

AGEU SILVA

ARUJÁ · SÃO PAULO · (11) 98328-6667 · AGEU13SILVA@GMAIL.COM

Analista de Suporte Técnico especializado em ERP na TOTVS, com ampla experiência em suporte técnico, resolução de problemas fiscais eletrônicos (NFe/NFSe), e conhecimentos avançados em Windows, XML, Python, SQL, HTML, JavaScript e Linux. Graduado em Gestão de TI e pós-graduado em Cybersecurity.

EXPERIÊNCIA

ANALISTA DE SISTEMA

TOTVS

Março de 2022 - Presente

- Especialista em suporte de ERP de Gestão, com amplo conhecimento dos módulos de estoque, faturamento, financeiro, ordem de produção, ordem de serviços, CRM, contratos e PDV.
- Experiência sólida na correção de erros, com ênfase especial em notas fiscais eletrônicas (NFe) e notas fiscais de serviços eletrônicas (NFSe), incluindo validações de rejeição e solução de problemas relacionados.
- Conhecimento avançado em XML, permitindo a análise e manipulação desses dados para identificar e corrigir problemas nas transações fiscais.
- Habilidade em coletar logs e evidências para abertura de issues e auxiliar no processo de resolução de problemas técnicos.
- Atendimento e suporte personalizados aos usuários, oferecendo orientação técnica precisa e soluções eficientes para garantir o funcionamento adequado do sistema ERP.
- Colaboração estreita com equipes internas, como desenvolvimento e qualidade, para resolver problemas complexos de integração e funcionalidade.
- Fortes habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, garantindo um atendimento excepcional e proporcionando uma experiência positiva aos clientes.

Março 2022 - Presente

TECH SUPPORT

MICROSOFT

Julho de 2020 - Janeiro de 2022

- Responsável por atender chamados e resolver diversos tipos de problemas relacionados ao sistema operacional Windows, Office e outras aplicações em execução nos sistemas.

- Realização de análises de bugs e erros, aplicação de troubleshooting, coleta de logs para escalonamento de casos e análise de BSOD.
- Proposição de soluções efetivas para garantir a resolução dos problemas dos usuários.
- Atribuído ao atendimento de chamados provenientes do Reclame Aqui, assegurando uma resposta adequada e resolução satisfatória.
- Trabalho em colaboração direta com analistas de Nível 2 para aprimorar a resolução dos problemas.

Julho 2020 - Janeiro 2022

ANALISTA DE SUPORTE DE TI

TOWER LAN HOUSE & GRÁFICA

Setembro de 2017 - Outubro de 2019

- Experiência sólida em manutenção de hardware e software, garantindo o funcionamento adequado e a resolução de problemas em sistemas computacionais.
- Especialização na manutenção e instalação de impressoras, assegurando a configuração correta e a solução de questões relacionadas à impressão.
- Proficiente na instalação e configuração de redes de computadores, proporcionando conectividade confiável e eficiente.
- Habilidade comprovada em formatação de micros, realizando processos de reinstalação de sistemas operacionais e aplicativos.
- Prestação de suporte técnico ao usuário final, oferecendo assistência pronta e soluções eficazes para resolver problemas relacionados a hardware e software.
- Experiência em atendimento ao cliente, fornecendo um serviço profissional e atencioso, com foco na satisfação do cliente.

Setembro 2017 - Outubro 2019

EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

TÉCNOLOGO, GESTÃO DA TÉCNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2017 - 2019

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

PÓS GRADUAÇÃO,CYBERSECURITY

2020 - 2021

CONHECIMENTOS

LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO & FERRAMENTAS



INTERESSES

Adoro escutar música e amo futebol. Sou São Paulino e vou a vários jogos no Morumbi. Também sou fã de séries e filmes, especialmente de ficção científica. Além disso, treino boxe regularmente, o que me mantém ativo e focado.

Outra grande paixão é estudar computação e explorar os mais recentes avanços tecnológicos. Amo novas tecnologias e fico sempre empolgado com as inovações.

Don't Panic!