

Ingrit Alves Felicio

/ingrit0511@gmail.com/<https://www.linkedin.com/in/ingrit-alves-38818a59/>

Tel: +55 11 985015846/ Barueri, SP.

RESUMO PROFISSIONAL

Cargo ou área de trabalho: Key User SAP na gestão de quotas em S&OP com base no planejamento logístico e passagem anterior pela área de Customer Service Intelligence, voltada ao suporte ao cliente, atuando com análise de dados, confecção reports, construção de KPI's e fluxos de processos, com foco em melhoria contínua e redução de custos para a companhia.

Gestão de Customer Experience (Equipe e Indicadores), Logística e Transportes (Gerenciamento de risco, Gestão de frota e Captação de parceiros).

Resultados alcançados: Fui Stakeholder no Projeto Quotas Management participando da reestruturação para o processo TO-BE, sendo Key User e executora do processo, trazendo controle de Vendas VS Estoque/Fabricas para a CIA Heineken Brasil, otimizando as visões para tomada de decisões e sucesso nos resultados.

Aumento nos indicadores da área de CX na empresa CargoBR, por meio de análises e construção de plano ação com foco em melhoria contínua, redução da taxa de churn e retenção de clientes atuais e prospecção de novos clientes, aumento de engajamento da área de CX com área operacional através de KPI'S compartilhados e reuniões semanais com objetivo de traçar ação a indicadores ofensores.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

The Heineken Company

09/2022 até o momento

Fabricante, Transportadora, Logística, multinacional.

Customer Service Intelligence Analyst

- Key User e executora do processo de quotas a nível Brasil da Cia.
- Responsável pelas cargas e manutenções sistêmicas via SAP.
- Análises de volume via SAP, com base no plano de Demanda.
- Ajustes eventuais de volume via SAP.
- Responsável por monitorar o Power BI e automação, para devida manutenção caso necessário.
- Responsável pelo mapeamento dos processos e mudanças voltadas a melhoria contínua dentro da rotina de quotas.
- Desenho de fluxos com foco em TPM e Lean Six Sigma.
- Treinamentos e suporte sobre o processo para as áreas que possuem interface (Customer Service, Comercial, MDM, NPI, DRP, MRP, RPM e Demanda).
- Construção e análise constante de KPIs de desempenho.

Analyst S&OP

- Análises do plano restrito revisado e possíveis alterações para adequação ao cockpit de quotas no SAP ECC.
- Análise dos possíveis gaps sistêmicos e cadastrais que possam impactar o processamento de pedidos, travando o processo.
- Cargas diárias do plano revisado dentro processo weekly, regras de quotas e percentual tolerância.

- Participação nos projetos de melhoria contínua para suporte aos times de planejamento e customer service.
- Análise de ajustes pontuais de volumes, incrementos, decrementos e quaisquer dados já imputados no sistema que possam impactar no processo.
- Atuação como intermediador e representante na gestão de quotas junto às áreas corporativas da companhia, garantindo a implementação de melhorias, projetos, processos e ferramentas relacionados às atividades de quotas.
- Identificação e sugestão de melhorias na ferramenta de gestão de quotas afim de otimizar os processos da área, buscando agilidade, antecipação e melhor visibilidade, maximizando os resultados da área.
- Analisar e contribuir para o atingimento dos KPIs que suporta os processos da área.
- Participar de reuniões multifuncionais e preparar os materiais/análises necessárias para as discussões.
- Interface as áreas: Customer Service, Comercial, MDM, NPI, DRP, MRP, RPM e Demanda.

Customer Service Analyst

- Sou responsável pela gestão e análise de cotas por regional para divisões de S&OP, com interfaces as áreas de DEMANDA, S&OP e CUSTOMER SERVICE.
- Atuo também na gestão e análise de volume Alocado e Pendentes, com reportes diários as áreas de TRANSPORTES, PLANEJAMENTO OTM, ON TRADE, OFF TRADE, REVENDAS E CUSTOMER SERVICE.
- Realizo a gestão e análise dos volumes de ATP Negativo e Valida por região, com reportes diários as áreas de REGIONAIS, PLANEJAMENTO&ABSOT, PLANEJAMENTO CANAL INDIRETO, OFF TRADE, TRANSPORTES E CUSTOMER SERVICE.
- Faço análises, tratamento e extração de bases de dados em BI e através do Sistema SAP ECC, APO e HANA para KPI's e métricas a serem medidas.
- Responsável pela gestão e análise de devoluções, notas fiscais pendentes, interface com as áreas de T&O,
- CUSTOMER SERVICE E TAX, construção de Reports de indicadores, com dados extraídos do sistema SAP Hana e TMS Galileu, acompanhamento de classificações das NFDS como PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES para devolutiva as respectivas áreas.

