

Luis Filipe Cambiaghe Guedes

Líder de Implantação ERP | Customer Success | Gestão de Equipes & Operações TI

(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. +400 implantações, 30 clientes simultâneos, times de até 12 profissionais.

// MÉTRICAS

+400 implantações
30 clientes simultâneos
+90 projetos / ano
80% cumprimento de SLA
12 profissionais liderados

// COMPETÊNCIAS

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

// FORMAÇÃO

Bach. Sistemas de Informação

Fac. Integradas de Araraquara
2014 – 2019

Técnico em Web Design

Microcamp · 2008 – 2010

// IDIOMAS

Português Nativo

Inglês Básico

// INFO

- ▶ 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.

 **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 · 4a 3m*

- › 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.
- › 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 e investigação de inconsistências nos projetos.

[Gestão de Projetos] [ERP] [SQL] [Liderança] [Bitrix]

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.
- › Liderei a criação de +20 manuais e base de conhecimento utilizados por equipe e clientes.
- › Conduzi negociações e planos anti-churn para retenção de clientes em risco.
- › Coordenei incidentes críticos e escalções entre suporte, infra, dev e clientes.

[Customer Success] [SLA] [NPS] [Movidesk] [Gestão de Incidentes]

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

- › 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.

[N1/N2] [SQL] [Movidesk] [Bitrix] [Causa Raiz]

Analista de Infraestrutura de TI *mai. 2019 – dez. 2020 · 1a 8m*

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

[Linux] [Servidores] [Banco de Dados] [Redes]

COC ARARAQUARA · Araraquara, SP

Analista de TI *mar. 2013 – mai. 2019 · 6a 3m*

- › Administração de servidores, redes, suporte técnico e iniciativas Google for Education.

[Infraestrutura] [Suporte Técnico] [Google for Education]

TECHFAST INFORMÁTICA · MEI · Araraquara, SP

Proprietário / Suporte Técnico *abr. 2011 – dez. 2012 · 1a 9m*

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