日本語翻訳版 / JAPANESE TRANSLATION

MARK EUMIR TURINGAN

ITプロジェクト・デスクトップサポート



ドイツ・カッセル　+49 176 83420629　markeumir.turingan@gmail.com
linkedin.com/in/markeumir · github.com/markeumir · myapps.markeumir.xyz · resume.markeumir.xyz

職務要約

国際的な企業環境で15年以上の経験を持つITサポート・運用の専門職。エンドユーザーおよび経営層向けサポート、ITプロジェクト導入、インシデント対応、デバイスの導入・管理、システム運用に従事。フィリピン、シンガポール、マレーシアで、オンプレミスとクラウド環境の両方に対応し、ITSMに基づく業務と部門横断の調整を経験。ITIL認定資格および電子・通信工学の学士号を保有。

技術スキル

企業向けシステム	Microsoft 365、Active Directory、Exchange Online、SCCM、MDM、Windowsネットワーク
エンドポイント対応	Windows／macOS、PCの導入・設定、トラブルシューティング、Freshservice／ITSM
IT運用	インシデントのエスカレーション、ユーザーアカウント管理、リモート／オンサイトサポート、ITプロジェクト調整
個人技術プロジェクト	Linux、Docker、GitHub、Cloudflare、Android／Webの検証、デプロイ、リリース確認

職務経歴

IT運用プロジェクトエンジニア

2023年6月〜2024年3月

Trustwave Philippines Inc.｜フィリピン・マカティ市

- IT運用部門において、システム・アプリケーションの構築や、オンプレミスサービスとクラウド基盤の維持管理を支援。
- ベンダー、関係者、社内チームと連携し、計画された期限内でのITプロジェクト遂行を支援。
- 重要度の高いエンドユーザー問題への対応および部門横断型ITプロジェクト活動を推進。

ITサポートエンジニア

2020年5月〜2023年6月

Trustwave Private Limited｜シンガポール

- ハードウェア、ソフトウェア、接続、セキュリティ関連の問題をリモートおよびオンサイトで調査・解決。
- デスクトップPC、ノートPC、プリンター、周辺機器の設置・設定・保守を担当。
- 他のITチームと連携してサポート改善や技術関連の取り組みを実施。

経営層向け・デスクトップサポートエンジニア

2018年1月〜2020年5月

NCS Private Limited（Singtel Group）｜シンガポール

- 経営層および従業員に対し、モバイル端末を含む技術サポートを提供。
- ソフトウェア更新、パッチ適用、デバイスのバックアップの導入・管理を担当。
- IT資産と在庫を機器のライフサイクル全体にわたって追跡・管理。

日本語翻訳版 / JAPANESE TRANSLATION

MARK EUMIR TURINGAN

職務経歴（続き）

IT分野の社内専門担当者（SME）

2016年6月〜2017年12月

Global Enterprise International Malaysia（後にInfosysが買収）｜マレーシア・プタリンジャヤ

- 複雑な技術的問題を調査・分析し、サービスデスクチームに解決策を助言。
- ナレッジベース記事、回避策、恒久的な解決策を作成・保守。
- サービスデスク担当者を指導し、他のITチームとサポート業務を改善。

ITサービスデスクアナリスト

2014年12月〜2016年6月

Global Enterprise International Malaysia｜マレーシア・プタリンジャヤ

- 複数拠点のエンドユーザーに対し、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの問題を解決。
- チケットシステムで依頼・障害を記録・追跡し、SLAに沿って対応。

個人技術プロジェクト

MiRo Digital Tools｜AI支援による個人技術プロジェクト（継続中）

- 要件を定義し、機能を企画して、AI支援のもとAndroidアプリ、Webツール、オフライン／LANツールの実装を主導。
- 実機でのトラブルシューティング、検証、品質確認、文書化、更新、リリース確認を実施。
- 個人のLinux／DockerサービスおよびGitHub／Cloudflareを利用したデプロイ運用を管理。
- MiRo BINGO、MiRo TV Editionなど。Boggles – MiRo EditionとMillionaires Game – MiRo Editionは開発中。

主な実績

- SGS Gulf Ltd.でITヘルプデスクの担当責任者（Officer-in-Charge Supervisor）に任命され、チーム調整とリーダーシップを経験。
- GEIMでサービスデスクSMEに昇格し、ナレッジ資料の作成とメンバー育成を担当。その後Singtel／NCSで経営層のITサポートを担当。

学歴

電子・通信工学 学士（BSECE）｜フィリピン工科大学（Polytechnic University of the Philippines）、マニラ市サンタメサ校｜1999年6月〜2004年4月

資格

ITIL認定

使用言語

フィリピン語／タガログ語（母語）｜英語（上級）｜ドイツ語（初級・学習継続中）