

Bianca Souza

Suporte Técnico

Informações pessoais

E-mail
bia****@gmail.com

Telefone
(11) ****-****

GitHub
<https://github.com/Biancajk24>

LinkedIn
<https://www.linkedin.com/in/bianca-souza/k/>

Habilidades

Dinamismo para execução de múltiplas tarefas

Responsabilidade e autonomia para realização de trabalho remoto

Trabalho em equipe

Proatividade e iniciativa para resolução de problemas

Idiomas

Acredito que a vontade de aprender é uma das habilidades mais importantes em qualquer área, especialmente em tecnologia, onde as mudanças ocorrem rapidamente. Tenho facilidade em trabalhar em equipe e estou disposta a enfrentar desafios e buscar soluções para os problemas apresentados, além de aprender novas habilidades para melhorar meu desempenho.

Experiência laboral

2018-07-
2022-02

Suporte Nível 1

**, ** *LTDA*, **, **

- Suporte a equipe técnica externa.
- Relatório de Produtividade técnica.
- Configuração de plataformas de streaming para os clientes, além de seu gerenciamento e integração ao sistema da empresa.
- Acompanhamento de tráfego da rede via Zabbix e Grafana.
- Gerenciamento e ativação de ONU via UNM.

Assistente Administrativo

**, **, **, **

2022-09-
2022-12

- Suporte técnico a clientes via chat.
- Atendimento e resolução de demandas técnicas do usuário.
- Acompanhamento e direcionamento de chamados.
- Atuação em atividades de registros técnicos, solicitações de reparo e configuração de equipamentos nível 1.

Assistente de Suporte Técnico

**, **, **, **

2022-12-
Atualmente

- Suporte técnico a clientes via chat e telefone.
- Prestar suporte na identificação, filtragem e solução de incidentes, problemas de internet, telefonia e hospedagem.
- Abertura, acompanhamento, tratativa e fechamento de protocolos internos e externos, visando intermediações dentro do SLA estipulado para cada produto.
- Contato com provedores parceiros para resolução de chamados e acompanhamento remoto de visitas técnicas entre clientes e provedores parceiros.

Formação acadêmica

2022-01
- Atualmente

Desenvolvimento de Sistemas, Tecnólogo

Universidade Cidade de São Paulo, São Paulo

2022/05
- 2022/06

Bootcamp Decola Tech 3º Edição

Digital Innovation One Inc.