

Contato

oliveira.lope@uninove.edu.br

www.linkedin.com/in/rafael-oliveira-53a869a8 (LinkedIn)

Principais competências

Zendesk

Suporte on-line

Treinamento para clientes

Certifications

Gestão de Expectativas dos Clientes para Pessoal da Linha de Frente

Gestão de Expectativas dos Clientes para Gerentes

Como Estabelecer Padrões de Qualidade no Atendimento ao Cliente

Scrum Fundamentals Certified

Customer Experience Management

Rafael Oliveira

| Gestão Estratégica em Projetos | Gestão em Tecnologia da Informação | (ISO 31000) | (ISO/IEC 27001) | LGPD Foundation | User Experience | Levantamento de Requisitos | Coordenador de Satisfação do cliente |

São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

Na Ricoh Brasil, minha missão é fortalecer os laços com nossos parceiros e garantir a excelência na entrega dos nossos serviços.

Análise detalhada de KPI's e implementação de estratégias proativas para promover a satisfação dos clientes e impactar significativamente seus resultados.

Com mais de um ano na Gestão de Satisfação do Cliente, incluindo contas globais em diferentes seguimentos, desenvolvendo compreensão profunda das demandas em Serviços Digitais.

Principais atividades estratégicas realizadas

- Manutenção e evolução da saúde do cliente;
- Detecção de riscos, além da redução e controle do churn;
- Renovações contratuais (incluindo negociações);
- Identificação e atuação em oportunidade de upsell (incluindo negociações);
- Identificação de oportunidades de cross sell para atuação do time comercial;
- Envolvimento de seus clientes em ações estratégicas para a empresa;
- Melhoria do NPS da carteira;
- Atuação conjunta com outros times para que os objetivos sejam alcançado.

Experiência

Ricoh Brasil

Coordenador de Satisfação do Cliente

junho de 2023 - janeiro de 2025 (1 ano 8 meses)

Barueri, São Paulo, Brasil

- Construindo um relacionamento pessoal com executivos chave do cliente.
- Buscando garantir a entrega dos serviços contratados – Escopo, SLA, relatórios etc.

- Realizando estratégias, análise e apresentação dos dados que compõem o KPI's de Qualidade
- Realizando reuniões de cadência semanais, quinzenais e/ou mensais com o cliente
- Gestão do MIF do cliente e garantir 100% dos contadores para faturamento
- Interagindo com Áreas Técnicas, Operações, Projetos e Comercial
- Realizando análises proativas quanto aos riscos, informando e apresentando soluções ao cliente
- Garantindo que as equipes de operações estejam cientes das mudanças e estejam preparadas para atuar.
- Gerenciando solicitações de mudança de alto risco/alta visibilidade onde o impacto no ambiente do cliente é alto
- Facilitando a resolução de problemas criando interfaces entre o time técnico e o cliente
- Organizando e implementações comunicando status de melhorias técnicas e operacionais em andamento para contratos existentes
- Responsável pela satisfação do cliente e pelo sucesso em todas as demandas que são parte do escopo contratual
- Garantindo a resolução efetiva de todos os problemas/melhorias levantadas em relação aos serviços prestados
- Responsável por garantir que todos os compromissos acordados resultem na experiência dos clientes de acordo com os serviços contratados, gerenciando as expectativas dos clientes em todos os momentos

Selbetti Tecnologia

Líder de Serviços

março de 2023 - julho de 2023 (5 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

Liderança e orientação nas atividades do time residente, acompanhamento nos processos diários, coordenação das atividades, mapeamento de eficiência dos equipamentos alocados no cliente, monitoramento dos atendimentos e produtividade da área, elaboração de relatórios para acompanhamento dos resultados

Tecmach

Analista de Customer Care Sênior

agosto de 2022 - fevereiro de 2023 (7 meses)

São Paulo, Brasil

Ponto único de contato do cliente, cuidando de todos os assuntos proativos e reativos da conta:

Atendendo e solucionando todos os assuntos do projeto, monitorando o desenvolvimento dos negócios, apontando indicadores de evolução e produtividade relacionado ao serviço prestado
Acompanhar desde a abertura até solução final os chamados técnicos, logística reversa e movimentação de equipamentos.
Realizar contatos proativos para medir a experiência do cliente e capturar eventuais desvios.
Responsável pelo relatório de fechamento.

Cerensa Inteligência Ambiental

Analista de Sustentação a Projetos Sênior
agosto de 2021 - agosto de 2022 (1 ano 1 mês)
São Paulo, Brasil

Agilizava os processos, identificando erros/desvios para evitar o retrabalho, através da comunicação entre seus módulos. Monitoramento de todas as variáveis.

