

Diệp Nguyễn Anh Khoa

Hồ Chí Minh City, Việt Nam ♦ 0917-672-707 ♦ khoadiiep99@gmail.com, [LinkedIn](#)

HỌC VẤN

Cử nhân Khoa Học Máy Tính, Tốt Nghiệp tháng 12/2024

Đại học bang California - Long Beach | GPA: 3.9

[Link Xác Thực](#)

- Tốt nghiệp loại **Summa Cum Laude** (Loại xuất sắc)
- Thành viên: Câu lạc bộ Bóng đá cho du học sinh, Hội danh dự Kỹ Sư [Tau Beta Pi](#)
- Được vinh danh nhiều lần trong danh sách sinh viên xuất sắc và giỏi:
 - Danh sách của Hiệu trưởng (GPA ≥ 3.75): Xuân 2022, Thu 2022, Xuân 2023, Thu 2023, Thu 2024

Các môn học liên quan: Hệ điều hành, Mạng máy tính, Kiến trúc máy tính, An ninh mạng

Chứng chỉ

- Google IT Support by Coursera: [Xác Thực trên Credly](#)
- CompTIA A+: [Xác Thực trên Credly](#)

TÓM TẮT NGHỀ NGHIỆP

- Chuyên viên hỗ trợ kỹ thuật (IT Support Specialist) có động lực và chú trọng chi tiết, với kinh nghiệm thực tế trong việc hỗ trợ kỹ thuật trên các hệ điều hành **Windows, macOS và Linux**. Khả năng chẩn đoán và xử lý sự cố **phần cứng, phần mềm** và mạng trong môi trường giáo dục và doanh nghiệp.
- Thành thạo các công cụ như **AnyDesk, Zoom** và hệ thống quản lý yêu cầu để hỗ trợ người dùng từ xa. Dự án gần đây: xây dựng **Bộ công cụ hỗ trợ từ xa** mô phỏng xử lý lỗi máy in thực tế, kèm theo hướng dẫn minh họa.
- Đã đạt chứng chỉ **CompTIA A+** và **Google IT Support**. Có khả năng truyền đạt rõ ràng các vấn đề kỹ thuật phức tạp và cam kết cung cấp dịch vụ hỗ trợ an toàn, hiệu quả.

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

Chuyên Viên Hỗ trợ CNTT Tier 1

EduTech Group LLC | Tháng 1 2025 – Tháng 6 2025

- Hỗ trợ kỹ thuật cho nhân viên và khách hàng, chẩn đoán và khắc phục sự cố phần cứng/phần mềm
- Cài đặt, cấu hình và bảo trì hệ thống máy tính và hạ tầng CNTT
- Quản lý bảo mật hệ thống, sao lưu dữ liệu và tài khoản người dùng qua **Active Directory** và **OneDrive**
- Theo dõi và bảo trì thiết bị CNTT bằng **Excel** và **Spiceworks**
- Thực hiện các quy trình sao lưu và phục hồi dữ liệu nhằm giảm thiểu rủi ro ngừng hoạt động

Trợ Lý Sinh viên – Bộ phận Hỗ trợ Kỹ Thuật

California State University, Long Beach | Tháng 9 2022 – Tháng 12 2024

- Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cấp 1 cho sinh viên sử dụng các nền tảng trường học (đăng nhập, reset mật khẩu..)
- Hỗ trợ xử lý sự cố phần mềm cho các nền tảng như **Handshake, CareerLink, and LinkedIn Learning**
- Duy trì hoạt động của front-desk qua **Microsoft Outlook** and **Zoom**, tiếp nhận các yêu cầu từ người dùng qua email và chat, đảm bảo sự cố được giải quyết kịp thời
- Quản lý ticket IT qua Google Forms and Google Sheets, phân loại, xử lý và chuyển tiếp ticket đối với yêu cầu phức tạp

DỰ ÁN

Phòng Lab Active Directory trên Azure

[Github Repo](#)

