

Data di nascita: 1997

Nazionalità: Italiana

Sesso: Femminile

CONTATTI

 Padova, Italia (**Abitazione**)

ESPERIENZA LAVORATIVA

Canale Italia Rubano, Italia

Responsabile del servizio di assistenza TIC

08/05/2017 – 10/03/2019

Gestione assistenza clienti per gestione spedizioni, problematiche inerenti le vendite.

Intersistemi S.P.A. Padova, Italia

HelpDesk

04/08/2019 – 31/10/2020

apertura ticket
gestione ticket 2 livello
analisi problematiche software e hardware
analisi da remoto

GPI S.P.A Vicenza, Italia

Team Leader IT

02/11/2020 – 02/10/2022

Gestione risorse helpdesk e supporto tecnico,
gestione rapporti con il cliente per la parte progettuale e le tempistiche,
Gestione progetti,
Analisi e risoluzioni problematiche software / hardware

DEDAGROUP S.P.A PADOVA, Italia

Team Leader IT

03/10/2022 – 12/03/2024

- Gestione persone del team;
- Prioritizzazione richiesta ed incidenti;
- Analisi KPI;
- Gestione software AZURE AD accounts;
- Gestione ticket e portale ticketing;
- Buona padronanza di office 365;
- Supporto tecnico laptop;
- Ottime doti di problem solving e consulenza personalizzata
- Ottima padronanza HDA - Helpdesk Advanced.

Studio Storti Torri di Quartesolo, Italia

Product Specialist

18/03/2024 – Attuale

- Assistenza e supporto clienti per l'applicativo in gestione;
- Analisi delle richieste e fattibilità;
- Conoscenza GDPR;
- Gestione anomalie e segnalazione bug;
- Dialogo con in team di sviluppo per le nuove funzionalità;
- Gestione newsletter informativa;
- Importazione e data entry del pregresso/storico di dati.
- Buona padronanza jira;
- Avviamento e affiancamento dei progetti applicativi;
- Buona padronanza client Linux - Ubuntu;
- Buona conoscenza DB SQL;
- Consulenza personalizzata al cliente e analisi;
- Gestione test Q & A;
- Ottima padronanza Excel e csv;

Axsym s.r.l. Verona, Italia

Product Specialist & Customer Support Lead

05/05/2025 – Attuale

- Gestione e manutenzione dell'infrastruttura sistemistica del prodotto principale dell'azienda, garantendo stabilità e performance ottimali.
- Assistenza post-vendita tecnica, fornendo supporto continuo ai clienti per la risoluzione di anomalie e gestione di richieste di sviluppo.
- Coordinamento e supervisione degli aspetti tecnici e di design dell'interfaccia utente (UI/UX), collaborando con i team di sviluppo per migliorare l'usabilità e la soddisfazione degli utenti.
- Gestione dei domini aziendali e amministrazione dei servizi cloud tramite AWS, assicurando sicurezza, scalabilità e affidabilità dell'infrastruttura digitale.
- Monitoraggio dell'intero ciclo di sviluppo software, dalla raccolta e analisi funzionale delle richieste, alla fase di test pre-rilascio, garantendo qualità e rispetto delle tempistiche.
- Formazione degli utenti finali sulle piattaforme fornite, supportando l'adozione e l'efficace utilizzo degli strumenti.
- Risposta a quesiti relativi alla conformità GDPR, assicurando il rispetto delle normative sulla privacy in ambito tecnico e gestionale.
- Gestione dell'intero parco macchine aziendale e amministrazione interna di Microsoft 365 in qualità di sysadmin.
- Attualmente in fase di apprendimento di strumenti DevOps quali Terraform, Git e Docker, con particolare attenzione al miglioramento continuo dei processi di sviluppo e deployment.
- Ottima conoscenza del metodo di sviluppo Agile Scrum, con interesse crescente verso la gestione dei rilasci software; in fase di formazione e crescita nel ruolo (livello junior).
- In corso di certificazione AWS per consolidare le competenze nella gestione di infrastrutture cloud.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

11/09/2011 – 07/06/2016 Falcade, Italia

● **Diploma quinquennale alberghiero** Istituto Tecnico U.Follador

COMPETENZE LINGUISTICHE

LINGUA MADRE: italiano

Altre lingue:

inglese

Ascolto B1

Produzione orale B1

Lettura B1

Interazione orale B1

Scrittura B1

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

COMPETENZE

Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Sistemi Operativi Windows e IOS | Software HDA - Help Desk Software | Utilizzo di Gsuite e di Google Site | Active directory | Ottima conoscenza software per il controllo remoto (Team Viewer, LogMeIn, RD, VNC, AnyDesk) | OCS Inventory | Software Sanitari | Maria DB | Devel oper Console, Visual studio code, Salesforce, Jira | AWS | MS Entra ID | MS INTUNE | MS Defender | Docker | Linux

CERTIFICAZIONI

Certificazione ITIL 4

Certificazione ITIL 4 - Fundamentals

Certificazione AGILE PM Foundation

Certificazione AGILE PM Foundation - APMG International

Microsoft MD - 100

Certificazione Microsoft MD - 100 Clients

MS 365 Dynamics Fundamentals

Certificazione per MS 365 Dynamics (CRM)

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".