



Wallace Silveira

Analista de Suporte

📞 (11) 98496 - 4410

29/10/1996 (27 anos)

✉️ owallacesilveira@gmail.com

🌐 linkedin.com/in/wallacesilveira

🐙 github.com/wallacesilveira

🏠 Rua Cenerino Branco de Araújo, 134 - Interlagos
São Paulo - SP

EXPERIÊNCIAS

P2S Tecnologia 06/2023 - 01/2024

Principal ponto de contato para os clientes auxiliando na utilização do ERP PrimeStart.
Garantir que o sistema do cliente funcione com sucesso.
Responder às dúvidas dos clientes por telefone, e-mail, acompanhamento remoto via TeamViewer / TSPlus / AnyDesk de maneira profissional e cortês.
Reunir informações relevantes dos clientes para avaliar e diagnosticar problemas técnicos.
Manter registros detalhados e precisos das interações no Help-Desk e acompanhamento até a conclusão.
Fornecer soluções para problemas técnicos com base em diretrizes estabelecidas e bases de conhecimento.
Escalar questões complexas ou não resolvidas para equipes técnicas de nível superior.
Realizar instalações, atualizações e configurações de software.
Realizar checagem, reparo, manutenção e backup de banco de dados.
Auxiliar os usuários com redefinições de senha, configurações de conta e permissões de acesso.
Criação de Templates de documentos utilizando HTML, CSS, XSLT.
Criação de tutoriais.
Lançamento de tempo e atividades.

Intersul Imóveis 01/2011 - 08/2023

13 anos de experiência no ramo imobiliário, CRM/ERP Imobzi, divulgação de imóveis, treinamento de equipe, edição e organização de fotos, atendimento ao cliente, emissão de boletos e repasse de aluguéis.



HTML



CSS



JavaScript



Java



MySQL



UI

FORMAÇÃO

Centro Universitário Senac

Análise e Desenvolvimento de Sistemas
07/2021 - 06/2024

Eusébio de Paula Marcondes

Ensino Médio Completo
12/2014