

CV	AM		
Informazioni personali			
Figura professionale:			
Grado di educazione:	Formazione Tecnica Superiore post diploma: Perito Informatico	Certificazione e/o diploma ottenuto: Diploma di Ragioniere e Programmatore N° 300018	Istituto: Galileo Galilei Firenze Data: 07/2004
Conoscenze linguistiche	Comprensione	Parlato	Scritto
Italiano	Madrelingua	Madrelingua	Madrelingua
Altra lingua (indicare quale)	Sufficiente	Sufficiente	Sufficiente
Altra lingua (indicare quale)	Sufficiente	Sufficiente	Sufficiente
Anno di inizio esperienza in ambito IT	2004		
Skill professionali:	Conoscenze tecnico-informatiche specifiche dei prodotti per i quali fornisce assistenza. Buone capacità di analisi, valutazione e problem solving. Orientamento al cliente, doti di negoziazione e capacità relazionali. Forte tendenza all'innovazione e all'aggiornamento. Ottime capacità di relazione a contatto con il pubblico sviluppate in varie esperienze lavorative nei centri commerciali (Mediaworld, Trony) presso i reparti informatici. Buona capacità nel dare informazioni in modo chiaro e sintetico, operando indistintamente sia di persona, telefonicamente che in teleassistenza. Capacità di lavoro in team.		
Descrizione sintetica del profilo (max 500 parole): Supporto tecnico e troubleshooting utente finale in lingua Italiana ed Inglese su tutti i prodotti dell'azienda. Assistenza completa nei seguenti ambiti tecnologici: Microsoft, MacOS, Android, iOS. Utilizzo di sistemi di service desk/trouble ticketing, per garantire e monitorare le performance del servizio. Assistenza via e-mail, telefono o attraverso sistemi di controllo remoto, attività di verifica e rettifica dati su MS Sql Server e gestione problematiche Sistemistiche di I e II Livello. Inserimento di nuove risorse all'interno dell'Helpesk, gestione di un team interno di supporto, coordinamento delle attività di assistenza con i vari reparti tecnici e funzionali.			

ESPERIENZE SU PROGETTI			
ID	Tipo di progetto	Attività svolta	Periodo
1	Ambiente.it Centralizzazione HD	Avvio supporto tecnico Firenze	2024 – in corso

2	Supporto specialistico Telelettura e Teletestione	Gestione, Esecuzione e Coordinamento Ticket	2014 – in corso
3	Unoenergy	Gestione, Esecuzione e Coordinamento Ticket aperti preso il cliente	2020 – in corso

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base al Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.