

JOHAO MARCELO DE OLIVEIRA M Malfatti

Brasileiro, solteiro, 27 anos
Rua São José, N° 345 / apto, 64 Centro – Blumenau – SC
Celular: (47) 999253579
E-mail: johaomarcelo@gmail.com ou johaomarcelo@hotmail.com

Formação:

Técnico em logística(2015 Senac) Blumenau – SC
Técnico em Informática – (IFC - 2012) - Blumenau – SC
Auxiliar Administrativo: (Senac – 2014) Blumenau – SC
Graduação (Tecnólogo) Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Senac – Blumenau – SC (Iniciado em 11/02/2016)
Graduação (Tecnólogo) Gestão da tecnologia e informação– Senac – Blumenau – SC (Cursando iniciado em 13/02/2017)

Objetivo:

Almejo assumir a função de Técnico de Suporte para encontrar soluções para os usuários e enfrentar novos desafios profissionais condizentes com minhas pretensões na carreira.

Experiencia Profissional:

Hiplatform – Blumenau – SC Cargo - Analista de Suporte/Customer Care (10/2020, atual)

Faço contato com o cliente via telefone, e-mails, e chat, realizo análises de suporte N1, documento ocorrências, para o N2 e desenvolvimento, Auxilio no ajuste do fluxo do bot do cliente, bem como chat e sistema de chamados.

Simples Dental– Blumenau – SC Cargo - Analista de Suporte (06/2020 até 10/2020)

Realizava contato com o cliente via telefone e, e-mails, elaborava manuais do sistema aos usuários, auxiliava nas análises das ocorrências, e respostas rápidas no chat.

Otimis– Blumenau – SC Cargo - Técnico de suporte (11/2019 até 02/2020)

Realizava a resolução dos problemas, solicitações, identificação de melhorias nos processos e logísticos.

Philips– Blumenau – SC Cargo - Técnico de suporte (04/2019 até 10/2019)

Realizava documentação e resolução dos problemas e solicitações dos clientes.

SANCES– Blumenau – SC Cargo - Analista do sistema (03/2018 até 03/2019)

SANCES TURBO, bem como primeiro suporte de sistemas parceiros, também realizava treinamentos aos clientes, elaboração de manuais e auxiliava como customer success.

Linx – Blumenau – SC Cargo - Técnico de suporte (01/2018 até 03/2018)

Realizava suporte N1 do sistema, documentava para o N2, sanava as dúvidas dos clientes, criava FAQs, entre outros.

FEESC– Blumenau – SC Cargo - Analista de Suporte/Documentação e Qualidade (03/2016 até 12/2017)

Realizava contato com o cliente via telefone e, e-mails, elaborava manuais dos sistemas ao usuário, auxilio nas análises das ocorrências e, realizava testes de caixa branca.

Formação Complementar

Cursos - Alura – Web - Formação Certificação ITIL foundation (60hrs), Formação Certificação Cobit 5(40hrs), Formação Gerente Ágil (80hrs), Formação E-commerce (40hrs), Formação SQL Server (80hrs), Formação MySQL Server (60 hrs).

Blumenau 04/2021

JOHAO MARCELO DE OLIVEIRA. M. Malfatti