

Elka Mara Sant' Anna Tesser

Rua Alba, 1416. 04346-000 Jd. Aeroporto, São Paulo, SP
Cel: (11) 9637-4961
Res:(11) 2539-1819

E-Mail:elkatesser@hotmail.com
Brasileira, solteira, 31 anos

Síntese de Qualificações

- ✓ Experiência de 7 anos em processos de Telecomunicações e 3 anos em Prestação de Serviços;
- ✓ Experiência no Mapeamento e Desenho Inicial dos Processos Financeiros, Call Center, Logística, Técnica, RH/DP, visando a melhor forma para a execução das atividades e os pontos de controle necessários para a gestão das áreas;
- ✓ Planejamento e Implantação de Projetos de Melhorias Contínuas em Processos (Qualidade) e de Projetos de TI, visando a melhor solução para otimização dos processos desenhados;
- ✓ Experiência na condução de projetos estratégicos para a empresa (Novos Clientes) visando, a melhor forma de operacionalizar um novo cliente dentro do nosso cenário atual, levantando impactos e as soluções aplicáveis dentro da estratégia da empresa, relacionamento com o parceiro para a preparação do início da operação;
- ✓ Experiência no Levantamento das necessidades de Negócios e definição de escopo para a implantação dos sistemas Comerciais (RP), Operacionais (CRM), Financeiro e Folha de Pagamento (RP);Experiência em Implantação em ambiente de produção garantindo sua eficácia, apontando problemas potenciais e pontos críticos, sugerindo soluções e contingências;
- ✓ Experiência em ferramentas de CRM

Formação

- Universidade Paulista/UNIP – Com. Social / Publicidade e Propaganda – Conclusão: 2003.

Cursos Complementares

- Gerenciamento de Projetos
- Gerencia de Projetos / MS- Project
- Análise de Subscrição (Assinatura)
- Curso para a Certificação PMP/PMI

Idiomas

- Inglês - Intermediário

Sistema de Faturamento de clientes

- Conhecimentos avançados em sistemas corporativos integrados como o AMDOCS, BSCS, ATLYS(Convergys), CSO (Telefônica), NGIN(Pré-Pago), Alianza
- Suporte ao sistema nacional de controle de aparelhos roubados (CEMI)
- Suporte ao sistema de prevenção de fraude (Fraud Centurion - Lightbridge)

Histórico Profissional

Grupo Pão de Açúcar

Áreas de Atuação: Núcleo de Processos

Cargo: Analista de Processos Sr

Período: atual

- ✓ Mapeamento e desenho dos Processos de todas as áreas da empresa (Financeiro, Call Center, Logística, Técnica, RH), visando a melhor forma para a execução das atividades no cenário atual e futuro e, os pontos de controle necessários para a gestão das áreas;
- ✓ Desenho de Processos, identificando riscos financeiros, para adequação á lei SOX;
- ✓ Projeto para melhoria de toda a Logística de produtos e serviços do Grupo Pão de Açucar, visando melhorar processos de compra, armazenamento, entrega, estoque, frete, controles, roteirização, tornando-os mais automatizados, portanto mais eficazes e eficientes.

Tectotal S/A (Grupo Telefônica)

Áreas de Atuação: Área de Qualidade e Performance e Projetos

Cargo: Analista Pleno de Projetos e Processos

Período: maio/08 a fev/10

- ✓ Mapeamento e desenho Inicial dos Processos de todas as áreas da empresa (Financeiro, Call Center, Logística, Técnica, RH), visando a melhor forma para a execução das atividades no cenário atual e futuro e os pontos de controle necessários para a gestão das áreas;
- ✓ Levantamento das necessidades de Negócios(Requisitos) para a Implantação dos sistemas Comerciais (ERP), Operacionais (CRM), Financeiro e Folha de Pagamento (RP);
- ✓ Em parceria com TI, elaboração dos cenários de testes e o acompanhamento da implantação em produção, visando minimizar riscos;
- ✓ Planejamento e Implantação de Projetos Comerciais (Novos Clientes), visando a melhor forma de operacionalizar um novo cliente dentro do nosso cenário atual, levantando impactos e as soluções aplicáveis dentro da estratégia da empresa, relacionamento com o parceiro para a preparação do inicio da operação;
- ✓ Planejamento e Implantação de Projetos de Melhorias Contínuas em Processos (Qualidade) e de Projetos de TI, visando a melhor solução para otimização dos processos desenhados;

Telefônica S/A (Thales Consultoria S/A)

Áreas de Atuação: Área de Inovação e Novos Negócios

Cargo: Analista Pleno

Período: nov/07 a abril/08

- ✓ Mapeamento de todos os Processos Operacionais relacionados aos pilotos de novos produtos/serviços;
- ✓ Detalhamento dos processos no cenário atual com o levantamento dos GAP's e as melhorias aplicáveis;
- ✓ Especificação do processo ideal em parceria com TI, para desenvolvimento de uma solução para otimização e melhoria do processo;
- ✓ Ainda em parceria com TI, elaboração dos cenários de testes e o acompanhamento da implantação em produção, visando minimizar riscos.

Telesp Celular/ VIVO S/A

Áreas de Atuação: Call Centers, Back Offices de Clientes Pré – Pagos, Administrativo de Cobrança, Faturamento, Subscrição, Prevenção á Inadimplência e Projetos.

Cargo: Analista Sênior

Período: fev/00 á out/07

- ✓ Procedimentos de ISO 9001;
- ✓ Auditoria de Processos e Criação de Soluções;

- ✓ Coordenação do Grupo de Detecção á Fraude de Subscrição com a missão de reformular os procedimentos de análise para clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica e aperfeiçoar, tornando eficaz ,o sistema recém criado para a detecção á fraude;
- ✓ Projeto para Prevenção e Detecção a Fraude elaborados juntamente com a área de Marketing nas ações de visavam a captação de clientes, diminuição do CHURN, fidelização e retenção de clientes;
- ✓ Elaboração de Material de Apoio para os treinamentos das novas regras implantadas;
- ✓ Projeto para implantação da Política de Crédito Nacional que visava a especificação e o desenvolvimento de novas regras e funcionalidades sistêmicas para a Prevenção a Inadimplência de clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica - coordenação do grupo;
- ✓ Projeto Gestão de Sistemas Corporativos que tinha como objetivo o levantamento e estudo de eficácia e a disponibilidade de informações de todos os sistemas utilizados pela empresa;
- ✓ Projeto Novo Conceito de Antedimento que tinha como objetivo a especificação e implementação de melhorias estruturadas nos Call Centers e Back Offices. Visava redução dos indicadores (SLA/TMA entre outros), a revisão de fluxos e procesos atuais e assim torná-los eficazes, para que o cliente final tenha seu problema ou dúvida resolvido no primeiro contato com a empresa. Realizava análise crítica de tarefas e processos de negócios para adequá-los às necessidades do cliente;