



**Airton Gabriel Piro Gonzales**

DNI: 77425948 - Fecha Nac. 08/01/1995

Av. Geranios Mz. L Lt. 11. Santa Isabel de Villa. Chorrillos

Cel.: 963850761

airton.piro.gonzales@gmail.com

---

Profesional con estudios de Ingeniería de Sistemas con amplia experiencia en el rubro de Telecomunicaciones que incluye integraciones de CRM de cobranza con marcadores de telefonía como NEOTEL, ALTITUDE, INCONCERT (Predictivo-Preview-Progresivo). Análisis y segmentación de tipificaciones para los resultados de gestión, análisis de cartera de clientes sector Bancario y Telecomunicaciones (Telefónica, Claro, Interbank, Banco de Crédito, Cencosud, Claro, Repsol, TECSUP, Mi Banco) con días mora PREVENTIVA, TEMPRANA, INTERMEDIA y CASTIGO.

Autodidacta, perseverante, proactivo y predispuesto. Con estudios en diversos lenguajes de programación, Base de Datos y Metodologías ágiles.

**CERTIFICACIONES**

- OCA - Oracle Certified Associate, Java SE 8 Programmer - 2019
- PSM I – Professional Scrum Master I - 2019
- Scrum Master Certified (SMC) - 2017

## **ESTUDIOS**

2019	<b>NEW HORIZONS PERÚ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• DESIGN THINKING</li></ul>
2017	<b>NEW HORIZONS PERÚ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• SCRUM MASTER</li></ul>
2014–2021	<b>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – UAP</b> Ingeniería de Sistemas
2014	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA – SISTEMAS UNI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• JAVA FUNDAMENTOS</li><li>• JAVA CLIENTE – SERVIDOR</li><li>• JAVA WEB</li></ul>
2001-2011	<b>C.E.N. “SANTA ISABEL DE VILLA”</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Educación Primaria y Secundaria</li></ul>

## **EXPERIENCIA LABORAL**

01/20 – Actualidad **BPSMART - COLOMBIA**

Rubro: Tecnología IT

Cargo: Líder Técnico

Funciones:

- Diseñar la arquitectura y cada componente del sistema del CRM.
- Definir la arquitectura de los sistemas, vista física, vista lógica y seguridad.
- Asegurar la calidad: Medir la performance de la aplicación y conducir pruebas en relación con la performance, seguridad.
- Juntamente con el líder de Analítica y Telefonía, definir las pruebas de los requisitos no funcionales y de integración que se realizaran y efectuar un seguimiento de las mismas.
- Seguimiento de la aplicación durante el proceso diario.
- Participar / realizar revisiones de requisitos, revisiones de diseño, revisiones de códigos de pares.
- Solución de problemas de producción bajo demanda y requisitos comerciales.

Tecnologías empleadas:

FRONT END	BACK END	BASE DE DATOS	SERVICIOS AWS	SERVICIOS GCP	DEVOPS
HTML5	JAVA 8	POSTGRESQL	LAMBDA	BIGQUERY	TRAVIS
CSS3	NODE	SPARK	CLOUDFRONT	FIRESTORE	KUBERNETES
REACT	PYTHON	REDIS	CLOUDWATCH	STORAGE	DOCKER
JAVASCRIPT	CRON	MONGODB	DYNAMODB	CLOUD FUNCTION	GIT
HIGHCHART	NGINX	ELASTICSEARC H	GLUE	COMPUTE ENGINE	
RMWC	RUBY ON RAILS		REDSHIFT	SECRET MANAGER	
JEST			S3	APP ENGINE	
			EC2	SQL	
			ELB		

11/19 – 01/20 **CANVIA**

Rubro: Tecnología IT

Cargo: Analista Técnico

Funciones:

- Realizar la elaboración de los requerimientos funcionales e informáticos a efectos de garantizar la adecuada implementación de los sistemas de información requeridos por el cliente.
- Recopilar información del usuario, aclarando interpretaciones y manejando expectativas.
- Analizar y diseñar los sistemas de información solicitados, según acuerdo de atención.
- Apoyar en la realización de pruebas funcionales y de esfuerzo de las aplicaciones informáticas con la finalidad de asegurar su operatividad.
- Asegurar el éxito del sistema y/o aplicativo apoyando en el seguimiento de post-implantación.
- Elaborar la documentación del sistema para el usuario final.

