



Bruno Xavier de Oliveira

Experiência

09/2021 – Atual

Administrativo • Control Desk • Teleperformance

12/2020 – 06/2021

Administrativo • Analista de Planejamento Jr • LIQ

02/2019 – 12/2019

Administrativo • Assistente de Planejamento • Konecta

02/2018 – 02/2019

Administrativo • Assistente de Control Desk • LIQ

12/2016 – 02/2018

Administrativo • Auxiliar de Planejamento • Almaviva do Brasil

10/2015 – 02/2016

Operacional • Atendente de Call Center • Home Agent

12/2013 – 04/2015

Administrativo • Control Desk (Local) • Grupo Contax

07/2012 – 12/2013

Administrativo • Control Desk (NOC) • Grupo Contax

07/2010 – 07/2012

Operacional • Atendente de Call Center • Grupo Contax

Acompanhamento em tempo real de indicadores gerencias (TMA, ABS, TMO, Volume, Nível de Serviço, Turnover) / Envios de SMS para clientes / Alteração de Dummy_Skill / Elaboração de relatórios / Ajustes de escalas / Implantação de operação (Contratação de recursos até criação de relatórios) / Contratação de recursos / Apoio entre clientes e prestadores de serviços / Divulgação de escalas / Gestor de Control Desk / Críticas de forecast e dimensionamento / Conhecimento das ferramentas (CCPulse, CMS Avaya, Genesys, Tclock, TotalView / Altitude / Aspect) / Extração de relatórios para outras áreas (BI_MIS) / Apresentação de resultados mensal / Abertura de Chamados / Controle e manutenção de diário de bordo.



R: Silvério Sanghelles, 74
Guarulhos_SP 07142-620



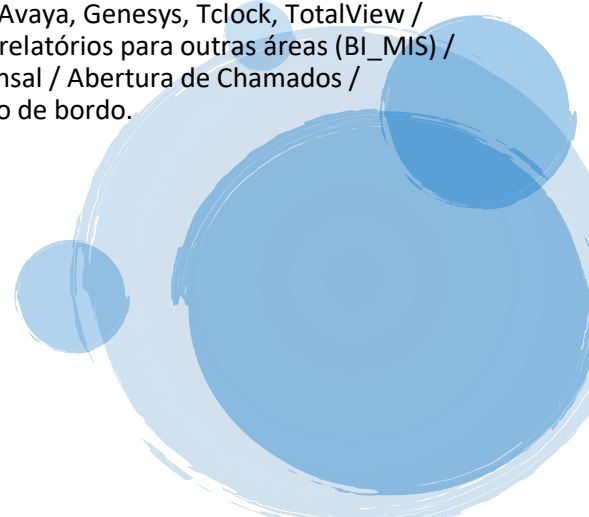
(11) 98753-0158



brunoxavierdeoliveira@hotmail.com



<https://github.com/BrunoXavierDeOliveira2023>





Escolaridade

Universidade Cruzeiro do Sul, Guarulhos – SP, 2023 - Atual

- **1º Semestre - Concluído:**
 - ✓ Engenharia de Software / Programação WEB / Sistemas Operacionais / Técnicos de Desenvolvimento de Algoritmos / Modelagem de Dados / Qualidade de Software.
- **2º Semestre - Cursando:**
 - ✓ Análise e Projetos de Sistemas / Banco de Dados / Estrutura de Dados / Programação Orientada à Objetos / Tópicos Avançados de Sistemas de Informação / Computação em Nuvem / Sistema Cliente Servidor.

Fundação Bradesco, Guarulhos – SP, 06/2022 até 07/2022

- **Introdução à Análise de Banco de Dados – Power BI:**
 - ✓ Conceitos básicos e manipulação de banco de dados no Microsoft power bi.

Referências

- **Control Desk – Grupo Contax** - Israel Vilas Boas, Colega de Trabalho - Grupo Contax, 17 de Jul. de 2015
 - ✓ Excelente profissional. Comprometido com a entrega e performance de indicadores de uma central de atendimento.
 - **Control Desk – Grupo Contax** - Marcelo Pinto Guerra, Superior indireto - Grupo Contax, 26 de Ago. de 2015
 - ✓ Bruno é uma pessoa de fácil convívio, com ótima atitude e que responde prontamente o que foi solicitado.
 - **Assistente de Planejamento – Konecta** – José Roberto da Mota, Coordenador - Konecta, 26 de Mar. de 2024
 - ✓ Escrevo-lhe com o intuito de recomendar o profissional Bruno Xavier para a sua empresa. Bruno Desempenhou um trabalho excelente em minha equipe (Planejamento na empresa Konecta) tal função com excelência no acompanhamento do tráfego operacional como um todo.
- 