

Patryk Popena

Specjalista ds. wsparcia produktu i wdrożeń

Service Delivery · UAT funkcjonalny · realizacja wspierana przez AI

Polska · praca zdalna w Europie kontakt@ewwesolutions.work ewwesolutions.work

PROFIL

Specjalista ds. wsparcia produktu i wdrożeń. Od 2022 roku pracuję w Stefanini w zdalnym wsparciu L2/L3 dla lokalizacji w regionie EMEA. Obsługuję użytkowników i środowiska przedsiębiorstw przez ServiceNow zgodnie z SLA, również we współpracy z lokalnymi technikami.

Doświadczenie wsparciowe łączę z prowadzeniem wdrożeń wspieranych przez AI: przekładam procesy na wymagania, sprawdzam migracje i ścieżki użytkowników, prowadzę UAT, koordynuję uruchomienia i wspieram działające rozwiązania.

KLUCZOWE KOMPETENCJE

Wdrożenia: analiza procesu · wymagania · kryteria akceptacji · walidacja migracji · uruchomienie produkcyjne · wsparcie po starcie

Produkt i jakość: testy funkcjonalne · UAT · scenariusze użytkowników · ocena użyteczności · informacje zwrotne · decyzje o gotowości

Service Delivery: incydenty i zgłoszenia · ServiceNow · SLA · priorytetowa obsługa VIP · Windows · Microsoft 365 · tożsamość · Intune · VPN · wnioski o oprogramowanie w CA ITAM · baza wiedzy

Praca z AI: definiowanie zadań i granic · koordynacja agentów kodujących · odbiór na podstawie zachowania produktu i dowodów operacyjnych

DOŚWIADCZENIE

IT Specialist L2/L3

2022–obecnie

Stefanini · projekty dla klientów enterprise · EMEA

- Zapewniam zdalne wsparcie techniczne L2/L3 dla lokalizacji w regionie EMEA, zarówno całkowicie zdalnych, jak i mających lokalnych techników; diagnozuję problemy i koordynuję działania do rozwiązania.
- **Rockwell Automation — obecny projekt, ok. 2,5 roku:** wsparcie użytkowników i lokalizacji w obszarach Windows, Microsoft 365, tożsamości, Intune, VPN, urządzeń końcowych i ServiceNow.
- **Hydro — wcześniejszy projekt, ok. 1,5 roku:** zdalne wsparcie techniczne z obsługą VIP; priorytetowe przejmowanie odpowiednio oznaczonych zgłoszeń w ServiceNow.
- Obsługuję wnioski o oprogramowanie na podstawie CA ITAM: sprawdzam dostępność, wskazuję zatwierdzone zamienniki lub źródło instalacji, a płatne wyjątki kieruję przez zakup i proces akceptacji.
- Pracuję bezpośrednio z użytkownikami przez sesje zdalne, rozmowy i komunikację pisemną, prowadzę zgłoszenia do rozwiązania i dokumentuję powtarzalne działania po angielsku.

Niezależne projekty wdrożeniowe i produktowe

2025–obecnie

Ewwesolutions — osobista nazwa portfolio projektowego · Polska

- Poprowadziłem płatne wdrożenie CRM i strony firmowej dla polskiego sprzedawcy usług IT: od rozpoznania procesu i kryteriów akceptacji przez sprawdzenie migracji danych po przełączenie produkcyjne i wsparcie po starcie.
- Zdefiniowałem i odebrałem funkcjonalnie proces KSeF 2.0 obejmujący wysyłkę faktury sprzedażowej, status przetwarzania, numer KSeF, UPO i synchronizację metadanych faktur zakupowych.
- Prowadziłem testy użyteczności na zadaniach użytkownika i koordynowałem iteracje implementacji, testów i przeglądu wykonywane przez agentów AI; rezultat odbierałem na podstawie zachowania produktu.
- Zdefiniowałem zakres i bramki gotowości Quivera — prywatnego labu platformy RMM, kopii urządzeń i Service Desk — oraz zatrzymywałem kierunki bez potwierdzonej potrzeby klienta.

JĘZYKI I DOSTĘPNOŚĆ

Polski — ojczysty · angielski — biegła komunikacja zawodowa · prawo do pracy w UE · dostępny od razu

Sposób pracy: oprogramowanie tworzę samodzielnie, end-to-end, z agentami AI jako narzędziami implementacyjnymi i przeglądowymi. Odpowiadam za zdefiniowanie problemu, wymagania, architekturę rozwiązania, odbiór funkcjonalny, sprawdzenie z użytkownikiem, decyzje wdrożeniowe i działanie operacyjne.