

Contatar

van.lacerenza@gmail.com

www.linkedin.com/in/v-
c-932437108 (LinkedIn)

Principais competências

Active Directory

Manutenção de computadores
Software

Languages

Espanhol (Limited Working)

Português (Native or Bilingual)

Inglês (Professional Working)

Certifications

Inbound Marketing para Analistas

Administrando Sistemas Linux

Redes e Cabeamento

Programadora Java EE

Honors-Awards

Fenalaw 2012

SET EXPO 2016

RD Summit

Hackathon Reprograma

RD On the Road

Publications

Excelência no atendimento: 9 dicas
para você encantar seus clientes

Explorando fatores essenciais para o
planejamento estratégico de 2016

Como o Hinc auxilia na Gestão do
Tempo e aumento da lucratividade
de sua empresa.

Facebook Analytics: veja 4
funcionalidades incríveis e gratuitas

Gestão do Tempo: O que faz uma
equipe ter alta produtividade.

Vanessa L

Master of Business Administration (MBA) | Universidade Cruzeiro do
Sul

São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

Tecnóloga em Gestão de TI, com pós em Análise de Dados em BI e
Big Data.

Atualmente cursando Licenciatura em Matemática - (Quarta fase).

Experiências com suporte técnico em informática (software,
hardware), administração de servidores, help desk e service desk,
analista de suporte e de atendimento, participante ativa em projetos,
Customer Success.

Experiência

Resultados Digitais

Technical Support Analyst I

março de 2017 - Present

São Paulo e Região, Brasil

- Suporte técnico na função de nível 2 aos clientes da plataforma de Marketing Digital e CRM, Customer Success, Back Office;
- Conhecimento avançado em RD Station Marketing;
- Conhecimento e prática na excelência de atendimento ao cliente;
- Rotinas financeiras e contato com a área financeira da empresa e contato direto com o time de engenharia;
- Ministração de treinamentos sobre a ferramenta e emponderamento sobre features específicas;
- Consulta de logs - Stackdriver;
- Testes de API/Webhook - Postman, Console,
- Investigações técnicas gerais: código fonte, inserção de scripts, análise de entregabilidade de Email, SPAM, etc.
- Suplente da CIPA - 2019.
- Conhecimento estratégico intermediários em ferramentas e Marketing Digital.

Digilab SA

Assistente de Suporte Técnico

março de 2016 - fevereiro de 2017 (1 ano)

Florianópolis e Região, Brasil

Monitoramento/diagnóstico de PC's e servidores, suporte técnico a funcionários e clientes da empresa, formatação de PC's, montagem de máquinas, controle de ordens de serviço, preparação de equipamentos para viagens.

Estaleiro Schaefer Yachts

Técnica de Informática

dezembro de 2014 - julho de 2015 (8 meses)

Florianópolis e Região, Brasil

Suporte técnico aos funcionários da empresa (pessoalmente ou via acesso remoto), limpeza de PC's, formatação, troca de peças, controle de estoque, troca de cartuchos, suporte técnico à hardwares/software.

Unicheck

Técnica de infraestrutura

agosto de 2014 - novembro de 2014 (4 meses)

Florianópolis

Administração de servidores (Linux), monitoramento via PFSense, Formatação de computadores, instalação de equipamentos, dentre demais atividades.

Sitel

Analista de suporte júnior

abril de 2014 - julho de 2014 (4 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Suporte à clientes Dell via telefone: troubleshootings, apoio à formatação de PC's, análise de hardware, software via acesso remoto.

G4 Virtual

Analista de helpdesk

julho de 2013 - abril de 2014 (10 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Monitoramento e Administração de servidores - Active Directory (Windows Server 2008 R2), suporte à clientes internos (funcionários) e clientes externos. Exemplo de atividades: configuração de impressora de redes, formatação de PC's, climpagem e montagem de cabos, suporte hardwares/software.

Diginotas.com Documentos Eletrônicos

Estagiária / Representante Comercial

setembro de 2009 - março de 2011 (1 ano 7 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Como estagiária: Prospecção de leads, apresentação sobre a empresa (produtos e serviços prestados), agendamento de reuniões comerciais, atendimento ao cliente, auxílio à atividades comerciais e administrativas, elaboração de documentos e planilhas, cálculo de pré-faturamento (honorários advocatícios).

Como representante: além das atividades da área comercial já descritas, houve o aditivo de ações como negociações e fechamento de vendas.

Formação acadêmica

Universidade Paulista

Licentiate degree, Matemática · (2015 - 2020)

Universidade Cruzeiro do Sul

Master of Business Administration (MBA), Information Technology · (2017 - 2018)

Universidade Paulista

Gestão da Tecnologia da Informação, Tecnologia da Informação · (2013 - 2015)