

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΗΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Support Associate | Wolt

Μάρτιος 2024 - Αύγουστος 2026

- Παροχή άμεσης τεχνικής και λειτουργικής υποστήριξης (B2C & B2B) σε πελάτες και συνεργάτες μέσω πλατφόρμων ticketing και live chat.
- Διαχείριση και επίλυση σύνθετων προβλημάτων σε πραγματικό χρόνο, διασφαλίζοντας την ομαλή διεκπεραίωση των παραγγελιών και των υπηρεσιών.
- Ανάλυση δεδομένων για την άμεση διαχείριση κρίσεων υπό συνθήκες πίεσης και υψηλού όγκου αιτημάτων.
- Διατήρηση σταθερά υψηλών δεικτών ικανοποίησης του πελάτη μέσα από την αποτελεσματική επικοινωνία και καθοδήγηση των χρηστών.

IT Support & Barista | SP GAMING NET STATION

Απρίλιος 2022 – Οκτώβριος 2023

- Παροχή τεχνικής υποστήριξης, αναλαμβάνοντας τη διάγνωση και άμεση επίλυση δυσλειτουργιών hardware και software στα τερματικά του καταστήματος.
- Διαχείριση και παρακολούθηση της κεντρικής εφαρμογής του Server για τον έλεγχο του τοπικού δικτύου και την κατανομή χρόνου/πρόσβασης στους πελάτες.
- Τακτική συντήρηση του εξοπλισμού για τη βέλτιστη απόδοση των συστημάτων.
- Παράλληλη εκτέλεση καθηκόντων Barista, συνδυάζοντας το αποτελεσματικό multitasking με την άμεση εξυπηρέτηση πελατών και τη διαχείριση ταμείου.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος – πρώην ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας Οκτώβριος 2018 - Σήμερα
Τμήμα Μηχανικών Πληροφορικής, Υπολογιστών και Τηλεπικοινωνιών

- Εκμάθηση Προγραμματισμού, Βάσεων Δεδομένων, Δικτύων και κυκλωμάτων
- Μαθήματα ειδικότητας: Μεθοδολογία προγραμματισμού, Ειδικά Θέματα Βάσεων Δεδομένων, Γραμμικός Προγραμματισμός και Βελτιστοποίηση, Παιδαγωγικά, Διδακτική και Τεχνικές Παρουσίασης, Τεχνολογία Λογισμικού και Προγραμματιστικές Εφαρμογές στο Διαδίκτυο

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

- **Network Addressing and Basic Troubleshooting | Cisco (Μάιος 2024)**
- **Front End Development Libraries | freeCodeCamp (Ιανουάριος 2024)**
- **JavaScript Algorithms and Data Structures | freeCodeCamp (Δεκέμβριος 2023)**
- **Responsive Web Design | freeCodeCamp (Δεκέμβριος 2023)**

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ

- **Γλώσσες:** Java, JavaScript, C++, SQL
- **Frameworks & Web:** React, Bootstrap, HTML/CSS
- **Ξένες Γλώσσες:** Αγγλικά (B2)
- **Microsoft Office**