

محمود خطاب محمود

أخصائي بنية تحتية لتقنية المعلومات | دعم فني | Help Desk | تطوير برمجيات

الحيزة، مصر | +20 114 274 6666 | Mahmoudkhat0094@gmail.com | www.mahmoudkm.com | linkedin.com/in/mahmoudkm | github.com/MahmoudKM09

المخلص المهني

متخصص في تقنية المعلومات حاصل على شهادتي Cisco CCNP و CCNA، بخبرة تزيد على 10 سنوات في البنية التحتية لتقنية المعلومات والدعم الفني و Help Desk ودعم أجهزة المستخدمين. يعمل حاليًا أخصائي بنية تحتية أول، ويتولى تشغيل البنية التحتية للشبكات والأنظمة والأمن لأكثر من 100 مستخدم في 14 موقعًا لشركة مقاولات، بما فيها المقر الرئيسي. يمتلك خبرة عملية في LAN/WAN وجدران الحماية FortiGate وأجهزة Cisco Mikrotik و VLANs و VPNs و VMware ESXi و Active Directory و أنظمة CCTV/NVR وبيئات Windows، إلى جانب إدارة الحوادث وإدارة الأصول التقنية والنسخ الاحتياطي ودعم أعداد كبيرة من المستخدمين. حاصل على بكالوريوس علوم الحاسب ونظم المعلومات، وله خبرة في العمل الحر في بناء تطبيقات الويب والهاتف المحمول باستخدام PHP و Flutter و MySQL و Laravel (معرض الأعمال: www.mahmoudkm.com).

المهارات التقنية

البنية التحتية لتقنية المعلومات: إدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات، عمليات تقنية المعلومات، مراقبة البنية التحتية، صيانة البنية التحتية، إدارة الأصول التقنية، النسخ الاحتياطي والاستعادة، ضمان توافر الأنظمة، أنظمة CCTV / NVR، التنسيق مع الموردين، التوثيق الفني

الشبكات: TCP/IP، LAN/WAN، DNS، DHCP، VLAN، التوجيه والتبديل (Routing and Switching)، جدار الحماية MikroTik، FortiGate، مبدلات وموجهات Wi-Fi، Cisco، IPsec / SSL VPN، استكشاف أعطال الشبكات وإصلاحها، أمن الشبكات، المراقبة عبر Zabbix / PRTG، إدارة الأنظمة: Windows Server، Domain Controller، Active Directory، خوادم DNS / DHCP، Group Policy، VMware ESXi / vCenter، Exchange / Microsoft 365، إدارة Hyper-V، Veeam Backup، Linux، Docker، CI/CD، خوادم

الدعم الفني: دعم Help Desk، دعم أجهزة المستخدمين (Desktop Support)، دعم المستخدمين النهائيين، إدارة الحوادث، أنظمة التذاكر، الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)، الدعم عن بُعد، الدعم الميداني، استكشاف أعطال الأجهزة، استكشاف أعطال البرمجيات، دعم الطابعات والأجهزة الطرفية، دعم Microsoft Office / Microsoft 365، تطبيق ودعم أنظمة ERP، إدارة الأصول التقنية الويب (معرض الأعمال: www.mahmoudkm.com)

الخبرة العملية

أخصائي بنية تحتية أول

Diagram Construction | الحيزة، مصر | مايو 2025 – حتى الآن

إدارة العمليات اليومية للبنية التحتية لتقنية المعلومات في المقر الرئيسي ومواقع الإنشاءات البعيدة، بما يشمل توافر الشبكة والأنظمة والأمن ونظام ERP والأدوات الداخلية لأكثر من 100 مستخدم في 14 موقعًا.

- إدارة البنية التحتية لشبكات LAN/WAN بالشركة وتحسينها باستمرار، بما يشمل موجهات MikroTik والمبدلات القادرة وتقسيم VLAN ونقاط الوصول اللاسلكية في 14 موقعًا، بما فيها المقر الرئيسي.
- تحليل وحل حوادث الاتصال والتوجيه والأداء لاستعادة الخدمة بسرعة وتقليل فترات التوقف في العمليات الحيوية للأعمال.
- تهيئة جدران الحماية FortiGate وصيانتها، بما يشمل السياسات الأمنية وتقسيم الشبكة و IPsec / SSL VPN للربط بين المواقع والوصول عن بُعد.
- تركيب أنظمة CCTV/NVR وصيانتها في مقرات الشركة ومواقع المشروعات، بما يشمل تركيب الكاميرات وتخزين التسجيلات والمراقبة عن بُعد وحل الأعطال.
- إدارة وحدات التحكم بالنطاق على Windows Server مع Active Directory و DNS و DHCP و Group Policy، إضافة إلى حسابات Exchange / Microsoft 365.
- تشغيل الخوادم الافتراضية على VMware ESXi / vCenter، مع النسخ الاحتياطي عبر Veeam والمراقبة عبر Zabbix / PRTG لضمان توافر الأنظمة.
- تقديم الدعم الفني اليومي لأكثر من 100 مستخدم، والعمل كنقطة تصعيد للمشكلات المعقدة في الأجهزة والبرمجيات والشبكات.
- بناء أنظمة Laravel للشركة: نظام Core IT لإدارة الأصول والتذاكر، ونظام حضور للموارد البشرية يزامن أجهزة ZKTeco في 14 موقعًا.
- تخطيط تجهيزات تقنية المعلومات للمواقع الجديدة، من التمديدات والاتصال إلى محطات العمل والمراقبة، بالتنسيق مع مزودي خدمة الإنترنت والموردين.
- إعداد وتحديث توثيق البنية التحتية، بما يشمل مخططات الشبكة وعناوين IP وإعدادات الأجهزة والإجراءات القياسية.
- تطوير نظام ERP الداخلي للشركة من خلال اقتراح ميزات جديدة وتنفيذها، وحل المشكلات، ودعم مستخدمي تطبيقات الأعمال.

