



Bruno Xavier de Oliveira, 34 anos.

Última atualização em 22/02/2024

11-987530158 | 11-987530158

brunoxavierdeoliveira@hotmail.com

Rua Silvério Sanghelles, 74, Parque Mikail, 07142-620, Guarulhos - SP

Control Desk, TELEPERFORMANCE BRASIL em SP

De 09/2021 até o momento

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Auxiliar)

Acompanhamento de tempo real, envios de relatórios, ajustes de escalas (Criação e rotação de folgas) e apoio para outros produtos.

Ensino Superior em Análise e desenvolvimento de sistemas, Cruzeiro do sul em SP

De 08/2023 até o momento

Redes Sociais

in

Resumo

Conhecimento em call center receptivo a nível de analista junior e cursando ADS visando atuação na area de tecnologia.

Objetivos profissionais

Cargo desejado Informática, TI, Telecomunicações - Administrador de Banco de Dados Programador / Desenvolvedor Digitador
Telemarketing - SAC Telemarketing / Call Center Receptivo Backoffice

Jornada Período Integral

Pretensão salarial R\$ 2000,00 - 5000,00 (Bruto Mensal)

Tipo de contrato Efetivo - CLT

Nível hierárquico Estagiário - Analista

Formação Acadêmica

Ensino Superior em Análise e desenvolvimento de sistemas , Cruzeiro do sul em São Paulo 08/2023 - Cursando (Finalização prevista: 02/2024)

Curso extra-curricular / Profissionalizante em INTRODUÇÃO À ANÁLISE DE DADOS - MICROSOFT POWER BI , Fundação Bradesco em São Paulo 06/2022 - 07/2022

Ensino Médio (2º Grau) em Ensino Médio (2º Grau) , E.E.Valdivino de Castro Pereira em São Paulo 01/2009 - 06/2009

Curso Técnico em Mecânica de usinagem , Senai - Hermenegildo campos de almeida em São Paulo 06/2004 - 07/2006

Curso Técnico em informática básica , Bit company em São Paulo 04/2001 - 08/2002

Ensino Superior em Tecnologia da Informação , Uninove em São Paulo 01/2012 - Trancado

Experiência profissional

Control Desk, TELEPERFORMANCE BRASIL em São Paulo, São Paulo - SP

09/2021 - Atual

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Auxiliar)

Acompanhamento de tempo real, envios de relatórios, ajustes de escalas (Criação e rotação de folgas) e apoio para outros produtos.

Analista de Planejamento Júnior, Liq Corp S.A em São Paulo

12/2020 - 06/2021

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Analista)

Implantação de produto (Banco Original), Responsável pela criação de dimensionamento + contratação de recursos operacionais, apoio entre clientes e gerentes, elaboração de relatórios gerências, críticas de forecast enviado pelo cliente, criação e divulgação de escalas em D-15, controle de tempo real e gestão de recursos.

Assistente de Planejamento, Konecta Brasil em São Paulo, São Paulo - SP

02/2019 - 12/2019

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Assistente)

Gestor de Control Desk, apoio entre Planejamento e Operações, elaboração de relatórios gerências, críticas de forecast enviado pelo cliente, criação e divulgação de escalas em D-15, ajustes de escalas e relatórios em tempo real.

Assistente de Control Desk, LIQ em São Paulo, São Paulo - SP

02/2018 - 02/2019

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Auxiliar)

Assistente de Control Desk - Acompanhamento e monitoramento em tempo real de indicadores (Aderência / ABS / TMO / Nível de Serviço), ajuste de escalas em Tclock (Ferramenta corporativa de escala NR-17)

Auxiliar de Planejamento, ALMAVIVA DO BRASIL em São Paulo, Guarulhos - SP

12/2016 - 02/2018

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Auxiliar)

Controle de Tráfego, Análise de Indicadores e Elaboração de relatórios gerências.

