

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

- 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](#)
- CompTIA A+

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

Thực tập sinh Hỗ trợ CNTT

EduTech Group LLC | Tháng 1 2025 – Tháng 4 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 dung 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

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.

Hệ thống quản lý Ticket

[Spreadsheet](#), [Submission Form](#)

Công cụ: Google Forms, Google Sheets, Python

- Tạo form gửi yêu cầu hỗ trợ với các thông tin như tên, email, mô tả vấn đề, và mức độ ưu tiên.
- Tự động lưu dữ liệu vào Google Sheet và tạo ticket ID
- Theo dõi tình trạng xử lý ticket với các cột: Người xử lý, Trạng Thái, Ghi chú.
- Thiết kế dashboard đơn giản và bắt mắt để thống kê trạng thái và mức độ ưu tiên của ticket
- Viết script Python để hệ thống tự động gửi email thông báo cho người dung khi trạng thái ticket thay đổi

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 dùng