

MATEUS TORTELI

Sales Enablement • Revenue Operations • Business Strategy • Automação com IA e Agentes • Projetos e Processos Comerciais

São Paulo, Brasil | m.torteli@hotmail.com | linkedin.com/in/mtorteli

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de Sales Enablement e Negócios com quase 10 anos em tecnologia e startups de alto crescimento. Estruturei áreas do zero, desenhei processos e conduzi projetos que sustentam a operação comercial e a geração de receita. Reviso funis de venda, identifico gargalos e capacito times com frameworks como Winning by Design, SPICED e SPIN Selling, sempre medindo a curva de performance para comprovar impacto. Atuo diretamente no Salesforce e em outras soluções de vendas, revisando ferramenta, APIs, jornadas e configurações para garantir integrações sem fricção. Conduzo projetos de ponta a ponta, do mapeamento e orquestração de jornadas 360° (cliente, sistema e colaborador) à migração e implementação de sistemas comerciais e de CRM, atuando do blueprint ao go-live e treinamento, com foco em onboarding e implementation success. Meu principal diferencial é a IA aplicada: construo agentes e automações que executam rotinas reais, desenvolvo sites e aplicações do zero e estudo continuamente novas ferramentas.

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS

- Sales Enablement e performance comercial
- Revenue Operations (RevOps) e análise de funil de vendas
- Onboarding & Implementation Success
- Gestão de projetos e metodologias ágeis
- Salesforce, CRM/PRM: parametrização, integrações e APIs
- Automação e criação de agentes de IA
- Enablement de conteúdo e treinamento
- Frameworks comerciais: Winning by Design, SPICED, SPIN Selling

FERRAMENTAS E STACK

Salesforce, Claude Code (Anthropic), Claude Agent SDK, n8n, Zapier, Lovable, Suno, Eleven Labs, Figma, Zendesk.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

ZENVIA (4 anos 1 mês)

Analista de Sales Enablement e Negócios

jan/2025 - atual | São Paulo, Brasil

- Revisão do funil de vendas de ponta a ponta e produção de análises estratégicas para identificar gargalos e oportunidades de ganho de performance.
- Análise do comportamento de BDRs, SDRs e Executivos de Contas via dashboards automatizados ou manuais, levantando ajustes sistêmicos e desenvolvendo treinamentos práticos, com acompanhamento da curva de performance para medir a efetividade de cada ação.
- Garantia de que o time opere sob frameworks globais de alta performance: Winning by Design, SPICED e SPIN Selling.
- Ajustes e amarrações sistêmicas nas ferramentas comerciais para integrações sem fricção.
- Estruturação e implantação do modelo de Franquias da Zenvia no Salesforce/PRM, incluindo o desenho do zero de toda a jornada comercial dentro do ecossistema Salesforce.
- Apoio no gerenciamento do orçamento do projeto e liderança do go-live, conduzindo a operação assistida em conjunto com a consultoria parceira.
- Treinamento de todas as Franquias no novo sistema e revisão da integração do Salesforce com os demais sistemas.
- Acompanhamento recorrente de performance e testes A/B em ambiente de Pré-Produção para validar melhorias antes do deploy.
- Stack de produtividade/IA: Claude Code, Lovable, n8n, Zapier, Suno e Eleven Labs, com aprofundamento na criação de agentes via Claude Agent SDK.

Analista de Projetos e Design System

out/2023 - dez/2024 | São Paulo, Brasil

- Orquestração do meio do funil e das jornadas 360° (cliente, sistema e colaborador) da solução Zenvia Customer Cloud.
- Mapeamento e registro integral da jornada do cliente e colaboração com as equipes de aquisição (inside sales), com foco em aquisição, onboarding, implementation success e suporte.
- Análise detalhada e condução de pesquisas de satisfação para identificar e implementar melhorias na jornada.
- Interação constante com produto e engenharia para promover melhorias e correções na jornada do cliente.
- Criação de conteúdo educativo, treinamentos, tours guiados e materiais de apoio ao cliente.