Agente de Atendimento, Home Agent em São Paulo

10/2015 - 02/2016

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Ativo (Assistente)

Ativos de Vendas ConectCarMedCellResolve Fácil

Control Desk, Grupo Contax em São Paulo

12/2013 - 04/2015

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Auxiliar)

Acompanhamento em tempo real de indicadores (NS, TMO, TMA, Volume, etc.). Atualização e extração de Relatórios Gerências para a os gestores responsáveis. Escala de horário de Trabalho de assistentes (6:20, 7:12, 8:12 e 9:48). Críticas de Dimensionamento X Forecast Envios de SMS Contingência de produtos quando há perda de nível de serviço. Pedidos de Contratação de acordo com nossa perda em ABS e Aderência a escala para adequar a régua do cliente. Ajustes de escalas NR-17 visando não ter filas. Conhecimento das ferramentas WFM, CCPulse, CMS Avaya, TClock e Totalview. Mesa de Comando (Control Desk atuando diretamente na operação). Auxílio nos momentos de ausência dos supervisores acompanhando a equipe visando não ter ofensores. Desenvolvimento de relatórios visando apontar os maiores ofensores da central (ação de pro-atividade). Extração de relatórios D-1 para envios as áreas de apoio (BI e MIS). Confecção de Diário de Bordo (Resumo operacional). Orientações sobre Escala e NR-17 a assistentes novos. Ação semanal (Apresentação em PPT onde apresentávamos cenário da próxima semana com possíveis desvios de ABS e possibilidades de folgas, assim como nossa meta de aderência e nível de serviço). Alinhamento de ações junto aos clientes e gerentes da operação. Reunião de Resultados mensal. Aberturas de Chamados (Problemas Técnicos como queda da URA ou roteamento indevido). Acompanhamento de novos segmentos (Implantação de Célula) e ajuste de Layout. Virada de Skill de assistente mediante a perda de nível de serviço em outros segmentos.

Control Desk, Grupo Contax em São Paulo

07/2012 - 12/2013

Telemarketing - Telemarketing / Call Center Receptivo (Auxiliar)

Acompanhamento em tempo real de indicadores (NS, Volume, Re-Chamadas, TMO, TMA, etc.). Controle e Ajuste de Pausas NR-17 pelo WFM. Virada de Skill de assistente mediante a perda de nível de serviço em outros segmentos. Diário de bordo (Resumo Operacional).

Operador de Telemarketing, Grupo Contax em São Paulo

07/2010 - 07/2012

Telemarketing - SAC (Operacional)

Operador de Serviços Sem Parar Via Fácil.Orientação sobre o produto (Compra, Venda, Benefícios, Dúvidas, Reclamações, Adesões e Cancelamentos).

Operador de Máquinas, Murillo Ltda. em São Paulo

06/2004 - 07/2006

Industrial, Produção, Fábrica - Operador de Máquinas (Operacional)

Operador de torno, fresa, retifica, furadeira, esmeril, maquina de solda e desenho técnico.

Habilidades

Análise de Dados
Microsoft PowerPoint
Microsoft Outlook
Microsoft Excel
Power BI
Tópicos Avançados em Sistema de Informações
Sistema Cliente Servidor
Programação Orientada a Objetos
Estrutura de Dados
Computação em Nuvem
Banco de Dados
Análise de Projetos de Sistemas
Qualidade de Software
Modelagem de Dados
Técnicas e Desenvolvimento de Algoritmos
Sistemas Operacionais
Programação Web
engenharia de software

Informática

Banco de dados: Oracle, SQL Server
Programação: HTML, JavaScript
Aplicações de Escritório: Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Microsoft PowerPoint, Microsoft Word
Sistemas Operacionais: Windows

Idiomas

Português, Nativo

Dados Complementares

Disponibilidade para viajarSim
Disponibilidade para mudar de residênciaSim
Carteira de Habilitação A, B
Tipo de Veículo Moto, Carro particular

Recomendações

Control Desk - Grupo Contax

Excelente profissional. Comprometido com a entrega e performance de indicadores de uma central de atendimento.

Israel Vilas Boas, Colega de Trabalho - Grupo Contax, 17 de Jul. de 2015

Control Desk - Grupo Contax

Bruno é uma pessoa de fácil convívio, com ótima atitude e que responde prontamente o que foi solicitado.

Marcelo Pinto Guerra, Superior indireto - Grupo Contax, 26 de Ago. de 2015