# ****ANAS ABU AL-SOUD****

📧 anasabualsoud@gmail.com | 📞 +46 76 314 87 55

## 👤 ****Profil****

Kundfokuserad IT-tekniker med praktisk erfarenhet av **slutanvändarsupport och felsökning** inom Microsoft-teknologier. Erfarenhet av **Microsoft 365, Azure, Intune, Exchange och Office-applikationer**, samt arbete i **ärendehanteringssystem** för att leverera högkvalitativ service till företagskunder. Känd för god **kommunikationsförmåga, problemlösning och samarbetsförmåga**, och vill bidra med kompetens till Telias **Workplace | CO B2B Digitalization Services** team i Växjö.

## 💼 ****Erfarenhet****

**On-site IT-tekniker – Kemira Kemi AB, Helsingborg**  
2022 – 2023

* Gav **slutanvändarsupport** för Microsoft 365, Windows och Office-applikationer.
* Felsökte datorer, skrivare, nätverk och användarkonton.
* Hanterade ärenden via **ticketing-system**, med snabb lösning och dokumentation.
* Samarbetade med IT-driftteam för att säkerställa **stabilitet och tillgänglighet**.

**Fälttekniker – Barona (hos Fujitsu & InfoCare), Skåne**  
2021 – 2022

* Installerade, konfigurerade och supportade **nätverksutrustning, POS-system och användarhårdvara**.
* Hanterade tekniska problem på plats och **ärendehantering** med minimal driftstörning.
* Eskalerade komplexa ärenden enligt interna rutiner.
* Följde säkerhetsföreskrifter vid alla installationer och reparationer.

**Supporttekniker – TechBuddy, Skåne**  
2018 – 2019

* Gav **remote och on-site support** till privatpersoner och småföretag.
* Assisterade användare med **Microsoft Office-applikationer, nätverksproblem och hårdvara**.
* Dokumenterade supportaktiviteter och följde **SLA-krav**.
* Utvecklade starka kundkommunikationsfärdigheter och upprätthöll hög kundnöjdhet.

## 🎓 ****Utbildning****

**Lexicon IT-Proffs / Luleå Tekniska Universitet**  
Systemutveckling & IT-drift | 2024 – 2025

**Lunds Tekniska Högskola (LTH)**  
Högskoleingenjör i Datateknik (180 ECTS) | 2020 – 2025

## 🛠️ ****Tekniska färdigheter****

* **Microsoft-teknologier:** 365, Office-applikationer, Exchange, Azure AD, Intune
* **Nätverk:** TCP/IP, routrar, switchar, Wi-Fi-felsökning
* **System & Verktyg:** Active Directory, ticketing/ITSM-system, fjärrsupportverktyg
* **Support & Service:** Slutanvändarsupport, incidenthantering, dokumentation
* **Extra:** Grundläggande programmering (C#, Java, Python), databaser

## ⭐ ****Nyckelkompetenser****

* Stark erfarenhet av **slutanvändarsupport inom Microsoft 365 och Office-applikationer**
* Erfarenhet av **Azure, Intune och Exchange-administration**
* Van vid **ärendehanteringssystem och strukturerad incidenthantering**
* Utmärkta **kommunikations- och problemlösningsförmågor**
* Lagspelare och snabb att lära, med starkt intresse för ny teknik
* Serviceinriktad och anpassningsbar, kan hantera varierande supportärenden

## 💬 ****Språk****

* Svenska – Flytande
* Engelska – Flytande
* Arabiska – Modersmål

## 🚗 ****Övrigt****

* B-körkort
* Van att arbeta självständigt och i team
* Erfarenhet av **remote support och kundkommunikation**