



André Luís dos Santos



Experiência Profissional

ANALISTA DE SUPORTE E SOFTWARE (HOME OFFICE)

Healthchess Tecnologia
Empresa de Desenvolvimento de Software
Período de Outubro de 2019 - Presente

Presto suporte aos usuários por meio de chat e e-mail, esclarecendo dúvidas relacionadas ao software de gestão médica especializado, direcionado a organizações cooperativas do mesmo ramo.

Realizo testes detalhados e rigorosos no software, identificando, documentando e reportando problemas e falhas, assegurando a eficácia e a funcionalidade dos sistemas.

Verifico planilhas em Excel, como dados de valores e boletins médicos fornecidos pelo sistema, garantindo precisão e integridade das informações.

Coleta e analiso dados relevantes, gerando notas internas para manter a equipe atualizada sobre as ações corretivas e melhorias implementadas.

Colaboro com o time de desenvolvimento na abertura, análise e resolução de chamados, assegurando a rápida solução de erros e melhorias contínuas no software.

Desenvolvo e atualizo documentos de processos internos e tutoriais voltados para os clientes, facilitando a compreensão e usabilidade do sistema.

Presto atendimento ao cliente de excelência, com cordialidade e respeito, promovendo uma experiência positiva e eficaz na resolução de problemas

Participo ativamente de reuniões estratégicas com a equipe interna, contribuindo para identificar oportunidades de melhoria contínua tanto para a empresa quanto para os clientes.

ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO

Hostgator (Endurance Group)

Empresa de Hospedagem de Sites

Período: 07 de agosto de 2017 a 17 de outubro de 2019

Prestei suporte técnico especializado a usuários de serviços de hospedagem, auxiliando via chat para resolver questões técnicas e fornecer orientações claras e rápidas.

Respondi prontamente a solicitações de serviço, direcionando-as para os departamentos adequados, garantindo uma resolução eficiente.

Utilizei a plataforma Zendesk para gerenciamento de tickets, garantindo uma comunicação organizada e eficaz com os clientes. Realizei análise e resolução de problemas relacionados a domínios, DNS e serviços de e-mail, assegurando a continuidade e a segurança dos serviços.

Perfil Pessoal

Profissional dinâmico, empático e resiliente, com forte compromisso com aprendizado contínuo e crescimento profissional. Posuo sólida experiência em Tecnologia da Informação e atendimento ao cliente, destacando-me pela busca incessante por qualidade e inovação tecnológica.

Estou em busca de novas oportunidades em um ambiente que valorize habilidades e competências adquiridas ao longo da minha trajetória. Minha experiência abrange atendimento ao público em diversos canais, incluindo e-mails, redes sociais e chats, sempre com foco em excelência no serviço e satisfação do cliente.

Confiante de que minha experiência e paixão pela área podem contribuir de forma significativa para o sucesso de sua organização, estou à disposição para conversar sobre como posso agregar valor à sua equipe. Será um prazer participar de um processo seletivo para detalhar minha trajetória profissional e alinhar expectativas.

Contato

@boogieroots
linkedin.com/in/andvanzsant
Telefone: +55 47 99658-4497
E-mail: andresantosdesigner84@gmail.com
R. Antônio Manoel Corrêa (Apto 01)
Dom Bosco – Itajaí - SC - CEP: 88303-550

Formação Acadêmica

Cursando Graduação em
Designer Gráfico pela UNIFATECIE

Interesses



TECNOLOGIA



CAFÉ



PESSOAS



QUALIDADE



CRIATIVIDADE



INOVAÇÃO

Configurei registros DNS (A, CNAME, TXT, SRV, MX) e gerenciei plataformas como Cpanel e WHM para instalação de CSR/SSL e configuração de e-mails.

Auxiliei clientes na integração e configuração de G Suite e em serviços como Outlook e Thunderbird, garantindo uma integração segura e eficiente.

Configurava dados do Gsuite conforme as necessidades dos clientes, garantindo uma integração eficiente e segura.

Comandos SSH para realizar procedimentos técnicos internos e solucionava problemas complexos relacionados a sites, sempre com foco na estabilidade do serviço.

Instalei e mantive CMS populares (WordPress, Magento, Joomla, Prestashop) e atualizei versões de PHP dos servidores, garantindo a performance ideal.

Solucionava erros de acesso a sites e problemas complexos que não haviam sido resolvidos anteriormente, demonstrando habilidades de resolução de problemas.

Realizei análise de logs e identificações de malwares, garantindo a segurança contínua dos serviços de hospedagem.

Colaborei com outros departamentos através do JIRA para resolver questões internas e contribuí para a documentação e atualização de procedimentos operacionais.

Mantive uma comunicação clara e profissional com os clientes, garantindo uma experiência de suporte excepcional, priorizando sempre a resolução total das questões.

SUPORTE TÉCNICO Blue (Claro TV) - Empresa de Telefone, TV e Internet **Período: 17 de setembro de 2012 a 17 de dezembro de 2017**

Gestão de atendimento via chat e e-mail, proporcionando suporte completo aos clientes.

Confirmação de registros, agendamento técnico e esclarecimento de dúvidas sobre faturas e planos de serviços de TV e Internet.

Prestação de assistência técnica e envio de faturas de forma eficiente e precisa.

Encerramento das interações de suporte apenas após garantir a satisfação do cliente ou identificação e categorização adequada do problema para encaminhamento ao departamento correspondente.

Resolução proativa de problemas dentro do escopo da empresa, assegurando a melhor experiência para os clientes.

Criava e atualizava planilhas em excel sobre valores e informações do cliente e também tutoriais em PDF aos colaboradores.

Cursos Extracurriculares

PRESENCIAIS

Qualidade no Atendimento ao Cliente

Unidade: SENAI/SC

Cidade: Florianópolis

Área: Atendimento ao Cliente

Administrando Sistemas Linux

Unidade: SENAI/SC

Cidade: Florianópolis

Área: TI - Software Tipo: Cursos Curtos (48 horas)

Designer Gráfico , Web Designer e Manutenção de Microcomputadores

Unidade: CDP

Cidade: Florianópolis

Área: TI - Software

Tipo: Curso Profissionalizante (24 MESES)

Assistente de Logística

Unidade: FEAPI

Cidade: Itajaí

Área: Logística

Tipo: Curso Profissionalizante (2 Meses)

CURSOS ONLINE

Introdução ao Customer Success

Unidade: CS Academy

Customer Success

Unidade: LAB 365 - SENAI

Programação Básica em Front-End

Unidade: SENAI/SC

Programação Básica em Back-End

Unidade: SENAI/SC

Fundamentos de Lógica da Programação

Unidade: Fundação Bradesco

Introdução às Redes de Computadores

Unidade: Intelbras

Lógica: Conceitos e Aplicações

Unidade: SEST SENAT

Noções de Almoxarife

Unidade: SEST SENAT

Logística Internacional

Unidade: SEST SENAT

Marketing Digital

Unidade: Instituto Mix de Profissões