Tecnologías empleadas:

FRONT END	BACK END	BASE DE DATOS	SERVICIOS AWS	SERVICIOS GCP	DEVOPS
HTML5	JAVA 8	POSTGRESQL	LAMBDA	BIGQUERY	BAMBOO
CSS3	NODE	SPARK	CLOUDFRONT	FIRESTORE	KUBERNETES
REACT	PYTHON	REDIS	CLOUDWATCH	STORAGE	DOCKER
JAVASCRIPT	CRON	MONGODB	DYNAMODB	CLOUD FUNCTION	GIT
HIGHCHART	IBM WEBSHERE MQ	ELASTICSEARC H	GLUE	COMPUTE ENGINE	
RMWC	NGINX	INFORMIX	REDSHIFT	SECRET MANAGER	
JEST	RUBY ON RAILS	ORACLE 12C	S3	APP ENGINE	
			EC2	SQL	
			ELB		

06/17 – 11/19 **SERVICIO EXTERNOS SAC - SERVEX**

Rubro: BPO & CONTACT CENTER

Cargo: Jefe de Desarrollo

Funciones:

- Gestión del ciclo de vida del software: requisitos, análisis, diseño, codificación, implementación, pruebas y mantenimiento.
- Capacitación a los usuarios de módulos.
- Integración de marcador Predictivo Altitude al CRM de cobranzas (Omni). El proveedor Altitude brinda la facilidad de realizar las llamadas de modo Predictivo – Progresivo y Manual (se emplea el evento de llamada del proveedor). Fui responsable directo de el desarrollo en el lenguaje nativo (Script Developer) del proveedor para dar funcionalidad en la salidas de llamadas en modo predictivo y Progresivo para el CRM de la empresa.
- Análisis y desarrollo de nuevos módulos funcionales y mantenimiento del SISTEMA OMNI (Sistema para la cobranza de la empresa).
- Análisis y desarrollo de cubos para monitorear los niveles de servicio SLA de los agentes con granularidad de hora.
- Análisis de las gestiones realizadas por los agentes con el objetivo de clasificar los números gestionados y realizar una clasificación de éstos para saber el orden en que los números telefónicos deben ser mostrados al usuario final.
- Gestionar sobre los cambios de las áreas solicitantes a las demás áreas, con el objetivo de mantenernos alineados y ser más productivos.
- Elaborar el plan de trabajo del área de Desarrollo, con un enfoque en gestión (KPI's).
- Proponer buenas prácticas en el proceso de desarrollo.
- Velar por el funcionamiento del CRM de Cobranza de la empresa tanto para la gestión interna como para soluciones de cobranza que se brinda a colegios, universidades y financieras.
- Uso de metodología SCRUM para la ejecución de proyectos y análisis BI para lograr objetivos alineados a la visión del negocio: análisis y desarrollo estadísticos de cubos para indicadores de negocio (SLA, TMO, TME)

Tecnologías empleadas:

FRONT END	BACK END	BASE DE DATOS	SERVICIOS AWS	SERVICIOS GCP	DEVOPS
HTML5	JAVA 8	SQL SERVER	LAMBDA	BIGQUERY	JENKINS
CSS3	CRON	SPARK	CLOUDFRONT	FIRESTORE	KUBERNETES
JAVASCRIPT (JQUERY)	TOMCAT	REDIS	CLOUDWATCH	STORAGE	DOCKER
HIGHCHART	RUBY ON RAILS	MONGODB	DYNAMODB	CLOUD FUNCTION	GIT
		ELASTICSEARCH	GLUE	COMPUTE ENGINE	
			REDSHIFT	SECRET MANAGER	
			S3	APP ENGINE	
			EC2	SQL	
			IAM		
			ELB		

Logros:

- A través de los módulos desarrollados se logró el autoservicio del área core de la empresa (Operaciones).
- Implementación de procesos para alinearnos con el SIPOC y la certificación ISO 9001:
  - 1- El análisis y factibilidad de solicitud de requerimiento.
  - 2- Diseño y desarrollo de requerimiento.
  - 3- Pase a producción.
- Análisis y desarrollo del sistema MARC para el monitoreo en tiempo real del desempeño de cada agente de cobranza en base a meta e indicadores lo cual el objetivo era evaluar la evolución de cada agente de cobranza.

