



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

Contato

Endereço

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

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

E-mail: lucianoauggusto@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