Analista de Projetos

jul/2022 - out/2023 | São Paulo, Brasil

- Atuação em todas as fases da migração do sistema de suporte: planejamento, execução, monitoramento, controle e encerramento.
- Definição de escopo, objetivos, cronograma e prazos, além do mapeamento completo da jornada de serviço e das especificações funcionais entregues à consultoria.
- Suporte e sustentação dos sistemas migrados durante e após a migração, inclusive na operação assistida.
- Participação nos go-lives e nas configurações do sistema com base nas especificações funcionais.
- Auxílio no mapeamento dos riscos da migração de dados e gestão das ferramentas do projeto com metodologias ágeis.
- Criação do layout da nova central de ajuda e curadoria de artigos técnicos.

FACILY

Analista de Enablement, Comunicação e Conteúdo

out/2020 - jul/2022 | São Paulo, Brasil

- Estruturação e implementação de estratégias de enablement, conteúdo e treinamento para toda a área de suporte ao cliente.
- Desenvolvimento do Facilyta, site/base de conhecimento interna que atendeu toda a empresa e parceiros terceirizados, padronizando o acesso aos processos.
- Análise de métricas de comunicação e conteúdo, ajustando estratégias com base em indicadores.
- Desenvolvimento de planos de treinamento personalizados por área e condução de pesquisas de satisfação para medir e melhorar a eficácia.

EVINO (1 ano 6 meses)

Assistente de Marketing

set/2019 - mar/2020 | São Paulo, Brasil

- Criação e edição de conteúdo para todos os produtos do site e da plataforma de e-commerce, além da revisão das newsletters.
- Colaboração com Design em conceitos criativos para impulsionar os produtos no e-commerce.
- Planejamento e execução de eventos internacionais de lançamento de vinhos, com gestão de orçamento e de fornecedores/parceiros.
- Pesquisas de mercado que resultaram no desenvolvimento e lançamento de 4 novos produtos.

Assistente de Processos e Qualidade

out/2018 - set/2019 | São Paulo, Brasil

- Desenvolvimento e gestão de conteúdo para central de ajuda, base de conhecimento interna e demais plataformas.
- Produção de vídeos tutoriais, GIFs e tratamento de imagens, além de conteúdo educativo para treinamentos das áreas de suporte.
- Análise de indicadores para planos de treinamento personalizados e documentação de processos de suporte ao cliente.

RAPPI (8 meses)

Analista de Processos e Enablement

jan/2018 - jun/2018 | São Paulo, Brasil

- Desenvolvimento e gestão de conteúdo para central de ajuda, base de conhecimento interna e website.
- Criação de base de conhecimento institucional e conteúdo educativo para todas as áreas: negócio, entregadores, restaurantes e clientes.
- Mapeamento, análise, otimização e documentação de processos das áreas de negócio, com foco em melhorar a experiência em todos os pontos de contato.

Analista de Operações e Processos

nov/2017 - fev/2018 | São Paulo, Brasil

- Mapeamento, análise e documentação dos processos da área de amostras grátis, com validação diária das entregas.
- Criação e análise de indicadores de consumo reportados às marcas parceiras.

- Gestão de conteúdo (SMS, Push e WhatsApp) para entregadores e clientes e conteúdo educativo para treinamentos.

UBER (1 ano 2 meses)

Analista de Processos e Qualidade

jul/2017 - jan/2018 | São Paulo, Brasil

- Criação de scripts de atendimento para padronizar respostas da equipe.
- Colaboração com processos, monitoria e qualidade para aprimorar procedimentos e reduzir o tempo de resposta, com foco em CSAT.
- Auxílio na resolução de reembolsos, cancelamentos, bugs e inconsistências técnicas.

Analista de Experiência do Cliente

dez/2016 - jul/2017 | São Paulo, Brasil

- Atendimento via chat e e-mail a clientes, restaurantes e entregadores da plataforma Uber Eats.
- Uso de Salesforce e Zendesk para registro e acompanhamento das interações.

CERTIFICAÇÕES

- Product Manager: uma jornada em gestão de produto
- Landing Page com IA: construindo uma página web funcional
- Figma: Conhecendo a Ferramenta
- Figma: componentes, auto layout e máscaras
- Formação Figma

IDIOMAS

Português (nativo) • Inglês (fluyente / full professional) • Espanhol (profissional)