RÉZ LEVENTE

Mérnökinformatikus hallgató & Linux Enthusiast

info@rezlevente.hu | www.rezlevente.hu | Budapest, Magyarország

SZAKMAI TAPASZTALAT

2026.01. – Jelenleg

Security Analyst

Deutsche Telekom ITTC Kft.

Biztonsági incidensek észlelése és elemzése:

- IT biztonsági incidensek észlelése és elemzése ügyfélkörnyezetekben.
- Rendszerek és hálózatok monitorozása gyanús tevékenységek és potenciális fenyegetések azonosítása érdekében.
- Biztonsági riasztások kivizsgálása, valamint azok hatásának és súlyosságának értékelése.
- A megállapítások dokumentálása és részletes biztonsági jelentések készítése.

Fenyegetésfigyelés és sebezhetőségkezelés:

- Újonnan megjelenő IT biztonsági fenyegetések nyomon követése, beleértve a sebezhetőségeket, zero-day exploitokat és kártevőket.
- Detektálási szabályok létrehozása és finomhangolása az ügyfélkörnyezetekben történő fenyegetések azonosítására.
- Biztonsági figyelmeztetések követése és naprakész védelmi intézkedések biztosítása.

Logelemzés és hálózatmonitorozás:

- Biztonsági rendszerek (proxy, antivírus, WAF, IDS, web szerverek, DNS) logjainak elemzése.
- PCAP elemzés végzése hálózati forgalmi anomáliák kivizsgálására.
- Az OSI és TCP/IP modellek ismeretének alkalmazása hálózati problémák azonosítására és elhárítására

Malware elemzés:

- Kártékony kódok elemzése sandbox környezetben a viselkedés és hatás megértése érdekében.
- Incidenskezelés támogatása részletes technikai malware elemzésekkel.

Incidens- és változáskezelés:

- Biztonsági incidensek kezelése a meghatározott change és incident management folyamatok szerint.
- Reagálási műveletek koordinálása és minden tevékenység dokumentálása a belső eljárásoknak megfelelően.

Technikai készségek és folyamatos fejlődés:

- Windows és Linux operációs rendszerek ismeretének alkalmazása biztonsági vizsgálatok során.
- Alapvető szkriptelési ismeretek (Python, Bash, JavaScript) használata automatizálási és elemzési feladatok támogatására.
- Folyamatos biztonsági monitorozás biztosítása.
- Erős kommunikációs készségek fenntartása angol és magyar nyelven.

2025.05. – 2026.01.

Desktop Support Technician

Magyar Telekom Nyrt.

Operációs rendszer frissítések:

- A vállalati laptopok Windows 10-ről Windows 11-re történő frissítése a belső IT eljárásoknak megfelelően.
- Az eszközök előkészítése a frissítéshez, beleértve az adatmentések ellenőrzését és a kompatibilitás vizsgálatát.

- A szükséges rendszerfrissítések, illesztőprogramok és biztonsági javítások telepítése.

Adatmentés és visszaállítás:

- A felhasználókkal történő egyeztetés arról, hogy személyes vagy munkával kapcsolatos adataik mentésre kerültek-e.
- Szükség esetén az adatok biztonságos átmásolása külső meghajtóra a telepítés előtt.
- A fájlok, beállítások és alkalmazások visszaállítása a frissítési folyamat befejezése után.
- Annak biztosítása, hogy az átállás során ne történjen adatvesztés vagy sérülés.

Alkalmazásbeállítás és felhasználói támogatás:

- A szükséges szoftverek és jogosultságok, beleértve az adminisztrátori hozzáférést is, helyes beállítása.
- Felhasználók támogatása bejelentkezési problémák, szoftverhozzáférés és egyéb frissítés utáni kérdések esetén.

Felhasználói kommunikáció és ütemezés:

- Munkavállalók tájékoztatása a frissítési folyamatról és időpontok egyeztetése.
- Frissítési időpontok foglalása, valamint napi és heti ütemezések kezelése.
- Elvégzett feladatok rögzítése, belső naplók frissítése és napi előrehaladás jelentése a vezetők felé.
- Az ütemezés, készlet és dokumentáció pontosságának folyamatos ellenőrzése.

Tárolás és készletkezelés:

- Raktári területen történő munka a laptopok előkészítésében, rendszerezésében és kiadásra való előkészítésében.
- Laptopok szkennelése és nyilvántartása be- és kimenő szállítmányok esetén.
- Régi vagy visszaérkezett eszközök újratelepítése újrahasznosítás vagy tárolás céljából.

