**Rafael César Dias**

## https://www.linkedin.com/in/rafael-dias-5757b6100/ 24 anos, solteiro – Brasileiro Campinas – SP 🕿 (19) 99628-3521

## 13097-155 🖂 rafael\_cesar\_dias@hotmail.com sssssssssssssssssssss

**Objetivo**

Atuar como Analista de Suporte.

**Formação**

* Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Metrocamp 2014. **(Concluído em Dez/2017)**

**Idiomas**

* Inglês (Avançado).
* Espanhol (Intermediário).

**Experiência de trabalho**

**Thomson Reuters**

**Tax & Accouting Customer Support Analyst –** Abril/2019 até o momento.

* Suporte a clientes nos módulos de Regimes Especiais (Drawback Sys, Recof Sys, Repetro Sys, Replat Sys, DE Sys, BW Sys, IT Sys, FTA) da solução de Comércio Exterior OneSource Global Trade Management utilizando a plataforma Salesforce.
* Análise, orientação e resolução de incidentes, dúvidas e solicitações realizadas pelos clientes.
* Elaboração de documentos de requisitos mínimos funcionais para correções e melhorias dos sistemas com os respectivos roteiros de testes.
* Elaboração de materiais instrutivos, passo-a-passo de funcionalidades e criação de base de conhecimento.
* Análise e desenvolvimento de consultorias e contingências em incidentes críticos, a fim de evitar impactos em operações.
* Follow up de incidentes pendentes e rastreio de status dos tickets.
* Realização de testes e validações funcionais.
* Desenvolvimento scripts em PL/SQL.
* Análise de dados via banco: debug, compare de objetos, leitura de objetos, análise de sessões, análise de trace etc.
* Coleta de requerimentos junto ao usuário final com intuito de documentar melhorias sistêmicas para o time de desenvolvimento.

**Assist Software**

**Analista de Suporte Nível 2 –** Novembro/2018 até Abril/2019.

* Análise, resolução e direcionamento de tickets através do suporte ao sistema WMS da empresa pelas seguintes ferramentas:
  + - Análise de banco de dados Oracle.
    - JIRA – Atlassian (ferramenta de gest ão de ticket).
    - IIS (análise de performance de aplicações).
    - Event Viewer (análise de performance de aplicações).
* Atuação na área de QA realizando testes de processos do sistema WMS baseados em novos projetos ou novas parametrizações ao sistema, a fim de garantir a qualidade do produto sendo entregue ao cliente. Planejamento e abertura dos cenários de testes.
* Criação e apresentação de relatórios de tickets à diretoria.
* Atuando junto à liderança sugerindo e implementando melhorias nos processos de gestão de tickets.
* Coleta de requerimentos junto ao usuário final com intuito de documentar melhorias sistêmicas para o time de desenvolvimento.
* Documentação de treinamentos e processos do sistema e disponibilização destas documentações na base de conhecimento da empresa.

**MHA Sistemas**

**Analista de Suporte Nível 2 Jr. –** Março/2018 até Novembro/2018.

* Responsável pela gestão e priorização do primeiro atendimento de tickets.
* Definição das Sprints em tickets, em casos que são necessários o desenvolvimento de correções sistêmicas (Metodologia ágil Kanban Board, através da ferramenta JIRA).
* Atuando junto à liderança sugerindo e implementando melhorias nos processos de gestão de tickets.
* Todos os afazeres de suporte nível 1 + análises detalhadas entre as interfaces do ERP do cliente e o ArMHAzena pelo banco de dados.

**Analista de Suporte Nível 1** **–** Novembro/2016 até Março/2018.

* Análise, resolução e direcionamento de tickets através do suporte ao sistema WMS ArMHAzena pelas seguintes ferramentas:
  + - Análise de banco de dados Oracle.
    - Brazip Central (ferramenta de gestão de tickets).
    - JIRA – Atlassian (ferramenta de gestão de tickets).
    - IIS (análise de performance de aplicações).
    - Event Viewer (análise de performance de aplicações).
* Coleta de requerimentos junto ao usuário final com intuito de documentar melhorias sistêmicas para o time de desenvolvimento.
* Análise de banco de dados utilizando PL/SQL.

**Stefanini**

**Analista de Processos -** Fevereiro/2016 até Julho/2016.

• Analista de Processos na área de Governança de TI, utilizando as ferramentas Microsoft Dynamics CRM e Microsoft SharePoint para a documentação de evidências de processos para a obtenção da Certificação HDI.

* + - Suporte a área de Gestão da Qualidade através dos tickets abertos.

**Analista de Suporte de Infraestrutura -** Outubro/2015 até Fevereiro/2016.

* Analista de Suporte no Service Desk do grupo CPFL Energia, realizando diagnóstico e resolução de chamados em Software e Hardware em uma operação baseada no framework ITIL.
  + Sistemas utilizados diariamente:
    - Active Directory (gestão de contas).
    - Desktop Director (acesso remoto á um ambiente Citrix).
    - Zabbix (monitoramento de rede).
    - Microsoft Dynamics CRM (gerenciamento de chamados).
    - VSphere (manutenção de maquinas virtuais).

**Gideões Internacionais no Brasil**

**Estágio –** Novembro/2014 a Maio/2015

* Programação em banco de dados SQL.
* Suporte de Hardware para ambiente Windows e Linux.
* Suporte técnico em infraestrutura de rede.
* Desenvolvimento Web, PHP com HTML, Java Script e CSS.
* Serviço a usuários internos e externos.