**Adriano Santos Werlang**

12/04/1973, 48 anos

Vila Lusitânia - São Bernardo do Campo - SP

(11) 97624-1207

adriano.werlang@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/adrianowerlang/>

**OBJETIVO**

Coordenador de Service Desk

**RESUMO PROFISSIONAL**

Profissional com mais de vinte de vivência na área de TI, desenvolvendo minha carreira em empresas de consultoria de grande e médio porte. Atuando em outsourcings, delivery e service centers, liderando equipes de TI em centrais de suporte multidisciplinares, definindo e acompanhando indicadores, desenvolvendo planos de execução seguindo as boas práticas do ITIL. Excelente relacionamento entre equipes, apoio às áreas de negócios. Vivência em Acordos de Níveis de Serviços e Operacionais (SLA e OLA), criação de ferramentas para controle de processos.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Graduação em **Informática para Negócios**, Fatec São Bernardo do Campo – SP, 2019

**IDIOMAS**

Inglês : Intermediário / Avançado

Espanhol : Básico

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**ASW Consulting**

*Consultoria em Tecnologia - Pequeno porte*

Gerente de Projetos de Desenvolvimentos Web – Fevereiro/2020 – atual

* Desenvolvimento de estratégias de negócios on-line para micro e pequenas empresas, com foco em e-commerce e vendas on-line;
* Criação de lojas virtuais com foco em pequenos empreendedores de modo que pudessem alavancar o seu próprio negócio, de forma on-line, no meio da pandemia do Covid-19;
* Criação e desenvolvimento de websites pessoais, institucionais, comerciais e landing pages;
* Consultoria e suporte técnico em rede, conectividade, automação residencial e segurança.

**Outlet SBC - Janeiro/2016 – Julho/2019**

*Varejo Online Pequeno porte*

Cargo: Gerente de Operações de E-commerce – Janeiro/2016 – Julho/2019

* Gestão de vendas on-line de produtos do nicho eletro-eletrônico nos marketplaces Amazon, Mercado Livre e B2W, além de vendas pontuais em classificados no Facebook e OLX.;
* Gestão da logística e do estoque., diminuindo o atrito entre o envio e o recebimento dos produtos;
* Criação e desenvolvimento de websites pessoais, institucionais, comerciais e landing pages;
* Gestão enxuta da equipe de base familiar com foco na produtividade, elevando o volume de vendas e melhorando o relacionamento com o cliente e com os fornecedores.

**Stefanini Brasil – Outubro/2014 – Outubro/2015**

*Consultoria em Tecnologia - Grande porte*

Coordenador de Service Desk Stefanini – Maio/2015 – Outubro/2015

* Gestão do Service Desk no turno da madrugada, respondendo diretamente ao gerente de operações;
* Estruturação de processos, criação, manutenção, revisão de scripts/templates e validação com o cliente quando necessário;
* Interação com outras áreas da empresa envolvidas direta e indiretamente com a prestação de Service Desk, negociações diretas com clientes, parceiros e apoio à área de TI;
* Monitoramento de incidentes, medição da produtividade da equipe e elaboração de relatórios gerenciais;

Coordenador de Service Desk Avon – Outubro/2014 – Maio/2015

* Gestão do Service Desk, respondendo diretamente ao Gerente de Operações;
* Contratação, treinamento e capacitação de novos analistas;
* Responsável pela operação de Service Desk do cliente AVON, com uma equipe de 24 analistas, 24x7, atendendo cerca de 8000 chamados por mês;
* Estruturação de processos, criação, manutenção, revisão de scripts/templates e validação com o cliente quando necessário;
* Interação com outras áreas da empresa envolvidas direta e indiretamente com o suporte, negociações diretas com clientes, parceiros e apoio à área de TI;
* Dimensionamento da equipe de suporte com controle de escalas e plantões em 3 turnos. Monitoramento de incidentes, medição da produtividade da equipe e elaboração de relatórios gerenciais.

**Accenture Brasil – Junho/2006 – Janeiro/2010**

*Consultoria em Tecnologia - Grande porte*

Coordenador de Service Desk – Junho/2006 – Janeiro/2010

* Responsável pela contratação, capacitação técnica e desenvolvimento da equipe de 14 analistas, atualização constante da base de conhecimento e automação dos processos internos visando a resolução dos chamados, mantendo um padrão de qualidade do serviço prestado e aumentando a maturidade operacional do time;
* Responsável pela gestão de chamados e métricas, garantindo o cumprimento do SLA, atualização de KPI’s e criação de processos;
* Responsável pela administração do CTI/URA da Avaya utilizando BCMS, além de monitoramento dos incidentes e medição da produtividade da equipe;
* Apresentação da reunião mensal, elaboração de relatórios gerenciais de performance, fornecendo o suporte da operação para o gerente da área de TI.

**CURSOS E QUALIFICAÇÕES**

* **ITIL v4 -** TI Exames, 2018;
* **Cobit v4.1 –** TI Exames, 2014;
* **Service Culture –** Accenture, 2009**;**
* **English – Lower Intermediate 1, 2 –** CELLEP, 2008**;**
* **Customer Support Specialist** – HDI, 2008;
* **Habilidades de Negociação** – IDORT, 2008;