Technikai és problémamegoldó készségek:

- Kisebb szoftveres, hardveres vagy kapcsolódási problémák diagnosztizálása és megoldása a frissítések során.
- Komplex technikai problémák továbbítása senior IT munkatársak felé szükség esetén.
- Hibaelhárítási technikák alkalmazása a rendszer zökkenőmentes és megbízható működésének biztosítása érdekében.

2024.08. – 2025.05.

Senior Administrative Customer Service Representative

Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

Vezetés és csapatkoordináció:

- Felügyeltem egy ügyfélszolgálati csapat munkáját, akik bejövő hívásokat és online megkereséseket kezeltek a 1818-as országos kormányzati ügyfélszolgálaton keresztül.
- Napi szintű iránymutatást, feladatkiosztást és teljesítménykövetést biztosítottam a magas színvonalú szolgáltatás fenntartása érdekében.
- Coaching üléseket tartottam, bevált gyakorlatokat osztottam meg, és támogattam a csapattagokat összetett adminisztratív vagy technikai esetek kezelésében.
- Biztosítottam a belső szolgáltatási standardok és adatvédelmi előírások betartását.

Minőségbiztosítás és folyamatfejlesztés:

- Figyelemmel kísértem a szolgáltatás minőségét, pontosságát és válaszidejét, szükség esetén korrekciós intézkedéseket vezettem be.
- Hozzájárultam a belső munkafolyamatok, szkriptek és tudásbázis anyagok fejlesztéséhez és optimalizálásához.
- Elemeztem a visszajelzéseket, hívásstatisztikákat és teljesítményjelentéseket a fejlesztési lehetőségek azonosítása érdekében.

Haladó ügyféltámogatás:

- Eszkalált és érzékeny ügyeket kezeltem, amelyek fejlettebb közigazgatási ismereteket igényeltek.
- Szakértői támogatást nyújtottam összetett témákban, beleértve az e-közigazgatási rendszereket, mint az Ügyfélkapu, Cégkapu és egyéb digitális ügyintézési eszközök.

- Együttműködtem kormányzati szervekkel és IT szakemberekkel a pontos és gyors problémamegoldás érdekében.

Képzés és tudásfejlesztés:

- Új belépők és meglévő csapattagok számára betanításokat és ismétlő tréningeket szerveztem.
- Belső útmutatókat és segédanyagokat készítettem az ügyfélkommunikáció és támogatási folyamatok egységesítése érdekében.
- Folyamatosan naprakész maradtam a közigazgatási jogszabályok, digitális platformok és kormányzati szabályozások változásaival kapcsolatban.

Jelentések és kommunikáció:

- Napi és heti teljesítményjelentéseket készítettem a vezetőség számára.
- Átlátható kommunikációs csatornákat tartottam fenn az ügyfélszolgálati csapat és a vezetői szint között.
- Képviseltem a csapatot belső megbeszéléseken, és hozzájárultam a részleg fejlesztési kezdeményezéseihez.

2023.09. – 2024.08.

Administrative Customer Service Representative

Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

Ügyféltámogatás és megkeresések kezelése:

- Bejövő hívások és írásos megkeresések kezelése a 1818-as kormányzati ügyfélszolgálaton keresztül.
- Pontos és időben történő tájékoztatás nyújtása az állampolgárok számára közigazgatási eljárásokkal és digitális kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatban.
- Általános megkeresések megválaszolása, felhasználók támogatása online felületek használatában, valamint hivatalos e-ügyintézési rendszerek elérésének segítése.

Adminisztratív támogatás és adatkezelés:

- Az ügyfélkapcsolatok rögzítése, nyomon követése és kategorizálása a belső CRM és jegykezelő rendszerekben.
- Naprakész nyilvántartások vezetése a pontosság és a belső szabályzatoknak való megfelelés biztosítása érdekében.
- Felhasználói azonosítás ellenőrzésének támogatása és adminisztratív kérelmek feldolgozása a meghatározott protokollok szerint.

Kormányzati szolgáltatási tájékoztatás:

- Az ügyfelek tájékoztatása az online ügyintézési rendszerek, például az Ügyfélkapu és a Cégkapu használatáról.
- A szükséges dokumentumok, határidők és eljárások ismertetése különböző közigazgatási ügyek esetében.
- A kommunikáció minden esetben a kormányzati előírásoknak és adatvédelmi szabályoknak megfelelően történt.

