespół Szkół Techniczno-Informatycznych nr 17, Maj 2019 (40 godzin)
 - Projektowanie stron internetowych, zarządzanie aplikacjami CMS, pozycjonowanie, SEO, Google Ads, content marketing
 - **Kurs Cyfrowej Obróbki Materiałów Graficznych** – Zespół Szkół Techniczno-Informatycznych nr 17, Maj 2019 (70 godzin)
 - Adobe Photoshop, grafika wektorowa, edycja wideo, projektowanie logotypów
-

1.7 JĘZYKI

- **Polski** – Ojczysty
 - **Angielski** – Zaawansowany (płynna komunikacja z klientami, rozumienie specjalistycznej terminologii technicznej)
 - **Ukraiński** – Podstawowy
-

1.8 PLANY ROZWOJOWE

- Zdobyć certyfikatu **CompTIA A+** (planowane)
 - Zdobyć certyfikatów **Microsoft** (Azure, Windows Server Administration)
 - Przejście na stanowisko **Tier 2 Support Specialist** w ciągu 2-3 lat
 - Rozwijanie umiejętności w automatyzacji i skryptowaniu
-

1.9 DODATKOWE INFORMACJE

- Członek zespołu IT z doświadczeniem w działaniu w środowiskach edukacyjnych i SaaS
- Zainteresowany nowymi technologiami i rozwiązaniami AI
- Pasja do starych urządzeń elektronicznych i retro-komputerów
- Aktywnie uczyć się nowych technologii poprzez prywatne projekty