



KOMPETENSER:

- **Operativsystem:** Windows, macOS, Linux.
- **Nätverk:** Grundläggande felsökning, TCP/IP, DNS, DHCP, VPN.
- **Hårdvara:** PC-/laptop-reparation, skrivarfelsökning, kringutrustning.
- **Programvara:** Microsoft Office 365, Active Directory, ärendehanteringssystem (t.ex. ServiceNow, Jira).
- **Fjärrsupport:** TeamViewer, AnyDesk, Microsoft Remote Desktop.
- **IT-säkerhet:** Antivirus, lösenordspolicyer, borttagning av skadlig kod.
- **Mjukvarufärdigheter:** Kundenservice, problemlösning, samarbete, tidsplanering.

CERTIFIKAT:

- ❖ **Microsoft 365 Fundamentals**
- ❖ **ITIL Foundation**

UTBILDNING:

- **Lexicon, IT-support-tekniker, Sverige**
2025-02 - 2025-08
IT-säkerhet, nätverk, databaser, operativsystem, molntjänster (Microsoft Azure) samt administration och support i Microsoft 365. Min utbildning förbereder mig för en supportroll där jag hanterar IT-system och säkerställer en effektiv IT-miljö.
- **Cornerstone, Servicedesk, Sverige**
2023-11 - 2023-12
Utbildning i administrativa verktyg, nätverk, ITIL, Azure AD, M365, Policies samt ticketing-system. MS900-certifierad.
- **Uppsala universitet, Sverige**
Receptarieprogrammet
2019-08 - 2021-06
Studerade receptarieprogrammet och upptäckte en passion för IT, vilket ledde till ett karriärbyte.
- **Högskolan Kristianstad, Biomedicinska analytikerprogrammet**
2019-01 - 2019-06
Klarade alla kurser men bytte yrkesområde efter en termin.
- **Al Mamoon Gymnasium, Syrien**
Naturvetenskapligt program
2011-01 - 2013-06

SPRÅK:

- SVENSKA - FLYTANDE I TAL OCH SKRIFT
- ENGELSKA - MODERSMÅL
- ARABISKA - MODERSMÅL

BARAA CHALATI

IT Support-tekniker

Kontaktuppgifter:

E-post: BaraaChalati@icloud.com

Telefonnummer: +46739551570

Portfölj: <https://skydancer95.github.io/Baraa-Chalati/>

Arbetslivserfarenhet

- **Supporttekniker för säkerhetssystem – G2 Risk Solutions / ZignSec**

2025-08-04 – Pågående

Ansvarar för teknisk support och drift av säkerhets- och identitetsverifieringslösningar för företagskunder. Arbetet omfattar felsökning, API-integrationer (Postman, Swagger, Hotspot) och kundsupport för tjänster som Bank-ID, e-post- och telefonverifiering, ID- och biometrifiering, dokumentforensik, adressverifiering samt PEP- och sanktionskontroller. Stödjer även produkter som Global Onboarding, Persistent Merchant Monitoring och Transaction Laundering Detection.

Teknisk kompetens: Postman, Swagger (OpenAPI), Hotspot, API-testning, Bank-ID, identitetsverifiering, dokumentforensik, kundsupport, felsökning.

- **IT-konsult och Service Desk Specialist, Msemploy och Cleverex Bemanning / Tietoevry**

2022-11 – 2024-05

Började som IT-konsult för Tietoevry via Msemploy och Cleverex Bemanning i en roll som Servicedesk-tekniker. Efter sex månader erbjöds fast anställning direkt hos Tietoevry, där jag fortsatte som Service Desk Specialist. Under totalt 1,5 år inom organisationen har jag:

- Hanterat samtal och ärenden parallellt, arbetat mot SLA och prioriterat effektiv problemlösning.
- Levererat teknisk support av hög kvalitet till enterprise-kunder via samtal, mail och chatt.
- Samarbetat med 2:a och 3:e linjens supportteam för att lösa komplexa problem.
- Skrivit och publicerat över 200 kunskapsartiklar för interna databaser.

- **Flygplatskontrollant, Arlanda**

2022-08 – 2022-10

Utförde säkerhetskontroller och hanterade röntgenmaskiner för bagagekontroll. Säkerställde att säkerhetsföreskrifter efterlevdes och bidrog till en trygg miljö.

- **Postsorterare och Brevbärare, Postnord**

2021-12 – 2022-01

Sorterade post och tidningar i terminaler samt distribuerade dessa. Bidrog till smidig hantering och pålitlig service.

- **HR-assistent, Landstinget i Kalmar Län**

2017-04 – 2017-06

Hanterade administrativa uppgifter, deltog i rekrytering av utländska läkare och planerade uppgifter för HR-chefen.

- **Receptionist och IT-ansvarig, Levant Center (Turkiet)**

2013-11 – 2014-04

Ansvarade för inkommande samtal och IT-relaterade frågor. Säkerställde en smidig verksamhet och hög servicekvalitet för besökare och personal.

- **Intern IT-specialist, Academedia Institute (Syrien)**

2008-02 – 2012-07

Fokusområden:

- Undervisning i ICDL-kurser på engelska och arabiska.
- Praktisk utbildning i datorprogram och grafisk design (Photoshop).
- Utbildning i Microsoft Office-program för barn.

- **Referenser:**

Lämnas gärna på begäran.