

Fabiano Alves Zeuli

Dados Pessoais

Nacionalidade: Brasileiro | Estado Civil: Casado | Idade: 41 anos
Contato: (11) 94340-5110 (Vivo) | (11) 97706-0500
E-mail: eu@fabianoloronha.com | LinkedIn: [linkedin.com/in/fabianoalves07](https://www.linkedin.com/in/fabianoalves07)

Resumo

Meu nome é Fabiano, sou formado em Sistemas de Informação e apaixonado por tecnologia desde 2005, quando iniciei minha carreira na área de TI. Minha jornada profissional começou no Help Desk e evoluiu para posições estratégicas, incluindo liderança no Service Desk da Locaweb, onde contribuí para o desenvolvimento de processos e equipes. Atuei também como Analista de Processos, sustentando e otimizando ferramentas ITSM como o ServiceNow.

Mais recentemente, na Aoop Cloud Solutions, fui Consultor e Engagement Manager, trabalhando com grandes clientes e adquirindo uma valiosa experiência colaborativa. Atualmente, na Vivo Brasil, desempenho o papel de Consultor de Indicadores ServiceNow, focando na construção e análise de métricas, além de apresentações estratégicas de resultados.

Minha motivação diária é compartilhar conhecimento e entregar soluções que superem expectativas, sempre com foco em qualidade e inovação.

Formação Acadêmica

⇒ Bacharelado em Sistemas de Informação - Instituto Sumaré de Educação Superior

Certificações

- ⇒ Certified System Administrator (CSA) – ServiceNow (<https://partnerportal.servicenow.com/SearchCertificate.do>). Buscar por: Fabiano Alves Loronha
- ⇒ ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL 4)
- ⇒ Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) Consulta pode ser realizada em: <https://www.certiprof.com/pt/registro-de-candidatos-aprovadospor-id/>
- ⇒ Micro Certificações: Performance Analytics, Flow Designer, IntegrationHub, Virtual Agent

Histórico Profissional

Vivo Brasil – Consultor de Sistemas de Indicadores | 03/2023 – atual

- ⇒ Construção e análise de indicadores estratégicos baseados em dados do ServiceNow
- ⇒ Apresentação de resultados e insights para stakeholders.

Aoop – Consultor Técnico ServiceNow | 02/2020 – 03/2023

- ⇒ Desenvolvimento de catálogos de serviços utilizando workflows, scripts e automações no ServiceNow.
- ⇒ Coordenação de projetos e engajamento com equipes multidisciplinares.
- ⇒ Sustentação e melhorias contínuas de plataformas ITSM em ambientes corporativos.

Inicialmente, minha rotina na Aoop, era tratar estórias de sprints que chegavam por meio de profissionais (Engagement Managements) que ficavam alocados nos clientes realizando o engajamento dos dados necessários para o mapeamento e construção dessas estórias.

As estórias e/ou micro estórias que eu atendia girava em torno de solicitações para construção de itens de serviços ou parte dele.

Na Tivit atuei como Consultor ServiceNow entre novembro/2019 e fevereiro/2020. A rotina também era construir catálogo de serviços / incidentes, porém sem o apoio de um EM. Eu recebia uma planilha com os dados básicos solicitados pelo cliente para a construção dos serviços, realizava reuniões periódicas com o cliente para alinhar detalhes da construção do serviço/incidente e quando necessário, visitava o cliente final para eventuais alinhamentos. Após a entrega dos serviços / migração do cliente para o ServiceNow, apoiava na Operação assistida.

Em seguida fui alocado no cliente Ambev para atuar em uma Equipe de Sustentação, atuando 100% remoto na solução de chamados de dúvidas, falhas e requisições abertas pelo cliente na plataforma.

Ainda alocado na Ambev, atuei como Engagement Manager. Nessa função atuei ao lado do P.O em uma aplicação voltada para acompanhar os casos de Covid na Companhia utilizando o Core de uma aplicação nativa do ServiceNow o Emergency Outreach (Covid). A aplicação foi desenvolvida pela própria ServiceNow e a Ambev a adequou de acordo com suas necessidades para reportar e acompanhar casos de Covid dentro de sua base de funcionários. Realizei o engajamento do time de Projetos e do cliente. Também realizei o levantamento de requisitos para criar/refinar as estórias que eram direcionadas ao time de Desenvolvimento.

Retornei para o time de Sustentação, atuando como Coordenador de dois developers dos Portais da Ambev, onde atuo até o momento.

