

Guilherme da Silva Tesch

R. Padre Reinaldo - Harmonia Canoas - RS, 92320-740

51991610342 | tesch.guilherme@hotmail.com

Data de nascimento: 16 de Abril de 2004 | **Nacionalidade:** Brasileira |

Link: <https://www.linkedin.com/in/guilherme-tesch-ba0766>

Resumo

Técnico de Suporte com 1 ano de experiência na área e estudante de Análise e Desenvolvimento de Sistemas na Unicesumar. Ao longo da minha jornada acadêmica, tenho me dedicado a adquirir conhecimentos técnicos e habilidades práticas para atuar com excelência na área de programação e administração de banco de dados. Além disso, trabalho atualmente como Técnico de Suporte N2 na Rede Brasil Gestão de Ativos LTDA, onde desenvolvo habilidades valiosas em diagnóstico e resolução de problemas técnicos, e apoio meus colegas em um ambiente dinâmico e desafiador.

Habilidades e competências

- Lógica de Programação
- Administração de banco de dados
- Comunicação eficaz com equipes técnicas
- Atenção aos detalhes para seguir normas técnicas
- Conhecimento em manutenção de equipamentos
- Comprometimento com normas de segurança e qualidade

Experiência profissional

Fevereiro 2024 - atual

Técnico de Suporte N2

RedeBrasil Gestão de Ativos LTDA

Canoas

- Como Técnico de Suporte N2 dentro de um ambiente de Call Center recebo e analiso questões técnicas com sistemas, aplicativos e hardware, realizo diagnósticos detalhados para identificar a causa raiz dos problemas relatados. Utilizo ferramentas e técnicas avançadas para resolver problemas que exigem um conhecimento mais aprofundado. Isso pode envolver a reconfiguração de sistemas, ajustes em softwares ou a execução de scripts e comandos específicos. Forneco suporte especializado para ferramentas e sistemas utilizados no call center, como software de CRM, sistemas de telefonia e plataformas de gerenciamento de chamadas. Garantir que esses sistemas funcionem de forma eficiente e resolver quaisquer problemas que possam surgir. Manter registros detalhados das atividades de suporte também é uma função a se declarar, isso inclui diagnósticos, ações tomadas e soluções aplicadas. Elaborar relatórios sobre os problemas mais comuns e propor melhorias para reduzir a frequência de problemas.

Formação acadêmica

Tecnólogo: Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Universidade Cesumar - Unicesumar EAD, Maio 2023 - Outubro 2025

PR

Status - Cursando

Certificados

Fundação Bradesco

- Adminstrando Banco de Dados

Código de credencial

9682AE5E-39F3-4F6D-98DF-B2AD92691BC3

Santander Universidades - Brasil

Udemy

- Banco de Dados SQL do Zero ao Avançado + Projetos Reais

Código de credencial

UC-a11621e6-d03e-4405-903d-c523d83932b5