

Luciano F. Guimarães

São Paulo – franssa@gmail.com

Objetivo	Analista
Experiência	<p>Analista de Suporte Avançado N2</p> <p>Spring Global, São Paulo/SP</p> <p>11/2013 – 11/2024</p> <p>Análise de Incidência, Solicitações e Dúvidas sobre aplicação mobile/desktop, para automatizar a força de vendas, com foco no SLA e na satisfação do cliente por projeto. SQL Server (SSMS), Ambientes de Produção (TR/DW/INT), Homologação e Desenvolvimento. Monitoring Jobs, Interfaces e Integrações\Middleware (SentryOne/Grafana/Zabbix). Serviço de sincronização de dados cliente/servidor, via Mobilink (SAP)</p> <p>Analista de Comunicação WEB</p> <p>Contax – Cliente , São Paulo,SP</p> <p>2008 - 2012</p> <p>Intranet - Portais de Atendimentos, Lojas e Empresas e Internet Loja Virtual. Desenvolvimento de funcionalidades WEB em ASP, HTML e conhecimento básico em SQL.</p>
Educação	<p>Bacharel em Direito</p> <p>UNIP, São Paulo,SP</p> <p>2001</p> <p>Estágio em escritório particular de advocacia</p>
Comunicação	Experiência, satisfação e atendimento ao cliente, Back office, back office, gestão de incidentes, regras de negócios, planos de ação, conhecimento de PNL, resolução de problemas, trabalho remoto
Softwares	SSMS (SQL), FTP, WS, Grafana, Movidesk, SentryOne(SolarWinds), MovideSk, Jira
Referências	<p>Alessandro Moreira, Spring Global</p> <p>amoreira@springglobal.com 55.11.3076-8051</p>