11/16 – 06/17 **SERVICIO EXTERNOS SAC - SERVEX**

Rubro: BPO & CONTACT CENTER

Cargo: Analista Programador Java

Funciones:

- Gestión del ciclo de vida del software: requisitos, análisis, diseño, codificación, implementación, pruebas y mantenimiento.
- Capacitación a los usuarios de módulos.
- Integración de marcador Predictivo Altitude al CRM de cobranzas (Omni). El proveedor Altitude brinda la facilidad de realizar las llamadas de modo Predictivo – Progresivo y Manual (se emplea el evento de llamada del proveedor). Fui responsable directo de el desarrollo en el lenguaje nativo (Script Developer) del proveedor para dar funcionalidad en la salidas de llamadas en modo predictivo y Progresivo para el CRM de la empresa.
- Análisis y desarrollo de nuevos módulos funcionales y mantenimiento del SISTEMA OMNI (Sistema para la cobranza de la empresa).
- Análisis y desarrollo de cubos para monitorear los niveles de servicio SLA de los agentes con granularidad de hora.
- Análisis de las gestiones realizadas por los agentes con el objetivo de clasificar los números gestionados y realizar una clasificación de éstos para saber el orden en que los números telefónicos deben ser mostrados al usuario final.
- Gestionar sobre los cambios de las áreas solicitantes a las demás áreas, con el objetivo de mantenernos alineados y ser más productivos.

Tecnologías empleadas:

FRONT END	BACK END	BASE DE DATOS	SERVICIOS AWS	SERVICIOS GCP	DEVOPS
HTML5	JAVA 8	SQL SERVER	LAMBDA	BIGQUERY	JENKINS
CSS3	CRON	SPARK	CLOUDFRONT	FIRESTORE	KUBERNETES
JAVASCRIPT (JQUERY)	TOMCAT	REDIS	CLOUDWATCH	STORAGE	DOCKER
HIGHCHART	RUBY ON RAILS	MONGODB	DYNAMODB	CLOUD FUNCTION	GIT
		ELASTICSEARCH	GLUE	COMPUTE ENGINE	
			REDSHIFT	SECRET MANAGER	
			S3	APP ENGINE	
			EC2	SQL	
			IAM		
			ELB		

Logros:

- A través de los módulos desarrollados se logró el autoservicio del área core de la empresa (Operaciones).
- Implementar la integración del proveedor de Telefonía con CRM de la empresa.
- Implementación de módulo para simular gestión predictiva en base a una bolsa de titulares que es producto de otro módulo de priorización de titulares.



## 11/14 - 11/16 Representaciones HdeC SAC

Rubro: Call Center y BPO Services

Cargo: Analista de Sistemas.

Funciones:

- Gestión del ciclo de vida del software: requisitos, análisis, diseño, codificación, implementación, pruebas y mantenimiento.
- Capacitación a los usuarios de módulos empleando analogía para una fácil y rápida comprensión.
- Análisis y desarrollo de nuevos módulos funcionales y mantenimiento del SISTEMA COBRAST (Sistema para la cobranza de la empresa).
- Análisis de la información del Modelo Convergente del cliente Movistar (Fija, cable y móvil). Adaptación del CRM al modelo normalizado de base de datos de Movistar – Modelo Luna. La base de datos del Modelo Luna tuvo una dimensión de 80 MM de registros cargándose diariamente 2MM de registros.
- Gestionar sobre los cambios de las áreas solicitantes a las demás áreas, con el objetivo de mantenernos alineados y ser más productivos.

Tecnologías empleadas:

FRONT END	BACK END	BASE DE DATOS	DEVOPS
HTML5	PHP	MYSQL	JENKINS
CSS3	CRON	SQL SERVER	KUBERNETES
JAVASCRIPT (JQUERY)	APACHE	REDIS	DOCKER
HIGHCHART			GIT

Logros:

- Análisis de la información del Modelo Convergente del cliente Movistar (Fija, cable y móvil). Logramos ocupar el 1er puesto como el Call Center de cobranza para el cliente Movistar.
- Implementar la integración del proveedor de Telefonía con CRM de la empresa.

