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 finalizaçao do atendimento, solicitações abertas há mais tempo, casos onde estava pendente a entrega de peças, casos onde havia a necessidade de um especialista para finalizaçao 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 configuraçao, dúvidas sobre especificações dos equipamentos e produtos relacionados. Análise técnica para identificaçao de possíveis falhas dos produtos, realizando testes primários e triagem para encaminhamento dos clientes até urna 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 sistémicas 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

FORMAÇÃO

## Ciências da Computaçao

2011-2015 [TRANCADO] UNIP

## CURSOS

UDEMY [CURSANDO)  python para iniciantes  python para data science e machine learning

DATA SCIENCE ACADEMY [SET 20211 • Introdução à ciência de dados

* Power BI

DIGITAL INNOVATION ONE IAGO 20211

* SCRUM

S.O.S COMPUTADORES [20111

* Montagem e manutenção de computadores

## IDIOMAS

## • INGLÊS - Intermediário/Avançado • ESPANHOL- Básico