

Douglas de Oliveira Trajano

Brasileiro, 24 anos, solteiro

Rua Oliveira Viana, 491, apto 145, bloco L Fátima 92200-730 Canoas-RS, Brasil

Telefone: (51) 98198-8339

Email: douglas.trajano@outlook.com



Filiado ao PMI/RS

Formação

Sistemas da Informação, Universidade Estácio. (Cursando 7º período)

Previsão de conclusão: (dezembro de 2018)

Idioma


	Leitura	Escrita	Conversação
Inglês	●●●○	●●●○	●●●○


Certificações

 Certified Associate in Project Management (CAPM) ®
Project Management Institute

 ITIL Foundation
EXIN

 Scrum Fundamentals Certified
SCRUMstudy

 EF Level 16 – Upper Advanced – CEFR Level C2
EF English Live

 MCP (70-687) – Configuring Windows 8.1
Microsoft

 Social Media and Community (SMaC) Certification
Dell

Cursos

MySQL DBA	40h	TreinaWEB
MySQL Desenvolvedor	32h	TreinaWEB
Curso de POO Java	40h	Curso em Vídeo
Eletrônica Básica	100h	SENAI
Balanced Scorecard	5h	FGV
Introdução à Administração Estratégica	5h	FGV
Successful Negotiation: Essential Strategies and Skills	8h	University of Michigan

Conhecimentos adicionais

- Conhecimento avançado em ambiente Windows (Troubleshooting, leitura de logs, etc.).
- Conhecimento básico em ambiente Ubuntu.
- Conhecimento avançado em pacote Office (Tabelas e gráficos dinâmicos, fórmulas, etc.).
- Conhecimento avançado em hardware (componentes internos, roteadores, periféricos, troubleshooting, etc.).
- Conhecimento básico em linguagens de programação (Java, PHP, HTML, CSS).
- Conhecimento básico em banco de dados (MySQL, Oracle, SQLServer).

Histórico profissional

Dell - Client Tech Support Specialist – desde Maio/2015

Como Especialista de suporte técnico atuo com atendimentos técnicos através das mídias sociais (Facebook, Twitter, Google+, etc.). Também sou focal point da ferramenta de gestão de mídias sociais (Sprinklr) para a América Latina, onde atuo com projetos para facilitar e melhorar o atendimento oferecidos pelos analistas do time.

:: Top #3 | Key Activities

- » Prover suporte técnico para produtos Dell nas mídias sociais (Facebook, Twitter, Google+, etc.).
- » Apoiar o time de criação de conteúdo na redação, revisão, participação e criação de artigos e vídeos para o canal do YouTube da Dell.
- » Responsável pela gestão da ferramenta de mídias sociais (Sprinklr) para times localizados na América Latina, atuando com correção de bugs, gerenciamento de usuários, criação de reports e dashboards automatizados para os gerentes, PMO e gerentes de projetos.

:: Top #3 | Key Results

- ✓ Melhoria no fluxo de trabalho dos analistas de mídias sociais. Atuando ativamente com os gerentes de projetos do escritório de PMO.
- ✓ Controle da ferramenta e rastreamento dos bugs reportados.
- ✓ Gerenciamento de usuários como realocação de agentes para outras filas, permissões, etc.

Dell - Client Tech Support Associate - Julho/2012 até Abril/2015

Como analista de suporte técnico era responsável por prover atendimento aos produtos Dell voltados para usuários domésticos. Ao longo do tempo no cargo fui alocado para outras atividades onde trabalhei com escalções executivas e depois com o gerenciamento dos processos de troca/reembolso.

:: Top #3 | Key Activities

- » Prover suporte técnico para consumidor final via telefone e e-mail para produtos como notebooks, desktops, tablets e acessórios.
- » Atuar em escalções executivas recebidas pela diretoria, mídias sociais, varejo e demais setores internos.
- » Condução de processos de troca/reembolso para usuários domésticos.

:: Top #3 | Key Results

- ✓ Melhoria significativa nos processos de atendimento do time.
- ✓ Automação de processos rotineiros no suporte como instalação de drivers, etc. (Recompensado com um Bronze Awards)
- ✓ Manter um alto nível de satisfação do cliente alinhado com uma ótima produtividade.

Servitom - Técnico de informática - Janeiro/2006 até Junho/2012

Como técnico atuei com diversos produtos de informática e também em outras áreas como eletroeletrônicos e dispositivos de segurança (CFTV, etc.).

:: Top #3 | Key Activities

- » Prover suporte técnico para consumidores finais (computador, impressoras, redes domésticas, etc.).
- » Projetar sites e desenvolvê-los como a necessidade da empresa (apenas para a empresa, não para clientes).
- » Instalação de equipamentos de segurança como CFTV, câmeras, sensores, alarmes, etc.

:: Top #3 | Key Results

- ✓ Melhoria significativa nos processos de atendimento da empresa.
- ✓ Automação de processos de compra, recebimento, estoque e cadastros.
- ✓ Aquisição de grande experiência técnica.