

针对「IT Support Administrator | LevelBlue」的简历写作说明

来源：it-support-administrator-20260921-212037.html

岗位重点概览

- 这是 IT Support Administrator 的定制写作方案，核心是 Freshservice 一二线工单所有权、跨平台终端、Entra ID 和网络支持。
- 主要服务对象是 LevelBlue 员工、远程用户、资产与采购相关人员以及高级技术团队，简历需要写清对象、工作量、操作步骤和最终验证。
- 技能关键词应围绕 Freshservice support、Microsoft and identity、Cross-platform endpoints、Connectivity and operations 展开，并在经历和项目各提供一次可核对证据。
- 现实条件包括两年以上帮助台经历、Sydney 每周一至两天到岗及按计划值班，所有证件、身份和时间安排必须按真实状态填写。

整体写作策略

把候选人定位为能够在初级职责边界内承担 Freshservice 一二线工单所有权、跨平台终端、Entra ID 和网络支持的应届生或早期从业者。先在技能栏放入 Freshservice support、Microsoft and identity、Cross-platform endpoints、Connectivity and operations，再用经历中的请求量、设备或测试规模、验证结果和升级对象证明实际接触；两个项目分别证明日常核心任务和较难在兼职中覆盖的技术或流程，避免只列工具名称。

岗位期待的人才画像

岗位需要能为 LevelBlue 员工、远程用户、资产与采购相关人员以及高级技术团队稳定交付支持或技术工作的初级人才。课程实验、placement、志愿支持和兼职经历都可以采用，但必须写清真实对象、使用环境和本人承担的步骤。

招聘方会先核对 Freshservice support、Microsoft and identity、Cross-platform endpoints、Connectivity and operations。技能栏只能帮助筛选，真正的说服力来自经历与项目中相互印证的数量、工具、验证方法和升级边界。

岗位偏好沟通清楚、记录可靠、愿意学习并能对结果负责的人。两年以上帮助台经历、Sydney 每周一至两天到岗及按计划值班应拆成已具备、可以安排和仍需确认三类，不能把愿意办理写成已经持有。

关键技能与证据规划

- Freshservice support : JD 关注 Level 1 and 2 triage, ticket ownership, user updates, resolution evidence, SLA awareness and escalation. 从实习、课程项目或兼职中选择至少 12 个请求、设备或测试作为证据，写清对象、工具、验证结果以及交给谁继续处理。
- Microsoft and identity : JD 关注 Windows, Microsoft 365, Entra ID, access support, endpoint settings and secure account practices. 从实习、课程项目或兼职中选择至少 16 个请求、设备或测试作为证据，写清对象、工具、验证结果以及交给谁继续处理。
- Cross-platform endpoints : JD 关注 macOS, Intune, Jamf, device troubleshooting, procurement, inventory and lifecycle documentation. 从实习、课程项目或兼职中选择至少 20 个请求、设备或测试作为证据，写清对象、工具、验证结果以及交给谁继续处理。
- Connectivity and operations : JD 关注 VPN, DNS, DHCP, Wi-Fi, basic networking, runbooks, handovers and supervised on-call support. 从实习、课程项目或兼职中选择至少 24 个请求、设备或测试作为证据，写清对象、工具、验证结果以及交给谁继续处理。
- 资格与工作条件：逐项核对两年以上帮助台经历、Sydney 每周一至两天到岗及按计划值班，至少标明 1 项已具备条件、1 项待确认事项及可复核的证件、日期或排班安排。

分栏目写作说明

Professional profile

写作说明：JD 原文“Provide Level 1/2 support through Freshservice, own tickets through resolution, maintain documentation, and support procurement and IT assets.”。概述要先建立与 Freshservice 一二线工单所有权、跨平台终端、Entra ID 和网络支持直接相关的初级定位，并交代服务对象和最强证据。求职者写这一段时，用 65 至 90 个英文单词连接学历、最相关实践、核心工具和服务价值，并避免声称超出真实年限的企业经验。

证据安排：针对 IT Support Administrator，把 Professional profile 的建议转化为 1 至 2 条英文证据，先从个人日志、提交记录或项目文档核对数字，再写清验证方法、使用者和升级或交接对象。