CargoBR Transportes Eireli

07/2021 até 08/2022

Transportadora, Logística, porte médio.

Líder Operacional (Customer Experience)

- Gestão a área de customer experience e Field.
- Atuação nas irregularidades operacionais.
- Acompanhamento e atualização de relatórios diários de performance e indicadores.
- Elaboração e gestão de ações a fim de corrigir os problemas operacionais diários.
- Garantir que os resultados do time de CX estejam dentro da meta.
- Contato contínuo com o cliente para entendimento de dores e insatisfações.
- Garantir 100% dos chamados respondidos no sistema.
- Garantir 100% dos casos que entram na cola sejam mapeados por motivos.
- Identificar e analisar os principais ofensores.
- Traçar ação com foco em melhoria contínua.
- Suporte a operação nas estratégias para melhorias e consistência do resultado.
- Garantir métricas de CX dentro da meta (TMR, CR, CSAT, OTIF, Field, NPS, taxa de churn e reincidência).
- Análise e gestão de KPI'S operacionais.

- Engajamento do time de CX com as demais áreas.
- Garantir 100% nas auditorias realizadas pelos clientes dentro dos indicadores estipulados.
- Garantir a satisfação do cliente dentro da sua experiência.

Translute Transportes Rodoviários LTDA

08/2020 a 06/2021

Transportadora, logística, porte médio.

Analista de Transportes

- Gestão da frota.
- Treinamento e liderança da equipe de prospecção e captação de novos agregados e terceiros.
- Análise de frete.
- Confecção e solicitação de ordens de pagamento (RPA) junto financeiro aos prestadores de serviço (Cargas Spot).
- Análise e monitoramento da frota com alinhamento junto aos motoristas para novos carregamentos.
- Acompanhamento de sistemas (TMS, Opensil) junto as tecnologias de rastreamento (Sascar, Autotrak, Omnilink, Onixsat, 3S) para relatórios de KPI's.
- Gestão de agenda de manutenção e instalação de equipamentos e iscas nos veículos da frota.
- Análise e interação com as demais áreas e gestores para a otimização de processos.

Translute Transportes Rodoviários LTDA

11/2018 a 08/2020

Transportadora, logística, porte médio.

Assistente de Gerenciamento de risco

- Monitoramento nos sistemas Autotrak, Onixsat, Sascar, Omnilink como configurações básicas.
- Criação de plano de viagens, instrução de coleta ao motorista sobre sua rota, pontos de pernoite e utilização do rastreador do veículo.
- Criação de solicitações de monitoramento.
- Criação e baixa de MDF-E averbações e importações pelo sistema TMS (E-Cargo).
- Realização de checklist físico e sistêmico, espelhamento de sinal para tecnologia e rastreamento, monitoramento e atualização de iscas.
- Detectar desvio de rotas e realiza alteração.
- Análise de processos de viagens.
- Prospecção de fornecedores de transportes.
- Negociação de frete.
- Confecção e solicitação de ordens de pagamento (RPA) junto financeiro aos prestadores de serviço (Cargas Spot).
- Apresentação de relatórios mensais a diretoria.
- Coleta e conferência de toda a documentação para cadastro de novos fornecedores e envio a gerenciadora de risco para análise.

Brasil Risk Gerenciamento de Risco LTDA

12/2017 a 10/2018

Gerenciadora de Risco, Gestão logística e gerenciamento de risco patrimonial, Grande porte.

Operador de monitoramento

- Rastreamento de veículos via satélite com atuação de comandos e configurações nas tecnologias (Sascar, Autotrak, Omnilink e Onixsat).
- Atendimento a clientes, condutores e gerência.

- Tratativa em situação de sinistro, acionamentos com autoridades para recuperação da parcial ou total da carga.
- Auxílio imediato ao condutor do veículo em qualquer situação.
- Atuação como BackOffice de clientes dedicados, coordenação da equipe de rastreamento (12 operadores), e-mail das bases de rastreamento e relatórios diários a diretoria.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Tecnologia em Logística/ Universidade Estácio de Sá Barueri/ Completo.

CURSOS

- Learn Six Sigma (Yellow Belt)
- TPM Fundaments
- Análise de dados **Google**, em andamento (Modulo 2).
- Liderança **Escola Conquer**/ 2023
- SQL **Soft Blue**/2023.
- Comunicação e relacionamento com o cliente (CRM)/**SEBRAE**/2022.
- Customer Success/**SEBRAE**/2022.
- Customer experience management/**FIAP ON**/2021.
- Tecnologia da informação/**SENAI**/2021.
- Lógica da programação/**SENAI**/2021.
- Python Basics/**LET'S CODE**/2021.
- Gestão de pessoas/**Fundação Getúlio Vargas**/2021.

IDIOMAS: Inglês (Cursando) | Espanhol (Intermediário).