

INFORMAZIONI PERSONALI

Federica Foschi federica.foschi3@unibo.itESPERIENZA
PROFESSIONALE
INTERNA ALL'ATENEIO

da 16-12-2013 a oggi

CeSIA - Settore Contact Center
v.le Filopanti 3, 40126 Bologna**Attività svolte**

Assistenza di primo livello tramite telefono – e-mail – piattaforme Microsoft Teams e Zoom sulle applicazioni di Ateneo riservate a personale tecnico-amministrativo e docente, con particolare riferimento a: installazione e configurazione di applicazioni, configurazione delle connessioni di rete, configurazione del sistema di posta, gestione della identità digitale e della firma digitale, gestione delle licenze, richiesta di servizi evoluti.

Assistenza di primo e secondo livello a docenti, uffici e aziende sulla piattaforma di gestione dei tirocini. Raccolta e analisi delle richieste degli uffici per lo sviluppo di nuove funzionalità dell'applicazione.

Principali competenze

Conoscenza dell'infrastruttura hardware e software.

Capacità di espressione, sia nello scritto che nel parlato e grande esperienza nella gestione del dissidio con l'utente finale.

Individuazione rapida dei problemi, capacità di gestire velocemente le procedure di escalation.

Capacità di coordinamento con i colleghi sia in caso di incidenti informatici che per individuazione di procedure più agili per la gestione del flusso di lavoro ordinario.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- | | |
|------------|--|
| 17.07.2012 | Laurea triennale in Informatica
Università di Bologna |
| 2005 | Diploma in Archivistica, Paleografia e Diplomatica
Archivio di Stato di Bologna |
| 2002-2005 | Dottore di ricerca in Filologia Classica e Medioevale
Università di Bologna |
| 23/03/2001 | Laurea vecchio ordinamento in Lettere Antiche
Università di Bologna |

1995 Diploma di maturità classica
Liceo Classico G.B. Morgagni, v.le Roma 3, 40121 Forlì (FC)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	Molto buono	Ottimo	Molto buono	Buono	Buono

Dati personali Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".