Relevant skills

写作说明：JD 原文“The environment includes Windows and macOS, Microsoft 365, Entra ID, Intune, Jamf, VPN/networking and endpoint tools, with on-call participation.”。技能栏应按 Freshservice support、Microsoft and identity、Cross-platform endpoints、Connectivity and operations 分组，帮助 ATS 和招聘经理快速核对。求职者写这一段时，每组放入 3 至 5 个 JD 关键词，并准备一条可在经历或项目中再次证明的具体操作记录。

证据安排：针对 IT Support Administrator，把 Relevant skills 的建议转化为 1 至 2 条英文证据，先从个人日志、提交记录或项目文档核对数字，再写清验证方法、使用者和升级或交接对象。

Relevant experience

写作说明：JD 原文“Provide Level 1/2 support through Freshservice, own tickets through resolution, maintain documentation, and support procurement and IT assets.”。经历栏要展示完整工作链条，从接收任务到记录、验证、沟通和必要升级。求职者写这一段时，选择最相关的一段经历，写清每周或每月数量、处理步骤、验证方法、用户更新和升级对象。

证据安排：针对 IT Support Administrator，把 Relevant experience 的建议转化为 1 至 2 条英文证据，先从个人日志、提交记录或项目文档核对数字，再写清验证方法、使用者和升级或交接对象。

Freshservice Ticket Ownership Lab

写作说明：JD 原文“The environment includes Windows and macOS, Microsoft 365, Entra ID, Intune, Jamf, VPN/networking and endpoint tools, with on-call participation.”。第一个项目优先证明岗位最常见的日常职责，并用规模和验收结果补足正式经验。求职者写这一段时，使用本人做过的类似项目，写清 a 45-ticket Level 1 and 2 queue 的规模、工具、测试清单、异常处理和最终交付物。

证据安排：针对 IT Support Administrator，把 Freshservice Ticket Ownership Lab 的建议转化为 1 至 2 条英文证据，先从个人日志、提交记录或项目文档核对数字，再写清验证方法、使用者和升级或交接对象。

Cross-platform Endpoint Management Project

写作说明：JD 原文“Provide Level 1/2 support through Freshservice, own tickets through resolution, maintain documentation, and support procurement and IT assets.”。第二个项目用于补足较难在日常经历中展示的技术、流程或加分项，不能与第一个项目重复。求职者写这一段时，选择与 Cross-platform Endpoint Management Project 相似但真实的材料，列出测试或记录数量、复核人、完成标准和交接边界。

证据安排：针对 IT Support Administrator，把 Cross-platform Endpoint Management Project 的建议转化为 1 至 2 条英文证据，先从个人日志、提交记录或项目文档核对数字，再写清验证方法、使用者和升级或交接对象。

Education

写作说明：JD 原文“2+ years of IT support/helpdesk experience, with Windows/macOS, Microsoft 365, Entra ID, VPN/networking and endpoint-tool knowledge.”。教育部分只保留与岗位直接相关的课程和资格状态，不应替代实际证据。求职者写这一段时，准确区分已完成、在读、准备中和仅有实验接触的内容，只列最相关的 4 至 6 门课程。

证据安排：针对 IT Support Administrator，把 Education 的建议转化为 1 至 2 条英文证据，先从个人日志、提交记录或项目文档核对数字，再写清验证方法、使用者和升级或交接对象。

Availability and requirements

写作说明：JD 原文“Hybrid, mostly remote with 1–2 days per week in Sydney.”。条件栏必须准确回应地点、排班、身份、证件和审查要求，并区分已具备与待确认。求职者写这一段时，把两年以上帮助台经历、Sydney 每周一至两天到岗及按计划值班逐项填写为真实状态；尚未取得的证件或资格只能写愿意办理或待确认。

证据安排：针对 IT Support Administrator，把 Availability and requirements 的建议转化为 1 至 2 条英文证据，先从个人日志、提交记录或项目文档核对数字，再写清验证方法、使用者和升级或交接对象。