

Diogo Monteiro

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

TELEPERFORMANCE

Analista de relacionamento

JUN 2019- DEZ 2019

Responsável por intermediar o relacionamento do cliente com as oficinas autorizadas do grupo Chevrolet, afim de acompanhar os casos de reparo em que o veículo estava parado além do prazo estimado. Verificava junto ao responsável o motivo do atraso, cuidava da logística da entrega de peças dos casos em que estavam pendentes. Apresentava relatórios semanais via excel dos casos tratados de acordo com as métricas pedidas pela supervisão, como: maiores ofensores para finalização do atendimento, solicitações abertas há mais tempo, casos onde estava pendente a entrega de peças, casos onde havia a necessidade de um especialista para finalização do reparo, etc. Orientava os clientes de acordo com as informações obtidas, para amenizar qualquer insatisfação e manter o bom relacionamento com a empresa.

SAMSUNG BRASIL

Analista de Helpdesk

FEV 2017- SET 2018

Suporte remoto para notebooks e impressoras, orientando os clientes nos processos de configuração, dúvidas sobre especificações dos equipamentos e produtos relacionados. Análise técnica para identificação de possíveis falhas dos produtos, realizando testes primários e triagem para encaminhamento dos clientes até uma assistência autorizada nos casos de reparo ou troca de peças.

SKY

Analista de dados

NOV 2013 - MAR 2016

Responsável por atender solicitações internas abertas no sistema Siebel, analisando a assinatura, produtos e demais dados dos clientes para verificar inconsistências sistêmicas e realizar correções de produtos ou valores utilizando o sistema IBS.

SOBRE

Sou uma pessoa dinâmica, gosto de desafios, sempre gostei da área de TI e hoje estou em

busca de ingressar novamente nesse setor que cada dia mais surgem novas oportunidades.

CONTATO

TELEFONE

(11) 96920-2107

E-MAIL

diogo.monteir03@gmail.com

LINKED IN [linkedin.com/in/monteiro-diogo](https://www.linkedin.com/in/monteiro-diogo)

FORMAÇÃO

Ciências da Computação

2011-2015 [TRANCADO] UNIP

CURSOS

UDEMY [CURSANDO] • python para iniciantes • python para data science e machine learning

DATA SCIENCE ACADEMY [SET 2021] • Introdução à ciência de dados

- Power BI

DIGITAL INNOVATION ONE IAGO 2021

- SCRUM

S.O.S COMPUTADORES [2011]

- Montagem e manutenção de computadores

IDIOMAS

- INGLÊS -

Intermediário/Avançado •

ESPAÑHOL- Básico