Problémamegoldás és eszkaláció:

- Ismétlődő vagy összetett esetek felismerése és továbbítása az illetékes osztályok vagy szakértők felé.
- Visszajelzések adása a tudásbázis cikkek és belső munkafolyamatok hatékonyságának javítása érdekében.
- Kritikus gondolkodás alkalmazása a pontos és ügyfélbarát megoldások biztosítása érdekében.

Szakmai kommunikáció és csapatmunka:

- Udvarias, professzionális és empatikus kommunikáció fenntartása minden helyzetben.
- Együttműködés a csapattagokkal a következetes szolgáltatási minőség és a napi teljesítménycélok elérése érdekében.
- Rendszeres képzéseken való részvétel az új adminisztratív eljárások és digitális eszközök naprakész ismerete érdekében.

2022.02. – 2023.09.

Inbound Customer Service Representative

Magyar Telekom Nyrt.

Ügyféltámogatás és problémamegoldás:

- Bejövő ügyfélhívások kezelése otthoni internet, televízió és mobilszolgáltatásokkal kapcsolatban.

- Műszaki, számlázási és ügyfélfiókkal kapcsolatos kérdések megválaszolása, valamint lépésről lépésre történő támogatás nyújtása.
- Érthető, professzionális és empatikus kommunikáció biztosítása a pozitív ügyfélélmény érdekében.
- Szolgáltatási hibák diagnosztizálása, az ügyfelek végigvezetése a hibaelhárítási folyamatokon, valamint az összetettebb esetek továbbítása műszaki szakértők részére szükség esetén.

Termék és szolgáltatási tanácsadás:

- Az ügyfelek támogatása a szolgáltatási lehetőségek, promóciók és csomagbővítések megértésében.
- Személyre szabott megoldások ajánlása a szolgáltatás minőségének és az ügyfél elégedettség növelése érdekében.
- Szolgáltatásmódosítások, új megrendelések és lemondások feldolgozása a belső CRM rendszerben.

Adminisztráció és rendszerhasználat:

- Az ügyfélkapcsolatok és az esetek megoldásának pontos dokumentálása a vállalati adatbázisokban.
- A Telekom otthoni és mobilszolgáltatási portfóliójának naprakész ismerete és alkalmazása.
- A belső adatvédelmi, számlázási és szerződéskezelési szabályzatok maradéktalan betartása.

Ügyfélmegtartás és ügyfél elégedettség:

- A meglévő ügyfelek megtartását támogató lehetőségek felismerése proaktív ügyfélkezeléssel és személyre szabott ajánlatokkal.
- Hozzájárulás a csapat teljesítménymutatóinak eléréséhez, különös tekintettel az ügyfél elégedettségre, a válaszidőre és a problémamegoldási arányra.
- Pozitív visszajelzések elnyerése ügyfelektől és vezetőktől a professzionális és megoldásorientált ügyfélkezelésért.

Együttműködés és folyamatos fejlődés:

- Szoros együttműködés más részlegek munkatársaival a problémák gyors és hatékony megoldása érdekében.
- Részvétel szakmai képzéseken az új rendszerek, szolgáltatások és munkafolyamatok naprakész ismerete érdekében.
- A bevált gyakorlatok és szakmai tapasztalatok megosztása a kollégákkal a csapat teljesítményének folyamatos fejlesztése érdekében.

TANULMÁNYOK

TECHNIKAI ISMERETEK

Docker **Microsoft Defender** **CrowdStrike Falcon** **Cortex XDR** **Python** **Linux** **Active Directory** **Bash**

KIEMELT PROJEKTEK

M3U-ST

A szoftver célja, hogy legyen mód tesztelni egy már meglévő M3U vagy M3U8 formátumú fájlt. A program ellenőrzi, hogy az időtúllépés előtt érkezik-e vá...

StaySync

A program egy terminal alapú szállásfoglaló rendszert valósít meg. A program a Gábor Dénes Egyetem Objektumorientált Programozás (MEIN-AN07) kurzusára...

Útnyílvántartó

Ez a program egy egyszerű gépjárműadat-nyilvántartást valósít meg. A felhasználótól bekéri a gépjármű típusát, rendszámát, kilométeróra állását, illet...

Bűvös 26

A projekt a Gábor Dénes Egyetem Mérnökinformatikus szakának (MEIN-AN07) Problémamegoldás-és algoritmusok tárgyára készült.Az képernyőn megjelenő azono...

AstraDrive

„Réz Levente László” és „Nemoda Márk Levente”, a Gábor Dénes Egyetem elsőéves hallgatóinak közös munkája. Egy webalkalmazás-projekt, amely az első köz...