



LUCIANO MATOS

ANALISTA DE ONBOARDING

PERFIL PESSOAL

Confio em minhas habilidades de criar novas ideias, dinâmico, prestativo no que se refere a suporte ao usuário, relacionamento com o cliente e focado na resolução de ocorrências.

HABILIDADES

- Capaz de trabalhar sob pressão e multitarefa;
- Capaz de seguir instruções e entregar resultados com qualidade;
- Vasta experiência em Relacionamento com o Cliente.

EXPERIÊNCIA


YH BRASIL SOLUÇÕES EM ATENDIMENTO LTDA. (APLICATIVO PEDE PRONTO)

ANALISTA DE ATENDIMENTO I

25/09/2021 À ATUAL

Pede Pronto é uma Startup que oferece o serviço de delivery de Fast Food semelhante ao iFood e Rappi. Meu trabalho é cadastrar as novas parcerias em relação aos estabelecimentos comerciais e fazer a integração com nosso aplicativo. Então, recebo os dados provenientes do departamento comercial, cadastro as lojas, configuro em nosso sistema para que fiquem visíveis em nosso aplicativo e crio o cardápio mediante ao que o cliente nos envia. Foco total no cliente B2B. Minha área é de Onboarding no qual ainda existe uma outra equipe que precisa fazer a ativação dessas lojas, então, preciso entregar resultados semanalmente de acordo com a agenda que a outra equipe acorda com o cliente, ou seja, tenho um SLA curto e o trabalho deles depende do meu para que as entregas sejam realizadas. Basicamente, cadastro lojas, faço o Check List e cadastro de Cardápios.

CONTATO

 Rua Gália, 78
Cidade Ariston
Carapicuíba, SP

 luciano7matos@gmail.com

 11966106812 / 11991975417

 /matosluciano

FORMAÇÃO

Faculdade Impacta Tecnologia - FIT

Tecnologia em Banco de Dados,
Cursando 4º Semestre

FIDELITY SOLUÇÕES EM CONTACT CENTER – FIS, TÉCNICO EM PREVENÇÃO A FRAUDE JÚNIOR

05/07/2021 - 02/09/2021

- Bloqueio e Desbloqueio de Cartões, Visa, Master Card e Elo;
- Análise minuciosa com base nas ferramentas disponíveis para prevenção a fraude.
- Auxílio para Adquirentes, agências e pessoa jurídica;
- Tratamento de contestação de débitos (Charge Back);
- Contato ativo e receptivo com o cliente para confirmação de dados e reconhecimento de despesas.

CONTATO



Rua Gália, 78
Cidade Ariston
Carapicuíba, SP



luciano7matos@gmail.com



11966106812 / 11991975417



/matosluciano

SUPERMERCADO NOW SERVIÇOS DE INTERNET – B2W, ASSISTENTE DE OPERAÇÕES SÊNIOR

31/10/2017 - 14/08/2020

- Monitorar e fazer o acompanhamento das entregas dos pedidos realizados na plataforma;
- Roteirização de trajetos para os entregadores;
- Elaborar relatórios diários e mensais relacionados as entradas de pedidos, atrasos nas entregas e cancelamentos;
- Atenderá e resolver ocorrências de reclamações e solicitações de clientes;
- Análise de fraudes.
- Solicitações de veículos e motos diretamente com operador logístico (Loggi, Gadle, Eu Entrego entre outros);
- Lançamento de pagamentos em planilha para os Shoppers e Deliveres;
- Atendimento por chat e email por meio da ferramenta Octadesk;
- Análise das melhores rotas para os deliveres;
- Distribuição dos pedidos;
- Home Office nos últimos 8 meses na empresa.

MERCADOLIVRE.COM (EBAZAR.COM.BR S/C LTDA.), REPRESENTANTE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PLENO

10/09/2012 - 15/02/2017

- Suporte aos usuários do site via e-mail e chat em solicitações sobre compras e vendas, usabilidade e manifestações diversas;
- Liberação de etiquetas para clientes que usam a ferramenta de envio Mercado Envios (Gerenciador de entregas do MercadoLivre);
- Tratamento de ocorrências no Mercado Pago como, retiradas de dinheiro não creditadas, restrições por suspeita de fraude;
- Informações sobre conta do usuário, estornos de tarifas, análises de fatura de vendedores, qualificações, reputação, anúncios baixados, posição de anúncios;
- Dúvidas e solicitações sobre as plataformas que também compunham o Mercado Livre, como Mercado Shops e Mercado Ads também eram algumas de minhas funções.

AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A, ASSISTENTE DE SAC JÚNIOR

25/04/2011 - 28/08/2012

- Emissão de 2ª via de boletos; - Liberação de exames;
- Indicações para especialidades;
- Informações sobre pagamentos e reajustes, coberturas;
- Liberação de cirurgias;
- Redirecionamentos para Apoio médico e GIH quando necessário.

NOÇÕES TÉCNICAS

BANCO DE DADOS E PROGRAMAÇÃO

- My Sql e Sql Server;
- Python;
- HTML, CSS3.

FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO

- Excel, Power Point, Word - Nível (Intermediário).

SISTEMAS OPERACIONAIS

- Linux e Windows XP, 7, 8, 8.1 e 10.