

João Lucas Angeli Rodrigues

Analista de suporte técnico



Informações pessoais

E-mail

jl.angeli@outlook.com

Telefone

(44) 93300-2540

Habilidades

Geogrid Maps

Gerenciamento de e-mails

Webcontrol, UNM2000, ANM2000,
Zabbix

Grafana, The Dude, Pacote Office.

Manutenção em máquinas e PCs.

Comunicação Interpessoal

Desenvolvimento Front-End (HTML e
CSS)

Desenvolvimento Back-End

Lógica de programação

Capacidade de analisar criticamente
os processos, propondo melhorias

Raciocínio lógico para propor
soluções compatíveis com as falhas
dos sistemas

Habilidade de prestar suporte via
acesso remoto

Profissional com 05 anos de experiência com atendimento ao cliente, suporte interno e externo, logística de redes e telecomunicações. Com habilidades de comunicação e trabalho em equipe, é capaz de promover a integração dos processos e oferecer treinamentos a desenvolvedores e usuários, garantindo o sucesso da implementação dos serviços.

Experiência laboral

2021-01

- Atualmente

Analista de suporte técnico

BLZNET Serviços de Internet LTDA ME, Campo Mourão

- Atendimento telefônico de clientes, esclarecendo as dúvidas relacionadas ao sistema e solicitando a ida de um técnico até o local caso o problema não fosse resolvido.
- Instalação e configuração de softwares conforme as preferências dos usuários, garantindo o desempenho satisfatório do programa.
- Atendimento em help desk via telefone ou chat, registrando os chamados e auxiliando o cliente em problemas de baixa e alta complexidade, como configuração de e-mail, impressora e internet.
- Realização de atendimento presencial especializado, auxiliando o cliente com problemas de alta complexidade em dados e servidores.
- Atendimento em service desk, auxiliando o cliente em problemas de média complexidade relacionados a falhas de software, rede ou hardware.
- Prestação de suporte técnico para instalação, configuração e manutenção de software e hardware, realizando testes funcionais e acompanhando o desempenho de equipamentos e sistemas.
- Auxílio na manutenção de hardwares e sistemas, identificando a origem do problema para realizar a limpeza de componentes e a substituição de peças com mau funcionamento.
- Elaboração de relatórios de atendimento, anotando em fichas técnicas informações do nome do cliente, data, local e serviço realizado, contribuindo para o controle das operações de suporte técnico.
- Controle das permissões de acesso aos usuários dos sistemas da empresa, limitando o uso de determinados recursos tendo em vista a preservação da segurança das informações.
- Colaboração com os departamentos de finanças e estoque a fim de responder perguntas e esclarecer dúvidas sobre projetos.
- Monitoramento das atividades de funcionários a fim de avaliar processos de informação e desempenho, mapeando as funções e ineficiências do negócio.
- Colaboração com departamentos de desenvolvimento de produtos na criação de materiais de marketing para apresentações de vendas e reuniões com clientes.

2018-09

- 2021-01

Técnico de telecomunicações

BLZNET Serviços de Internet LTDA ME, Campo Mourão

- Instalação de redes de fibra óptica em modems de internet, seguindo padrões técnicos de adequação do serviço, de forma a melhorar a qualidade da conexão.
- Abertura de chamados de atendimento via Webcontrol, reunindo informações sobre o problema do cliente para acompanhar o andamento do processo.
- Suporte técnico remoto a clientes, perguntando sobre o motivo do contato para orientá-los em busca da solução do problema, tendo em vista um atendimento de qualidade.
- Realização de visitas técnicas a domicílio, reparando equipamentos de internet para restabelecer o funcionamento dos serviços, garantindo a satisfação do cliente.
- Configuração de equipamentos de telecomunicações conforme as



2017-10
- 2018-09

Estágio em Redes

BLZNET Serviços de Internet LTDA ME, Campo Mourão

- Revisão de esboços de projetos a fim de executar as atividades de instalação de acordo com as especificações.
- Responsável por promover um atendimento humanizado, garantindo a satisfação com o serviço.
- Criação de documentos e planilhas utilizando Microsoft Word e Excel, auxiliando na produção de comunicações e relatórios diversos.
- Realização de atividades de suporte (SAC), oferecendo soluções rápidas e eficientes para sanar os problemas do cliente, com alto índice de satisfação nas pesquisas realizadas.
- Atendimento geral por e-mail, chat e telefone, garantindo efetividade no registro de reclamações, elogios, ocorrências e pedidos diversos.

2015-07
- 2017-01

Aprendiz Eletromecânica

Coamo Agroindustrial Cooperativa, Campo Mourão

- Manutenção preventiva e corretiva de máquinas industriais, definindo a necessidade do tipo de conserto a ser feito a partir de orientações técnicas previamente definidas e da avaliação das condições de funcionamento dos equipamentos.
- Controle de lubrificação de máquinas industriais e manutenção das mesmas.

2014-08
- 2014-09

Auxiliar de Contabilidade (Contínuo)

D. MARIOT E CIA LTDA., Campo Mourão

- Auxílio na conciliação contábil, comparando os valores debitados e creditados na conta da organização, conferindo detalhadamente os números e contribuindo com o trabalho da equipe administrativa.
- Organização dos documentos financeiros, incluindo a classificação contábil e a conciliação das contas, mantendo o sistema abastecido para a geração de relatórios.

Formação acadêmica

2022-01
- Atualmente

Desenvolvimento WEB Moderno, Curso Técnico

Cod3r Cursos Profissionalizantes, Campo Mourão

2007-01
- 2014-01

Ensino Médio

*COLÉGIO ESTADUAL DE CAMPO MOURÃO - E.F.M.P.N
Centro Universitário Integrado, Campo Mourão*