Công cụ: Azure, Windows Server 2022, Active Directory, Windows 11, RDP

- Triển khai và cấu hình máy ảo Windows Server 2022, Active Directory, Windows 11, RDP
- Cài đặt và quản lý dịch vụ Active Directory Domain Services (AD DS) mô phỏng môi trường doanh nghiệp.
- Tạo các Đơn Vị Tổ Chức (OU), tài khoản người dung và áp dụng chính sách nhóm
- Thêm máy tính ảo Windows 11 vào domain và kiểm tra chức năng đăng nhập qua RDP
- Bao gồm ảnh chụp màn hình, lệnh mô phỏng trên terminal và hướng dẫn thiết lập chi tiết để mô tả công việc thực tế của quản trị viên hệ thống

Script Kiểm Tra Sức Khỏe Hệ Thống với Cảnh Báo & Tự Động Hoá

[Github Repo](#)

Công cụ: Bash, Terminal macOS, Cron, Gửi Email

- Phát triển script Bash tự động hoá báo cáo sức khỏe hệ thống hàng ngày trên **macOS**, bao gồm thông tin về CPU, bộ nhớ, ổ đĩa và thời gian hoạt động.
- Tích hợp cơ chế cảnh báo khi bộ nhớ thấp hoặc dung lượng đĩa đầy, hỗ trợ xử lý sự cố kịp thời.
- Cấu hình gửi báo cáo qua email và lên lịch tự động chạy script mỗi ngày vào 9 giờ sáng bằng **cron**, mô phỏng quy trình bảo trì thực tế
- Repo bao gồm báo cáo dạng PDF, hướng dẫn thiết lập crontab và README file để mô tả kỹ năng hỗ trợ thực tế

Bộ công cụ Hỗ Trợ Từ Xa & Mô Phỏng Xử Lý Lỗi Máy Tính

[Walkthrough & Documentation](#)

Công cụ: AnyDesk, Zoom, Device Manager, Google Docs

- Thiết lập bộ công cụ hỗ trợ từ xa giúp chẩn đoán và xử lý lỗi máy tính một cách hiệu quả và an toàn.
- Mô phỏng tình hình thực tế: máy in không hoạt động sau khi cập nhật driver.
- Cài đặt lại driver tương thích với máy in từ xa và xác minh thành công bằng cách in trang in thử.
- Ghi lại toàn bộ quy trình làm việc: checklist, hướng dẫn cài đặt công cụ, và email thông báo cho người dung.
- Tạo file walkthrough dạng hình ảnh từng bước để minh họa quá trình hỗ trợ.

KỸ NĂNG CHUYÊN MÔN

- **Hệ điều hành:** Windows 10/11, macOS, Linux (basic)
- **Help Desk & IT Support:** Ticketing systems, xử lý sự cố, cài đặt phần mềm/cứng cho máy tính
- **Mạng máy tính:** TCP/IP, xử lý sự cố LAN/WAN, cấu hình router/switch, thiết lập VPN
- **Quản trị IT:** Microsoft 365 Suite (Outlook, Teams, OneDrive), Active Directory.
- **Chẩn đoán & sửa lỗi:** Cập nhật driver, imaging hệ thống, cài đặt phần mềm
- **Bảo mật & bảo trì:** Cài đặt phần mềm Antivirus, cập nhật bản vá, sao lưu dữ liệu
- **Hỗ trợ người dùng:** Giao tiếp tốt bằng tiếng Anh, giải thích rõ ràng khái niệm kỹ thuật với người dung

KỸ NĂNG MỀM

- **Giao tiếp rõ ràng** bằng cả tiếng Anh (thành thạo chuyên môn) và tiếng Việt (tiếng mẹ đẻ)
- Tư duy **giải quyết vấn đề** và **xử lý sự cố** hiệu quả
- Tập trung vào **khách hàng**, luôn giữ thái độ tích cực và tinh thần **phục vụ chuyên nghiệp**
- **Thích nghi nhanh** và dễ dàng tiếp cận với **công nghệ mới**
- **Làm việc nhóm hiệu quả**, chú trọng đến **tính chính xác và chi tiết**.