IT Help Desk

Xceed | مصر | فبراير 2025 – مايو 2025

- تقديم الدعم الفني من المستويين الأول والثاني للمستخدمين النهائيين في بيئة مؤسسية، عن بُعد وميدانيًا.

- تسجيل أكثر من 20 حادثًا وطلب خدمة يوميًا في نظام التذاكر وترتيب أولوياتها وإغلاقها، مع الالتزام بمستهدفات SLA وزمن الاستجابة.
- إصلاح مشكلات نظام التشغيل Windows والأجهزة والبرمجيات، وإغلاق معظم التذاكر من أول تواصل.
- استعادة اتصال Wi-Fi و LAN و VPN والإنترنت للمستخدمين المتأثرين.
- معالجة طلبات حسابات المستخدمين وإعادة تعيين كلمات المرور وصلاحيات الوصول.
- تهيئة تطبيقات Microsoft Office / Microsoft 365 و Outlook و برامج البريد الإلكتروني.
- تشخيص أعطال الطابعات والمساحات الضوئية والأجهزة الطرفية وإصلاحها.
- تصعيد المشكلات المعقدة إلى الفرق المتخصصة مع تفاصيل فنية واضحة ومتابعتها حتى الحل.
- إضافة أدلة استكشاف الأعطال والحوادث المتكررة إلى قاعدة المعرفة لتسريع الإصلاحات المستقبلية.

IT Help Desk

17 | مصر | أكتوبر 2020 – فبراير 2025

- العمل كنقطة اتصال أولى لدعم المستخدمين النهائيين فنيًا لأكثر من أربع سنوات، مع التعامل مع حوادث متزايدة في حجمها وتعقيدها.
- تحليل أعطال Windows والأجهزة والبرمجيات في أجهزة الحاسب المكتبية والمحمولة والأجهزة الطرفية.
- تحديد أعطال اتصال Wi-Fi و LAN و VPN والإنترنت الناتجة عن أخطاء إعدادات IP و DNS و DHCP.
- تجهيز أجهزة الحاسب المكتبية والمحمولة للمستخدمين الجدد، وصيانة الطابعات والمساحات الضوئية والأجهزة متعددة الوظائف.
- تثبيت برامج الأعمال Microsoft Office وتحديثها، وإدارة حسابات المستخدمين وصلاحيات المجلدات المشتركة وطلبات الوصول.
- متابعة أكثر من 20 حادثًا يوميًا عبر نظام التذاكر، وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات المتكررة لتقليل التذاكر المكررة.
- تنفيذ الصيانة الوقائية لمعدات تقنية المعلومات وتحديث سجلات الأصول التقنية باستمرار.
- التعاون مع فرق البنية التحتية والشبكات في الحوادث المعقدة وتغييرات الشبكة وترقيات الأجهزة.

مطور Full Stack مستقل

عمل حر | عن بُعد | 2016 – حتى الآن

- تسليم أكثر من 15 تطبيق ويب للعملاء، منها نظام ERP متكامل ومتاجر إلكترونية ومنصات بطاقات رقمية، باستخدام PHP و Laravel و MySQL و Flutter.
- تولي إعداد الاستضافة والنطاقات والنشر، وحل مشكلات بيئة الإنتاج المباشرة لمواقع العملاء.

IT Help Desk

3D | مصر | مايو 2015 – أكتوبر 2020

- الاستجابة لطلبات Help Desk ميدانيًا وهاتفيًا، وإعادة تثبيت Windows و برامج التشغيل والتطبيقات Microsoft Office وتهيئتها.
- إصلاح أجهزة الحاسب المكتبية والمحمولة وترقيتها بعد تشخيص الأجهزة، وإعداد الطابعات والمساحات الضوئية والأجهزة الطرفية.
- إصلاح مشكلات الشبكة والإنترنت الأساسية مثل أعطال الكابلات وإعدادات IP والوصول إلى الموجه.
- معالجة طلبات الحسابات، وتجهيز المعدات للموظفين الجدد، وتوثيق التذاكر والإصلاحات.

التعليم

بكالوريوس علوم الحاسب ونظم المعلومات

جامعة 6 أكتوبر | الجيزة، مصر | تخرج 2022 | التقدير: جيد

الشهادات والدورات

الشهادات: Cisco CCNP (2024) | Cisco CCNA (2023) | Microsoft MCSA (2022)

الدورات: Cyber Security (Udemy, 2024) | Flutter App Development (Udemy, 2024) | Advanced Laravel and Livewire (Udemy, 2024)

Fundamentals (Coursera, 2023) | IT Support Fundamentals (Google, 2022)

اللغات

العربية: اللغة الأم | الإنجليزية: جيد جدًا (كفاءة مهنية في العمل) | الألمانية: جيد (مستوى متوسط)

المهارات الشخصية

حل المشكلات | التفكير التحليلي | التواصل | خدمة العملاء | العمل الجماعي | العمل تحت الضغط