

Victor Antonio Ciancia Biondo

Fecha de Nacimiento: 04/01/1986 Caracas - Venezuela

Dirección: Carmen 418, Departamento 610. Comuna de Santiago Centro.

Email: victor.ciancia@hotmail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/victorciancia/>

Telf: +56984540887

Visa Temporal en trámite.

Disponibilidad: Inmediata, Lunes a Viernes, Fines de Semana.

Currículum Vitae

Formación Académica

Universidad Central de Venezuela – UCV Caracas, Venezuela.

Licenciatura en Computación (Titulado) en Diciembre 2015.

Habilidades

Inglés técnico medio, italiano Nivel Básico, Telecomunicaciones, Informática, Redes, Programación Web (ASP, PHP, Javascript, HMTL5, Angular JS, CSS3), Metodología de programación ágil, Sistemas Operativos Windows y Linux, levantamiento de información, análisis de datos, Bases de Datos SQL y No SQL (Hadoop), Oracle, Capacidad de investigación, Gestión de Proyectos, análisis para nuevos desarrollos y tecnologías, Microsoft Office (Todas las versiones), VMWARE, sistemas de gestión y monitoreo (Solarwinds), Servidores, BMC Remedy, Salesforce.

Experiencia

May 2007 Telefónica Movistar, Telecomunicaciones.

Febr 2012

Cargo ocupado: Operador telefónico para el canal de atención 411.

Tareas realizadas: Atención de fallas con el servicio de Internet Móvil (Módems y Smartphone) ofrecido por la empresa, solucionar inconvenientes del servicio indicando los pasos a seguir para la configuración de cada dispositivo, corregir fallas de registros en las líneas asignadas.

Febr 2012 Telefónica Movistar, Telecomunicaciones.

Sept 2014

Cargo ocupado: Asesor Corporativo, Grandes Usuarios.

Tareas realizadas: Atención vía correo, presencial y telefónico para una cartera de clientes Grandes Usuarios, realizar cambios en líneas telefónicas, asignaciones de planes y servicios, resolver dudas de facturación, corregir fallas en servicios móviles, generar incidencias, escalar casos y seguimientos de los mismos, facturación de equipos y tarjetas SIM a través de SAP.

Sept 2014 Telefónica Movistar, Telecomunicaciones.

May 2015

Cargo ocupado: Coordinador de Servicios – Service Manager.

Tareas realizadas: Atención vía correo, presencial y telefónico para una cartera de clientes Elites, realizar el levantamiento de información de su parque robusto (Redes y CPA), Monitoreo de la

calidad (SLA, Fallas), escalamientos, realizar informes operativos, gestionar la correcta y oportuna solución de las averías y reclamos de facturación, coordinar planes de mantenimiento preventivo.

May 2015 Telefónica Movistar, Telecomunicaciones.

Dic 2017

Cargo ocupado: Líder de Servicios – Service Manager.

Tareas realizadas: Atención vía correo, presencial y telefónico para una cartera de clientes Top (Grandes Empresas), realizar el levantamiento de información de su parque robusto (Redes y CPA), Monitoreo de la calidad (SLA, Fallas), escalamientos, realizar informes operativos, gestionar la correcta y oportuna solución de las averías y reclamos de facturación, coordinar planes de mantenimiento preventivo, gestión de proyectos de instalación, mudanza, migración de tecnología y ampliaciones de los enlaces de datos.

Ene 2016 Telefónica Movistar, Telecomunicaciones.

Dic 2017

Cargo ocupado: Administrador de Bases de Datos, Diseñador y Programador Web

Creación de una Base de Datos Única (SQL), para unificar toda la información correspondiente a los clientes de la empresa, categorizándolos por mercado, monto de facturación y tipo de servicios contratados. Para cada cliente se detalla todo el personal de atención y servicios contratados (Celular, Fijos, Redes y CPA). Creación de procedimientos almacenados para el envío masivo de informes técnicos y de gestión de incidencias a cierto grupo de usuarios. El resultado de esta Base de datos es mostrado a través de una página Web, en ASP, Javascript y HTML5 (Dremweaver CS6) diferentes usuarios de Telefónica tienen acceso a esta web a nivel nacional, cada uno de ellos categorizados por niveles (usuario básico de consulta, usuario intermedio de consulta y algunas modificaciones y administrador según sea el caso). Tanto la Base de Datos como el sitio Web es alojado en un servidor local con Windows Server 2003.

Desarrollo Profesional

- Cloud - First. Learn4Sales. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Internet Of Everything - First. Learn4Sales. Telefónica Venezolana C.A.
- Principios de Actuación y Negocio Responsable. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Protección Disruptiva, La otra cara de la seguridad. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Microsoft Access Avanzado. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Entrenamiento Herramienta de escritorio Salesforce, manejo de carteras de clientes, incidencias, casos, oportunidades de negocio. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Programa Avanzado de Ventas. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Código de Ética Profesional / Principios de Actuación. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Leadership for Change / Liderazgo en tiempos de cambio. Telefónica Venezolana C.A. Caracas, Venezuela.
- Curso de Programación Web HTML5, CSS y PHP, American World, C.A. Caracas 16 Marzo 2016.