Locaweb - Analista de Processos II | ServiceNow – 02/2019 – 09/2019

- ⇒ Administração do sistema ServiceNow;
- ⇒ Gerenciamento de licenças;
- ⇒ Elaboração de relatórios;
- ⇒ Elaboração de homepage, dashboards e controle de usuários;
- ⇒ Desenvolvimento de catálogo de serviços;
- ⇒ Avaliação de versão para upgrade;
- ⇒ Elaboração de documentações e procedimentos técnicos referente à ferramenta;
- ⇒ P.O do Sistema Interno que aloca o CMDB da Empresa, bem como o Gerenciamento de IPs e automações para a entrega de servidores;

Locaweb - Líder de Operações Service Desk – 07/2017 até 02/2019

- ⇒ Ponto focal da Operação com 14 analistas atuando 24x7;
- ⇒ Acompanhar os indicadores de qualidade e desempenho do Service Desk e identificar oportunidades de melhoria;
- ⇒ Elaboração de escalas de folgas e de tarefas que são distribuídas aos analistas entre os turnos; Planejamento de férias do time;
- ⇒ Elaboração e envio de relatório à diretoria à cerca de resultados obtidos na atividade core do time;
- ⇒ Apoio na contratação/desligamento de analistas;
- ⇒ Responsável pelo treinamento de novos analistas e documentação (base de conhecimento) do time;

Locaweb – Analista de Service Desk – 05/2013 até 07/2017

- ⇒ Registrar e classificar solicitações, de acordo com sua natureza (Incidentes, Solicitações etc.) na ferramenta ServiceNow;
- ⇒ Análise de demanda baseado nas solicitações, sinalizando melhorias (técnicas ou processo); Acompanhamento e monitoração do Ciclo de vida dos Incidentes, Tickets e Problemas no sistema;
- ⇒ Atribuição às equipes técnicas e escalonamentos hierárquicos;

- ⇒ Atuação na solicitação de prioridade de chamados, incidentes ou tickets junto aos times técnicos responsáveis pelo tratamento deles;
- ⇒ Elaboração e envio de relatórios à diretoria, gerência e coordenação dos times à cerca de resultados obtidos nos times de operação da empresa;
- ⇒ Registro de chamados, atualização de status do chamado, escalonamento, encaminhamento para grupos solucionadores, controle de OLA;
- ⇒ Auxílio à Coordenação do time na elaboração das escalas de folgas e tarefas do time;
- ⇒ Auxílio à Coordenação do time em eventuais tarefas atribuídas pontualmente;

Locaweb – Analista de Suporte – 01/2012 até 05/2013 (efetivo)

- ⇒ Atendimento de suporte via telefone e posteriormente via chat aos clientes Locaweb nos produtos (SaaS) como Loja Virtual, Webchat, Webdesk, PABX Virtual, Gateway de Pagamentos, E-mail Marketing, Criador de sites (Plataforma), Criador de sites Mobile, Marca Data e ERP Flex;

Maxihost – Analista de Suporte e-commerce – 04/2011 até 01/2012 (efetivo)

- ⇒ Atendimento de chamados técnicos enviados por clientes para resoluções de problemas associados à Loja Virtual, ou de serviços adicionais contratados;
- ⇒ Instalação de Certificado de Segurança SSL em sites;
- ⇒ Recuperação e restauração de backups dos clientes;

Contax S.A. - Suporte Técnico Bancário - 03/2009 até 08/2010 (efetivo)

- ⇒ Executei as mesmas funções em relação à empresa Teletech, pois o Banco Santander encerrou contrato com a Teletech do Brasil em março de 2009 e assinou contrato junto à empresa Contax S.A. para qual foi migrado todo o quadro de funcionários do Help Desk.

Teletech do Brasil – Suporte Técnico – 04/2008 até 03/2009 (efetivo)

- ⇒ Atendimento aos clientes corporativos do Banco Santander;
- ⇒ Suporte à instalação, configuração, utilização e gerenciamento do sistema financeiro (Supercash) pelo qual as empresas enviavam através de arquivo eletrônico a folha de pagamento, boletos como cedentes, arquivos eletrônicos de pagamentos diversos, custódia de cheques entre outras funções;
- ⇒ Suporte às funcionalidades do Internet Banking;
- ⇒ Conhecimento em sistemas do Banco tais como o TFC, Portal Corporativo, Emulador, Siebel e demais sistemas de atendimento ao cliente;