
ANIK BONARDE - ANALISTA DE REQUISITOS

São Paulo- ZL | (11) 95578-1859| bonardeanik@gmail.com

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

RESUMO PROFISSIONAL

23 anos, formada em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Faculdade Impacta Tecnologia, com experiência em atendimento ao cliente, Customer Success e análise de requisitos em Startup B2B SaaS.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Aftersale - Startup B2B SaaS - Trocas e Devoluções automatizadas

Analista de Requisitos | Agosto de 2022 - Janeiro de 2023

- Levantei requisitos funcionais e não funcionais para melhorias do produto de clientes e parceiros.
- Analisei documentações técnicas de plataformas de e-commerce, ERP's, CRM's, transportadoras e gateway de pagamentos.
- Participei de reuniões técnicas a fim de esclarecer dúvidas do produto e serviços disponíveis via API pública.
- Utilizei ferramentas como: Bizagi e Miro para criação de fluxograma de processos e sistêmicos.
- Hubspot e Youtrack para formalizar e descrever as regras de negócio da User Story;
- Confluence para documentar e atualizar entregas e melhorias do produto em Sprint;
- Postman para testar e validar requisições HTTP entre API's;
- Auxiliei o Product Design e Product Owner com wireframes de melhorias de produto.

Aftersale - Startup B2B SaaS - Trocas e Devoluções automatizadas

Assistente de Customer Success - Onboarding| Janeiro de 2022 - Julho de 2022

- Criei cadastros e configurei novos clientes de acordo com o plano oferecido pela área de Sales.
- Realizei treinamentos de novos clientes e equipes para uso correto do produto.
- Acompanhei novos clientes durante o período de Onboarding estabelecido em contrato, esclarecendo dúvidas relacionadas ao uso e configuração do produto via e-mail ou reuniões.
- Produzi relatórios do uso de produto para análise de KPI's afim de provocar insights de melhorias do negócio do cliente.

Aftersale - Startup B2B SaaS - Trocas e Devoluções automatizadas

Estagiária de Customer Success - Onboarding | Junho de 2021 - Janeiro de 2022

- Auxiliei na criação de novos cadastros e configuração de novos clientes.
- Realizei treinamentos para uso correto da solução em conjunto com o analista de Onboarding.
- Utilizei ferramentas como Metabase, Sheets, Docs e Slides para criação de apresentações de KPI's de fim de Onboarding e passagem de bastão para o CSM responsável pela conta.
- Estruturei novo processo de Onboarding afim de mitigar erros na integração do produto ou funcionalidades durante o período de Onboarding.
- Realizei criação e atualizações de FAQs para clientes e parceiros.

NTT Ltda. - Multinacional - Soluções Tecnológicas

Aprendiz - Operações | Abril de 2019 - Dezembro de 2020

- Realizei job rotation entre as áreas de Management Systems, Inside Sales e Invoice.
- Auxiliei na criação de Dashboards em Excel e Power B.I para reportar dados para áreas estratégicas da empresa.
- Auxiliei na criação de cotações de equipamentos importados e serviços tecnológicos de acordo com a necessidade do cliente, ajustei impostos como ICMS, PIS, COFINS.
- Auxiliei na emissão de Invoice e relatei em arquivos Excel.

Lojas Cem - Vendas de Eletrodomésticos

Aprendiz - Pós-Venda | Outubro de 2018 - Março de 2019

- Realizei atendimento e suporte ao cliente, via telefone, e-mail e físico.
- Preenchi documentos para abertura de chamados de suporte técnico.
- Acompanhamento de chamados de suporte técnico (data da abertura do chamado, descrição do problema, data prevista do técnico, etc.)
- Apoiei montadores e transportadores em eventualidades com a abertura do chamado de suporte técnico. (Ausência do destinatário, falta de peças para montagem correta do produto, produto em divergência, etc.)

EDUCAÇÃO

FIT - Faculdade Impacta Tecnologia

Análise e Desenvolvimento de Sistemas | Fevereiro de 2020 - Dezembro de 2021

Escola da Nuvem

Fundamentos em Cloud AWS | Abril de 2023 - Junho de 2023

MCIO Brasil

Mentoria de carreira com foco em competências para desenvolvimento de carreira na tecnologia | Janeiro de 2022 - Fevereiro de 2022

Acelera Dev's edição Mulheres - Tivit

Formação em Front-end: HTML, CSS, Javascript, UX e UI | Junho de 2021 - Dezembro de 2021

Senac Jabaquara

Aprendizagem Profissional em Comércio de bens, Serviços e Turismo | Abril de 2019 - Dezembro de 2020

Senac Itaquera

Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Administrativos | Outubro de 2018 - Abril de 2019

Senac Francisco Matarazzo

Básico em Computação - Windows e Office 2016 | Maio de 2019 - Julho de 2019

TRABALHO VOLUNTÁRIO

CESEC - Centro de Emancipação e Esportivo de Cegos

Auxiliar de Diretoria - | Dezembro de 2020 - Junho de 2021

- Experiência com pessoas deficientes visuais e cegas.
- Apoiei a instituição gerenciando as redes sociais, site da ONG e criando campanhas para arrecadação de fundos.
- Experiência com ferramentas de acessibilidade digital: Hand Talk, Jaws e AVA.
- Apoiei a diretoria com emissão de notas fiscais e prestação de custos.