



Contato

Endereço

Rua Benedito Pires de Almeida,270
Jardim AlvoradaJacareí - SP, 12332-200

Telefone: (12) 99650-9880 (11) 95793-3212

E-mail: lucianoaugusto@yahoo.com.br

Resumo

Profissional com mais de 13 anos de

Experiência em suporte Mobile

Atendimento remoto/presencial

Migração de computadores e
Sistema operacionais

Conhecimentos

- Banco de dados: SQL Server
- Gráficos/Web: Adobe Photoshop, Macromedia Fireworks, Macromedia Flash, CorelDraw , Macromedia Freehand, Macromedia Dreamweaver
- Aplicações de Escritório: Microsoft Access, StarOffice, Microsoft Outlook, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Word

Idiomas

- Inglês , Básico
- Português , Nativo

Luciano Augusto da Silva

Experiência

Analista de Helpdesk

NettBuster – 06/2019 – 08/2022

- Suporte dia a dia da infraestrutura de sistemas críticos dos clientes;
- Gerenciar atendimento de incidentes e problemas sistêmicos e de infraestrutura;
- Apoio ao Coordenador de Operação na condução da estrutura do Field Services.
- Active Directory (Criação de usuário, consulta, reset de senha, desbloqueio de contas)
- Intune (Gerenciamento de dispositivos móveis, instalação e configuração)
- Totvs (Solicitação de nota fiscal, Solicitação de compras)
- Otrs (Abertura de Tickets, fechamentos, direcionamentos)

Analista de Suporte de Técnico

Unisys do Brasil – 03/2011 - 06/2015

- Vivência em projetos e migração de computadores
- Organiza, Soluciona e repara problemas relacionados a telefone, computador, periféricos, impressora, aplicativo e sistemas operacionais.
- Suporte a testes na implantação de novas aplicações, hardware, sistemas operacionais e equipamentos de infraestrutura.
- Realiza testes de compatibilidade de hardware e software;
- Atendimento ao cliente e usuário final;

Analista de suporte JR

Sitel do Brasil – 11/2010 - 12/2010

- Prestar suporte ao cliente via web, chat, telefone e acesso remoto;
- Documentar todas as interações do cliente;
- Prover uma constante ajuda na resolução de problemas em relação aos aplicativos e sistemas utilizados pelo cliente;
- Fornecer um serviço rápido, consistente e de alta qualidade, como definido no SLA com o cliente.

Formação acadêmica

Tecnologia em análise e desenvolvimento de sistemas

Universidade Anhanguera (2019 - 2022)

Técnico em Manutenção e montagem de Computadores e notebooks

Menfix Computação Ltda.

Cursos Profissionalizantes

Data Byte em São Paulo

Curso Técnico em Web Design

Udemy

Windows Server 2019, Microsoft Intune