

DOMÉNICO FRANCO

Aspirante a desarrollador de software, con experiencia en Customer Service y TechSupport. Capacidad de liderar y trabajar en equipo con personas multidisciplinares, presto a recibir todo el conocimiento posible para transformarlo en potentes herramientas en pro del objetivo trazado.

CONTACTO

 (11) 37792887

 domenicofranco.df@gmail.com

 Ciudad Autónoma de Buenos Aires

.....

FORMACION ACADEMICA

- LICENCIATURA - DESARROLLO SOFTWARE - INSTITUTO DE FORMACIÓN TÉCNICA SUPERIOR (IFTS) (2021-ACTUALIDAD)
- FUNDAMENTOS JAVA - UDEMY (2022) DESARROLLO FULLSTACK - CODO A CODO 4.0 (2021-2022)
- SCRUM FUNDAMENTALS - SOYLIDER.NET (2022)
- BACHILLER - ESCUELA SECUNDARIA "GRUPO EDUCATIVO BACATA" (2005 - 2009)

IDIOMAS

- Español - Nativo
- Inglés - B1 Intermedio (EF SET)

PORTFOLIO

<https://portfolio-dbd0c.web.app/>



► EXPERIENCIA LABORAL

AGENTE DE SERVICE DESK CLIENTE: TECHINT SONDA (05/2023 -PRESENTE)

- Soporte técnico avanzado en sistemas operativos y software de usuario final.
- Amplia experiencia en instalación, configuración y resolución de problemas.
- Dominio en herramientas de control remoto para asistencia eficiente.
- Chequeo, reparación de hardware y manejo básico de redes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo para optimizar recursos.
- Gestión y resolución de casos con cumplimiento de SLAs.
- Administración de usuarios en Active Directory y Azure.
- Uso de herramientas como Invgate, SCCM y paquete Office 365.
- Soporte OnSite y atención a usuarios VIPs.
- Habilidades de comunicación y liderazgo en equipos.

REPRESENTANTE DE SERVICIO TÉCNICO

CAT Technologies Argentina. (05/2022 - 05/2023)

- Brindar primer punto de contacto con usuarios vía telefónica, chats o por correo electrónico.
- Responsable de la solución de problemas a distancia a través de diagnósticos técnicos.
- Seguimiento de incidentes, solicitudes y preguntas /proporcionar su resolución dentro de los SLA y KPI estándar de la empresa (Calidad, FCR, NPS, TMO)

SOPORTE TÉCNICO

ANTONIO MELLINO (03/2020 - 04/2022)

- Responsable de responder consultas de nivel 1 del cliente, resolver problemas y mantener registros precisos de todas las solicitudes de asistencia en el sistema de tickets.
- Brindar mantenimiento periódico a los equipos de computación, reparación de software y hardware, y configuración de acuerdo a los estándares de la empresa.
- Brindar soporte en las múltiples aplicaciones relacionadas con las diferentes áreas de la empresa.