

DAYANE ROSTIROLLA

CASCADEL, PARANÁ | +55 45 9 9948-5474 | dayane.rostirolla@gmail.com | in/dayaneroستيrolla

Idiomas

- Inglês - Avançado

Educação

- Segele Engenharia, Cascavel— NR-5.
- Colégio Estadual de Jardim Santa Felicidade, Cascavel — Ensino Médio
- Senai, Cascavel — Informática, Montagem e Assistência Técnica em Computadores

Experiências

14/01/2019 - Atualmente

Analista de Suporte | Wikidados - Soluções e Desenvolvimentos | Cascavel

Analista de Suporte (22/04/2019 - atualmente): Suporte técnico, manutenção e gerenciamento de projetos relacionados a Telemetria, análise e desenvolvimento de métricas e soluções internas/externas da empresa (PJ). Treinamentos. Documentação técnica, documentação de processos internos/externos.

Auxiliar de suporte (14/01/2019 - 21/04/2019): Suporte técnico de telemetria veicular a clientes (PF/PJ).

17/12/2014 - 02/01/2019

Técnico de Call Center | Metronet Informática LTDA ME | Cascavel

Técnico de Call Center - Nível 2 (01/11/2016 - 02/01/2019): Ativação e configuração de novos clientes, controle populacional de pontos de acesso, suporte e configurações avançadas para clientes.

Operador de Telemarketing (02/02/2015 - 31/10/2016): Atendimento ao cliente, cobrança ativa e passiva, pesquisa de opinião e suporte técnico.

Técnico de suporte (17/12/2014 - 01/02/2015): Suporte técnico (telefonico) ao cliente.

Outras Competências

- Boa comunicação verbal e escrita.
- Trabalho em equipe e liderança.
- Atendimento e Suporte Técnico ao cliente (PF/PJ).
- Experiência com redes GPON/FTTH, Wireless e cabeada.
- Afinidade com equipamentos Intelbras e Ubiquiti (Rádios PMP e PTP)
- Conhecimentos em telefonia.
- Experiência com documentações técnicas e processos de trabalho.
- Monitoramento proativo e preditivo para prevenção de falhas.
- Controle da qualidade de instalação com auxílio a equipe externa.
- Experiência em troubleshooting de redes internas.
- Afinidade com Sistemas Linux/Windows.
- Supervisão e controle de resultados.
- Planejamento de projetos e melhorias de serviços.

- Organização e supervisão de atividades técnicas de acordo com a SLA\OLA em vigor.
- Elaboração de indicadores e gestão da qualidade.
- Organizar tarefas complexas em segmentos gerenciáveis.

Atividades complementares

- Atividades voluntárias em Rotary Club de Cascavel Harmonia.
- Tradução (português/inglês) e ambientação de um intercambista da Índia por 2 meses - Em Wikidados.
- Membro da C.I.P.A no mandato de 2017/2018 - Em Metronet Informática.