

Vinícius Franco Rocha

 Vila Lutécia – Santo André/SP
 (11) 99780-6037
 vinfranrocha@gmail.com
 <http://www.linkedin.com/in/vinícius-franco-rocha>

Hard Skills

Analista ITSM | Service Desk | Cyber Security| ITIL | Automações | RPA's | Chatbot's | SQL | API's | Power BI | CLP

Objetivo Profissional

- ✓ Busco oportunidades na área de Cibersegurança, com foco em segurança ofensiva. Tenho interesse e disposição para aprender, e venho realizando cursos nas áreas de pentest e redes. Estou aberto a novos desafios e disposto a me dedicar ao máximo para adquirir novos conhecimentos e evoluir profissionalmente.

Síntese de Conhecimentos

- ✓ Expertise em ITSM, gerenciamento de chamados e ativos com GLPI e Service Aide, adaptando soluções às necessidades organizacionais.
- ✓ Criação de relatórios e dashboards inteligentes, fornecendo insights estratégicos para tomada de decisões.
- ✓ Automação de processos e RPA utilizando Power Automate e N8N, reduzindo tarefas manuais e melhorando a eficiência operacional.
- ✓ Domínio na configuração de processos e na exploração de recursos das soluções ITSM, adaptando-as com precisão às necessidades específicas da organização.
- ✓ Criação e manutenção de chatbots corporativos usando princípios de IA com Genesys Cloud, Botpress e Typebot, aprimorando suporte e automação de atendimento.

Formação Acadêmica

- ✓ Graduação – Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Cruzeiro do Sul (Previsão de Término: 2025).
- ✓ Ensino Médio – Professor José Carlos Antunes (Completo: 2023).

Informática e Sistemas

MS Office – Intermediário | Service Aide | GLPI | N8N | Power Automate | Botpress | Typebot | MySQL | Wordpress | Canva | Power BI

Trajetória Profissional

Tecnocomp Tecnologia e Serviços – Analista de ITSM Jr. | 04/2024 – Atual.

- Implementação e configuração de sistemas ITSM para otimização de processos e eficiência operacional.
- Gestão e customização de GLPI e Service Aide para gerenciamento de chamados e controle de ativos.
- Desenvolvimento e automação de processos críticos, elaborando interfaces e fluxos automatizados para integração de sistemas.
- Criação e manutenção de chatbots corporativos baseados em Inteligência Artificial (Genesys Cloud, Botpress e Typebot), aprimorando o suporte virtual e a experiência do usuário.
- Desenvolvimento de relatórios e dashboards interativos com Power BI, fornecendo insights estratégicos para a tomada de decisões.

General Motors do Brasil LTDA – Aprendiz Em Mecatrônica - 01/2023 – 04/2024.

Principais Cursos e Certificações

- | | | |
|--|---|--|
| ✓ AI 900 – Microsoft/SENAI. | ✓ GPT e Python: ferramentas API – Alura. | ✓ Governança Alinhamento Estratégico – Alura. |
| ✓ SC 900 – Microsoft/SENAI. | ✓ RPA: No/Low Code – Alura. | ✓ Governança de TI Arquitetura e Inovação – Alura. |
| ✓ Node.js: API Rest Express e MongoDB – Alura. | ✓ Privacidade e proteção de dados (LGPD) – SENAI. | ✓ Git & Github – Alura. |
| ✓ Power BI para Data Science - Data Science Academy. | ✓ Pentest Aplicação Web – Alura. | ✓ Http - Alura. |

Idiomas

- ✓ Inglês – Técnico/Intermediário (Cursando) | Espanhol – Básico