08/14 – 11/14 **Global Store S.A.C**

Rubro: Servicios Informáticos

Cargo: Asistente Sistemas

Funciones:

- Mantenimiento Sistema Logístico basado en Java SE (jdk7) usando MVC.
- Capacitación a usuarios de módulos empleando analogías para mejorar la comunicación y el fácil entendimiento.

Tecnologías empleadas:

FRONT END	BACK END	BASE DE DATOS	DEVOPS
HTML5	PHP	MYSQL	JENKINS
CSS3	CRON	SQL SERVER	KUBERNETES
JAVASCRIPT (JQUERY)	APACHE	REDIS	DOCKER
HIGHCHART	JAVA		GIT
	TOMCAT		

03/13 – 08/14 **Universidad Tecnológica del Perú**

Rubro: Educación

Cargo: Asistente Laboratorio de Cómputo.

Funciones:

- Atención y soporte a usuarios del servicio.
- Soporte técnico. (Formateo, configuraciones para el dominio, instalación y mantenimiento de los equipos)
- NetSupport: Software para el monitoreo de Pc's.

## CONOCIMIENTOS

FRONT END	BACK END	BASE DE DATOS	SERVICIOS AWS	SERVICIOS GCP	DEVOPS	SISTEMA OPERATIVO
HTML5	JAVA 8	POSTGRESQL	LAMBDA	BIGQUERY	TRAVIS	WINDOWS
CSS3	NODE	SPARK	CLOUDFRONT	FIRESTORE	KUBERNETES	UBUNTU - LINUX
REACT	PYTHON	REDIS	CLOUDWATCH	STORAGE	DOCKER	CENTOS - LINUX
JAVASCRIPT	CRON	MONGODB	DYNAMODB	CLOUD FUNCTION	GIT	DEBIAN - LINUX
HIGHCHART	NGINX	ELASTICSEARCH	GLUE	COMPUTE ENGINE	JENKINS	
RMWC	BASH	MYSQL	REDSHIFT	SECRECT MANAGER	BAMBOO	
JEST	SPRING BOOT	SQL SERVER	S3	APP ENGINE	SVN	
BOOSTRAP	TOMCAT	ORACLE 19C	EC2	SQL		
MATERIAL			ELB			
ANGULAR			CLOUD FORMATION			
			CONTENEDORES K8S - EKS			

- LÓGICA DE FUNCIONAMIENTO DE MARCADORES PREDICTIVOS Y PROGRESIVOS DE TELEFONÍA (**NEOTEL, ALTITUDE, INCONCERT**).
- FRAMEWORK PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS: SCRUM
- METODOLOGÍA PARA INNOVACIÓN: DESIGN THINKING
- LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN PARA MARCADOR DE TELEFONÍA  
ALTITUDE: SCRIPT DEVELOPER V8



PROFESSIONAL CERTIFICATION

## PROFESSIONAL SCRUM MASTER I

# Airton Gabriel Piro Gonzales

*has demonstrated a fundamental level of Scrum mastery, including the concepts of applying Scrum, and proven an understanding of Scrum as described in the Scrum Guide. This individual has also demonstrated a consistent use of terminology and approach to Scrum.*

*In recognition of this achievement, Scrum.org is pleased to award this certification.*

Ken Schwaber, founder Scrum.org

April 7, 2019

Certification Date



05101187101001



**SCRUMstudy**  
Targeting success

This is to certify that

*Airton Gabriel Piro Gonzales*

has successfully passed the Certification exam for

**Scrum Master Certified**

and is here by designated as an SMC

Granted Date : May 26, 2017

577886

Certificate ID

Executive Director

Chairman Academic Council



# CERTIFICATE OF RECOGNITION



Airton Piro Gonzales

Oracle Certified Associate, Java SE 8 Programmer

THIS CERTIFIES THAT ABOVE NAMED IS  
RECOGNIZED BY ORACLE CORPORATION AS AN  
ORACLE CERTIFIED ASSOCIATE.

October 19, 2019

DATE

A handwritten signature in black ink, appearing to read "D. Carey", is written over a horizontal line.

DAMIEN CAREY  
SENIOR VICE PRESIDENT, ORACLE UNIVERSITY