

Luis Filipe Cambiaghe Guedes

Líder de Implantação e Suporte de Sistemas ERP | Customer Success | Gestão de Equipes

(16) 99763-1612 · lfc_guedes@hotmail.com · Araraquara, SP

RESUMO

Profissional de TI com mais de 5 anos de experiência em liderança de implantações ERP, Customer Success e gestão de equipes. Participou de +400 implantações, coordenou carteira de 30 clientes simultâneos e liderou times de até 12 profissionais.

COMPETÊNCIAS

- ▶ Implantação de ERP
- ▶ Customer Success
- ▶ Liderança de Equipes
- ▶ Gestão de Projetos
- ▶ SQL & Análise de Dados
- ▶ Suporte N1/N2
- ▶ SLA & KPIs
- ▶ Gestão de Incidentes
- ▶ Linux & Infra de TI
- ▶ Análise de Causa Raiz
- ▶ Bitrix & Movidesk
- ▶ Desenvolvimento de Pessoas
- ▶ Levantamento de Requisitos
- ▶ Melhoria Contínua

FORMAÇÃO

Bacharelado em Sistemas de Informação

Fac. Integradas de Araraquara (Logatti)
2014 – 2019

Técnico em Web Design

Microcamp Informática · 2008 – 2010

IDIOMAS

Português Nativo

Inglês Básico

INFORMAÇÕES

- ▶ CNH Categoria B
- ▶ Disponível para viagens
- ▶ Presencial · Híbrido · Remoto

SAIBA MAIS

 [Veja quem sou eu de outro ângulo](#)

Portfólio interativo com trajetória, casos reais e competências em destaque.

 [Ver perfil completo no LinkedIn](#)

 [Enviar mensagem diretamente](#)

OBJETIVO PROFISSIONAL

Posições de liderança, coordenação ou atuação sênior em Implantação, Suporte, Sistemas ERP, Operações de TI ou Customer Success.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

NEW STANDARD SOFTWARE · Araraquara, SP · 7+ anos · Regime integral

Líder de Equipe de Implantação *mai. 2022 – jul. 2026 · 4 anos 3 meses*

- Liderei equipe multidisciplinar de 12 profissionais (implantação, dev, suporte), entregando mais de 90 projetos/ano.
- Coordenei carteira simultânea de 25 clientes, gerenciando 8–15 projetos mensais com organização estruturada de prioridades.
- Desenvolvi +10 profissionais via feedbacks, 1:1s e treinamentos técnicos — promovendo autonomia e promoções.
- Conduzi ciclo completo de implantação ERP: requisitos, parametrização, testes, treinamento e estabilização.
- Utilizei SQL para análise de dados, investigação de inconsistências e apoio técnico aos projetos.

Diretor de Sucesso do Cliente *mai. 2021 – mai. 2022 · 1 ano*

- Gerenciei operação de CS com ~200 chamados mensais, alcançando 80% de cumprimento de SLA.
- Orientei a equipe na criação de +20 manuais e base de conhecimento para clientes e equipe interna.
- Conduzi negociações e planos de recuperação para retenção de clientes em risco de churn.
- Coordenei incidentes críticos e escalções entre suporte, infraestrutura, dev e clientes.

Analista de Atendimento ao Cliente *dez. 2020 – mai. 2021 · 6 meses*

- Suporte técnico N1/N2 a usuários de ERP com foco na experiência do cliente.
- Gestão de chamados via Movidesk e Bitrix; uso de SQL para análise de causa raiz.

Analista de Infraestrutura de TI *mai. 2019 – dez. 2020 · 1 ano 8 meses*

- Administração de servidores, bancos de dados e ambientes Linux, garantindo disponibilidade dos sistemas.

COC ARARAQUARA · Araraquara, SP

Analista de TI *mar. 2013 – mai. 2019 · 6 anos 3 meses*

- Administração de servidores, redes, suporte técnico e iniciativas de tecnologia educacional (Google for Education).

TECHFAST INFORMÁTICA · Araraquara, SP · MEI

Proprietário / Suporte Técnico *abr. 2011 – dez. 2012 · 1 ano 9 meses*

- Fundei e operei loja de informática: vendas, atendimento ao cliente e manutenção de computadores.