



# DAWID CZERWIŃSKI

IT Support Specialist / Helpdesk L1

dawidczerwinski@biznes@gmail.com  
czerwinski.dawid.pl | github.com/Gzmys69  
LinkedIn  
Kraków, Polska / Zdalnie

## PODSUMOWANIE ZAWODOWE

Specjalista IT łączący doświadczenie w operacjach międzynarodowych (FedEx) z praktyką w edukacji technicznej (Giganci Programowania). Jako Mentor IT wyrobiłem wysoką cierpliwość i umiejętność tłumaczenia technicznych zagadnień laikom, regularnie diagnozuając i rozwiązyując problemy konfiguracyjne na komputerach kursantów. Dodatkowo, dzięki pracy w środowisku korporacyjnym, doskonale rozumiem rygor pracy z dokumentacją, SLA i systemami biletowymi. Szukam możliwości rozwoju na pierwszej linii wsparcia (L1 Support / Helpdesk), gdzie wykorzystam swoje umiejętności komunikacyjne i zmysł techniczny.

## UMIEJĘTNOŚCI

Języki Programowania	Python, Bash, Podstawy SQL, Docker, Git
Narzędzia i Systemy	Windows 10/11, Linux (Ubuntu CLI), Google Workspace, MS Office, VS Code / Unity
Kompetencje	Systemy biletowe (Enterprise Ticketing Systems), Incident Management, Praca w rygorze SLA, Obsługa klienta
Języki Obce	Polski (Ojczysty) • Angielski (C1/C2 - Zaawansowany Professional)

## KLUCZOWE PROJEKTY

### Prywatne Projekty IT [Linux, Docker, Python, SQL]

source code

Tworzenie i wdrażanie własnych systemów (m.in. WikiGraph, LeadFinder).

## DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

### Nauczyciel Programowania / Mentor IT | Giganci Programowania, Zdalnie

01.2024 - 06.2025

- Edukacja i Komunikacja: Prowadzenie szkoleń technicznych (Python, C++, C#). Tłumaczenie złożonych koncepcji informatycznych osobom o zerowej wiedzy technicznej w sposób jasny i cierpliwy.
- Troubleshooting Środowisk (Wsparcie L1): Rozwiązywanie problemów 'na żywo' ze sprzętem i oprogramowaniem kursantów (instalacja paczek, konfiguracja zmiennych środowiskowych, rozwiązywanie konfliktów w systemach Windows i konfiguracja VS Code/Unity).
- Wsparcie Asynchroniczne: Zdalna obsługa zapytań i problemów technicznych od kursantów (via Discord), funkcjonująca na zasadach pierwszej linii wsparcia.
- Zarządzanie Zgłoszeniami: Współpraca z klientem (rodzicami kursantów) oraz raportowanie postępów i problemów organizacyjnych w wewnętrznym systemie CRM.

### Pracownik Projektowy | AB Midden Nederland, Holandia

02.2025 - 10.2025

- Realizacja zadań w dynamicznym środowisku produkcyjnym pod presją czasu.
- Praca w międzynarodowym zespole (język angielski).

### Clearance Broker / Operations Specialist | FedEx Express Ireland, Irlandia (Zdalnie, Kraków)

03.2022 - 07.2023

- Analiza dokumentacji i zapewnienie zgodności z procesem odpraw celnych (Customs Compliance).
- Zarządzanie incydentami operacyjnymi w wewnętrznym systemie zgłoszeniowym (Ticket-based workflow).
- Praca w reżimie ścisłych terminów (SLA) w międzynarodowym zespole.

## EDUKACJA

### Politechnika Krakowska - Kierunek: Matematyka Stosowana (Matematyka Stosowana)

2020-2022

### Akademia Górniczo-Hutnicza (AGH) - Kierunek: Elektronika i Telekomunikacja (Elektronika i Telekomunikacja)

2019-2020

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji (zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. Ustaw z 2018, poz. 1000) oraz zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)).