

Waleed Saleh Al-Sanafi

Yemeni (born in Saudi Arabia) | Kingdom of Saudi Arabia | Email: wsaleh11@gmail.com | Mobile No: 0557790814

PROFESSIONAL SUMMARY

Experienced IT Support and Service Desk professional with over 15 years of expertise in technical support, incident management, end-user support, and IT service operations. Seeking to join a forward-thinking organization where I can leverage my technical expertise to enhance service quality, optimize IT operations, and support digital transformation. Committed to delivering reliable technical solutions, improving user experience, and contributing to operational excellence through industry best practices.

EDUCATIONAL QUALIFICATIONS

King Abdulaziz University

Bachelor's Degree in Administrative Sciences

Computer Diploma

WORK EXPERIENCES

Saudi Company for Comprehensive Security Control (TAHAKOM)

Service Desk Officer | 2015 – 2026

- Managed and resolved IT incidents and service requests while ensuring compliance with Service Level Agreements (SLAs).
- Delivered first-line technical support, troubleshooting hardware, software, and network-related issues for end users.
- Coordinated with cross-functional IT teams to ensure timely issue resolution and maintain high service availability.

Dallah Company

IT Support Specialist | 2010 – 2015

- Provided technical support for computer systems, software applications, and peripheral devices.
- Installed, configured, and maintained hardware and software to ensure optimal system performance.
- Documented technical issues and resolutions while delivering effective user support and preventive maintenance.

TRAINING COURSES & CERTIFICATES

- Computer Maintenance
- Microsoft Office Training
- Saudi Council of Engineers Certificate
- ITIL Foundation Certificate – IT Service Management
- Certificate in Secretarial Studies

SKILLS

- Technical Support
- Service Desk Operations
- Incident Management
- IT Troubleshooting
- Hardware & Software Installation
- Operating Systems Administration
- Microsoft Office Suite
- Customer Service Excellence
- Time Management & Prioritization
- Teamwork & Effective Communication

وليد صالح السنفي

0557790814 | wsaleh11@gmail.com | يماني (مواليد السعودية) | المملكة العربية السعودية

الهدف الوظيفي

متخصص في الدعم الفني وخدمات تقنية المعلومات، أمتلك خبرة عملية تتجاوز 15 عامًا في تقديم الدعم الفني للمستخدمين، وإدارة بلاغات الأعطال، وتشخيص المشكلات التقنية، وضمان استمرارية الخدمات التقنية وفق أفضل الممارسات. أسعى للانضمام إلى جهة رائدة تمكيني من توظيف خبراتي في تعزيز كفاءة البنية التقنية، وتحسين تجربة المستخدم، ودعم التحول الرقمي مع المساهمة في رفع جودة الخدمات وتحقيق التميز التشغيلي.

التعليم

جامعة الملك عبدالعزيز

بكالوريوس العلوم الإدارية

دبلوم الحاسب الآلي

الخبرات المهنية

الشركة السعودية للتحكم الأمني الشامل (تحكم)

2015 - 2026 | (Service Desk Officer)

- استقبال وتحليل بلاغات الدعم الفني وإدارة طلبات الخدمة باستخدام أنظمة Service Desk وفق أفضل الممارسات.
- متابعة الحوادث التقنية والتنسيق مع الفرق المختصة لضمان سرعة المعالجة وتحقيق مؤشرات الأداء التشغيلية.
- تقديم الدعم الفني للمستخدمين عن بُعد وميدانيًا، مع توثيق الحلول والمساهمة في تحسين جودة واستمرارية الخدمات التقنية.

شركة دلة

أخصائي دعم فني | 2010 - 2015

- تقديم الدعم الفني للمستخدمين وتشخيص الأعطال التقنية ومعالجتها وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).
- تركيب وتهيئة أجهزة الحاسب والبرامج والملحقات وضمان جاهزيتها للعمل بكفاءة.
- توثيق البلاغات والإجراءات الفنية وتقديم الدعم الوقائي للحد من تكرار الأعطال.

الدورات التدريبية والشهادات

- صيانة الحاسب الآلي
- برامج Microsoft Office
- شهادة الهيئة السعودية للمهندسين
- شهادة في أعمال السكرتارية

المهارات

- الدعم الفني وتقنية المعلومات
- إدارة بلاغات الدعم الفني (Service Desk)
- تشخيص الأعطال وحل المشكلات التقنية
- إدارة الحوادث وطلبات الخدمة (Incident Management)
- تثبيت وتهيئة أجهزة الحاسب والبرامج
- إدارة أنظمة التشغيل وتطبيقات Microsoft Office
- خدمة العملاء والتواصل الفعال
- إدارة الوقت وترتيب الأولويات
- العمل الجماعي والتنسيق بين الفرق
- الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وتحقيق مؤشرات الأداء (KPIs)