

Vinícius Garcia Andrade

📱 CEL: (11)91435-4161 | ✉ Email: andradeviniciusgarcia@gmail.com

🌐 LinkedIn: www.linkedin.com/in/vinicius-garcia-andrade-0082626a | 📍 Morumbi, São Paulo

Idiomas: Inglês (Intermediário), Espanhol (Básico)

Especialista em plataformas de Contact Center e comunicações unificadas, com mais de 10 anos de experiência em resolução de problemas de alta complexidade e criticidade, trabalhando com integrações de sistemas e manipulações de dados para acompanhamento de métricas de negócio.

EXPERIÊNCIAS

Gerente de Speech Analytics (Junho/2024 - Atual)

Deep Center

- Gestão da área de speech analytics para o cliente Bradesco;
- Desenvolvimento de novas funcionalidades e processos para o cliente;
- Liderar o time na construção de relatórios, dashboards, e estudos de caso utilizando os dados gerados pela plataforma de speech analytics;
- Apresentação de resultados para tomadas de decisão estratégica;

Engenheiro de Telecomunicações (Maio/2022 - Junho/2024)

Concentrix Brasil

- Confecção de relatórios utilizando Excel para controle de KPI's e métricas da área;
- Disponibilização de dados das plataformas de telecom para área de BI para construção de relatórios;
- Atuação em projetos globais, participando desde o desenho até a implantação;
- Sustentação de ambiente de telecom global, garantindo a integridade e desempenho do ambiente;
- Desenvolvimento de integrações de sistemas de Contact Center;

Analista de Telecomunicações Sênior (Janeiro/2018 - Maio/2022)

A5Solutions serviços e comercio em telecomunicações

- Execução de ETL com Python e SQL para uso dos dados em plataforma de speech analytics;
- Elaboração de relatórios usando SQL, Excel e plataforma de speech analytics Nexidia;
- Consumo de base de dados Nice APA (RTAM) utilizando SQL para elaboração de métricas e relatórios;
- Desenvolvimento de scripts bash para gerenciamento de servidores Linux;
- Desenvolvimento de scripts bash para automatização de extração de dados de storage Linux;
- Análise de logs e dados de navegação de URA para elaboração de relatórios de melhorias e resolução de problemas complexos;
Elaboração, planejamento e execução de projetos de alta complexidade;
- Sustentação de ambientes complexos e de alta criticidade;
- Atuação de incidentes de alta complexidade e criticidade, focado em diminuição do impacto na área de negócios;

Professional Services Consultant (Junho/2017 - Dezembro/2017)

A5Solutions serviços e comercio em telecomunicações

- Extração de dados de bancos de dados, transformação e carga em base de destino usando Python e SQL;
- Elaboração de relatórios em plataforma de speech analytics;
- Apoio e consultoria para implantação de novas tecnologias;
- Realização de provas de conceito junto a clientes chave;
- Apresentação de novas tecnologias;
- Desenvolvimento de integrações entre sistemas para Contact Centers;

Analista de Telecomunicações Pleno (Janeiro/2016 - Maio/2017)

A5Solutions serviços e comercio em telecomunicações

- Extração de dados de diversas fontes utilizando Python;
- Controle da base de dados de plataformas de URA e gravação utilizando SQL;
- Extração de dados das bases de dados para elaboração de relatórios utilizando Python em conjunto com SQL;
- Gerenciamento de servidores Linux para hospedagem de aplicações web baseadas em java, apache tomcat e Jboss;
- Desenvolvimento de scripts shell para automatização de rotinas em servidores Linux;
- Implantação de projetos de alta complexidade;
- Resolução de incidentes de alta criticidade;

Analista de Telecomunicações Junior (Junho/2013 - Dezembro/2015)

A5Solutions serviços e comercio em telecomunicações

- Análise de dados com foco em melhorar a experiência do cliente;
- Confecção de relatórios para gestão de KPI's utilizando Excel;
- Controle e gestão de incidentes focado em cliente de alta prioridade;
- Análise de dados de clientes hospedados em plataforma de cloud própria;
- Sustentação de clientes hospedados em plataforma de cloud com utilização de plataformas Avaya;

FORMAÇÃO

Tecnólogo em Ciência de Dados

Universidade Cruzeiro do Sul (São Paulo, Brasil)
2024 - 2025

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Uninove (São Paulo, Brasil)
2023 - 2025

HABILIDADES E FERRAMENTAS

- Python - Desenvolvimento de pipeline ETL e automatização de tarefas;
- SQL - Consultas de informações para elaboração de relatórios;
- Shell Script - Automatização de tarefas em servidores Linux;
- Linux - Administração de servidor de aplicação e servidor de arquivos para armazenamento de dados;
- MSSQL Server - Banco de dados usado nas aplicações de speech analytics;
- PostgreSQL - Banco de dados open source usado nas aplicações de Contact Center;
- MySQL - Banco de dados utilizado em projetos LAMP;
- SBC - Oracle, Khomp, Avaya
- URA - Desenvolvimento, infra-estrutura e desenho de projeto;
- PABX - Avaya, Genesys, Asterix
- Gravação - Avaya, Verint e Nice
- CTI - Avaya AES