

RENATO CIRILO

ANALISTA DE SUPORTE ERP

EXPERIÊNCIAS

XGEN – DIGITAL EXPERIENCE

05 / 2019 – Atual

Analista de Suporte – Sistemas CRM, ERP

- Recebimento de 10 a 20 tickets em média por dia utilizando a aplicação (OTRS)
- Suporte às plataformas criadas pela XGEN
- Análise de sistemas Angular, XML, C#, IIS, integração com ERP SAP
- Atuação em banco de dados, servidores WS 2012
- Atendimento via Chat, Whats, Facebook, Telegram e E-mail.

ALGAR TI CONSULTORIA SA

07 / 2017 – 01 / 2019

Técnico de Suporte Junior – Sistemas ERP's, CRM

- Recebimento de 20 a 40 tickets em média por dia utilizando a aplicação (BMC - Remedy)
- Sistemas de suporte SAP SD-FI-MM, Transações, Acessos, Perfis, Workflows
- Suporte aos sistemas IAM, CWT, BMC, SGC, SISPAV, MDM
- Atendimento remoto para clientes da mineradora VALE, localizada em diversos países
- Gerenciamento de incidentes críticos e manuseio para resolução de problemas
- Criação de relatórios mensais para a coordenação de TI através de macros em Excel

Técnico de Suporte Junior – Service Desk

07 / 2016 – 07 / 2017

- Service Desk – Cerca de 70 ligações em média por dia, SLA de 06 a 08 minutos
- Acesso Remoto via Skype for Business, Microsoft Remote Desktop e Team Viewer
- Hardware Desktop, Notebook e Impressoras HP / Lexmark e Sistemas ERP
- Gerenciamento e Manutenção dos usuários via Active Directory no WS 2008 / 2012
- Atendimento telefônico pela Central de Atendimento (Telefone, Chat e E-mail)

EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ

2019 - 2021

Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Ensino à Distância

TRAINNING EDUCATION SERVICES

2019 - 2019

SAP Funcional R/3 Foundations - FI, CO, MM, PP, e SD

TRAINNING EDUCATION SERVICES

2017 - 2017

Análise de Redes e Segurança da Informação – Windows Server 2012

TRAINNING EDUCATION SERVICES

2017 - 2017

ITIL V3 Foundation 2011

SKILLS



DADOS PESSOAIS

Nome

Renato Cirilo da Silva

Resumo Pessoal

30 anos, Brasileiro, Solteiro

Endereço

Residente à rua Galileia nº 18, Apartamento 05, localizado no bairro da Casa Verde, São Paulo
CEP: 02530-000

Telefone

+(55) 11 9 8956-6012

E-mail

itrenatocs@outlook.com

Facebook

<https://www.facebook.com/renato.cirilo>

Linkedin

<https://www.linkedin.com/in/renato-cirilo-789917b7/>

CURSOS, QUALIFICAÇÕES

SUPORTE TÉCNICO E INFRAESTRUTURA

ITIL V3 Foundation 2011

Metodologia Ágil – SCRUM / BPMN

Hardware – Montagem e Manutenção

Windows Server 2008 / 2012 – Active Directory

Windows Server 2016 – Gerenciamento

Incidentes e Requisições (JIRA, BMC, OTRS)

Banco de Dados – MySQL / SQL Server

SUPORTE ERP'S

SAP Business One / Gestão de Materiais

SAP Business One / Perfil de Acesso

SAP Funcional R/3 Foundations

Gestão Empresarial – ERP Protheus

Programação ADVPL – Totvs – Protheus 12

DESENVOLVIMENTO

Desenvolvedor ASP.Net, NET Core / MVC / ORM

Desenvolvedor Front-End – HTML, JavaScript, CSS

Bando de dados – SQL Server || Oracle || MySQL