Realizava testes funcionais no sistema de gestão Cerensa, administrava contas de usuários na aplicação.

Realizava Gestão de Serviços ao Projetos atendendo diversos cases da empresa, extraído apontamentos de melhorias e suporte ao cliente.

Tecfy

2 anos 2 meses

Analista de Projetos
setembro de 2020 - julho de 2021 (11 meses)
São Paulo, São Paulo

Atuava com metodologias Híbridas tanto PMI quanto tipo Ágil, aplicando as melhores ferramentas e ações cabíveis a situação do projeto.

Particpei das definições de gerenciamento para escopo do projeto, definindo papéis e responsabilidades dentro do projeto

Apoiei os processos de planejamentos relacionados a gestão ,cronograma custo qualidade e riscos .

Acompanhava o andamento dos projetos para garantir a execução das atividades planejadas ,identificando possíveis desvios de desempenho, atuando com priorização das demandas escalando partes interessadas

Planejando junto a equipe pré-venda projetos, para aplicações informatizadas através de integrações nos processos de captura de imagens.

Mantive atualizadas documentações dos projetos em repositórios dedicados .

Analista de Suporte Técnico Sênior
junho de 2019 - agosto de 2020 (1 ano 3 meses)

São Paulo, Brasil

Atuei no suporte técnico em hardwares e softwares para clientes internos e externos, respondendo as questões não só técnicas, mas também relativas aos serviços, produtos, projetando e prestando manutenções, realizei planejamentos instalações, implantações e manutenção de softwares desenvolvidos pela empresa.

Realizei parametrizações que integraram a captura inteligente dos documentos, utilizando software de captura e digitalização para acelerar processos de negócio através da captação de documentos e formulários, configurando na aplicação WDSL e Banco de Dados, também assegurando os acessos aos dados através de parâmetros de segurança através de Token. Atuei nos testes de usabilidades, funcionais de integração e de performance com principal objetivo de revelar falhas/bugs para que sejam corrigidas até que o produto final atinja a qualidade desejada/acordada, utilizando ferramentas como SOAPUI, para testes funcionais, testes de carga e conformidades

Aplicava pequenos ajustes nos serviços da plataforma responsável por armazenar documentos digitalizados .

Tecnoset

Analista de Suporte Técnico Sênior (Líder Funcional)
janeiro de 2014 - julho de 2019 (5 anos 7 meses)

Atuava para detectar e registrar todos os incidentes e solicitações de serviços recebidos por usuários.

Selecionava e implementava hardwares e Software, através do gerenciamento de usuários.

Parametrizava de Print Server , em ambiente disponibilizado pelo cliente de forma remota . utilizando as principais ferramentas de acesso.

Instalei e configurei soluções embarcadas como NDD Print – NDD 360 , também instalava softwares para digitalização de documentos , orientava usuários na utilização dos serviços.

Monitorava status de suprimento através do MPS, acionando as áreas responsáveis pela logística.

Restaurando de forma rápida casos de incidentes informados pelo cliente ,apresentando status de suas requisições.

Atuei como Suporte Técnico N2 em casos de insucessos nas soluções dos incidentes, nas questões mais técnicas e aprofundadas como falha de software, rede ou hardware realizando Troubleshooting

Extraindo relatórios de indicadores , para cumprimento do Acordo de Nível de Serviços (ANS). ponto focal entre a equipe e gestores , estabelecendo metas individuais da equipe , capacitando o time para atuações de nível crítico

Simpres

Técnico Eletrônico Junior

junho de 2005 - agosto de 2011 (6 anos 3 meses)

Técnico Eletrônico Junior

Principais atividades: Prover de reparos preventivos e corretivos em Hardwares e softwares alocados em diversos clientes,

2005- 2008 Alocado na empresa Maersk Brasil, empresa de grande atuação no mercado de transporte marítimos

2008-2011 Alocado Banco Volkswagen Aplicando Serviços Técnicos em Hardwares nos Equipamentos Multifuncionais, Impressoras, Softwares Sistemas de Monitoramentos e Bilhetagens. Supervisionando Equipe de Operação na Central de Copias, Gerenciando Demanda da Equipe de TI do Cliente, Inclusão de Usuários em Retenções, Configuração Scan Network e Scan To Mail.

Formação acadêmica

FGV Educação Executiva

Gestão de Serviços, Marketing de Serviços · (novembro de 2024 - janeiro de 2025)

UNINOVE

Gestão em Tecnologia da Informação, Gestão de Projetos de TI · (janeiro de 2019 - agosto de 2022)