

Caio de Cillo

TELEFONE CELULAR: +55(11) 97123-2152
E-MAIL PESSOAL: cdecillo@hotmail.com
LINKEDIN: www.linkedin.com/in/cdecillo



Objetivo

Profissional trilingue da área de Tecnologia da Informação com mais de 10 anos de experiência em liderança e coordenação de Projetos na área de suporte e redes.
Interessado em oportunidades que possam exponenciar meu potencial



Formação Acadêmica

2015 – Training of SAP ABAP - Ka Solution Informatica Ltda

2012 – Informática e Negócios – FATEC



Resumo Profissional

Atual analista de Telecom, provendo suporte para equipamentos Cisco e Juniper remotos para os clientes da região do Canada e América Latina. Análise remota das camadas 1, 2 e 3 de circuitos Telecom juntamente com os engenheiros de campo. Reportar problemas de transmissão para as provedoras de rede e cumprir o SLA acordado. Supervisionar e escalar os chamados referentes aos problemas dos clientes acordados com a AT&T.



Histórico Profissional

TopMind IT Services

São Paulo, SP

(Jul/22 - Atual)

Posição atual: Network voice analyst at Nestle

Principais atividades e responsabilidades:

- Gerenciar projetos de voz do Brasil e America Latina, verificar problemas tier 3 ou maior.
- Acompanhar e sugerir novos projetos para latam.
- Acompanhar cisco manager

AT&T

São Paulo, SP

(Out/2015 - Jun/22)

Posição atual: Analista Telecom

Principais atividades e responsabilidades:

- Prover suporte para equipamentos Cisco e Juniper remotos para os clientes da região do Canada e América Latina. Análise remota das camadas 1, 2 e 3 de circuitos Telecom juntamente com os engenheiros de campo. Reportar problemas de transmissão para as provedoras de rede e cumprir o SLA acordado. Supervisionar e escalar os chamados referentes aos problemas dos clientes acordados com a AT&T.

Resource IT (Site AT&T)

São Paulo, SP

(Fev/2014 – Out/2015)

Posição ocupada: Analista Telecom

Principais atividades e responsabilidades:

- Prover suporte para equipamentos Cisco e Juniper para os clientes da região do Canada e América Latina. Análise remota das camadas 1, 2 e 3 de circuitos Telecom juntamente com os engenheiros de campo. Reportar problemas de transmissão para as provedoras de rede e cumprir o SLA acordado. Supervisionar e escalar os chamados referentes aos problemas dos clientes acordados com a AT&T.

Social CORP

São Paulo, SP

(Jun/2013 – Fev/2014)

Posição ocupada: Sócio Fundador

Principais atividades e responsabilidades:

- Gerenciamento, vendas e implantação de projetos para redes sociais.

Asyst Internacional (Site Banco de Tokyo)

São Paulo, SP

(Mai/2011 – Jul/2013)

Posição ocupada: Team leader

Principais atividades e responsabilidades:

- Manutenção de computadores, auxiliar o usuário dentro e fora do sistema, configurar e auxiliar clientes Lotus Notes, configurar e auxiliar usuários com Black Berry, atendimento a aplicações Citrix, criar e gerenciar relatórios de controle, atender e auxiliar usuários com videoconferências, registrar, repassar e atender chamados. Trabalhar dentro das regras acordadas de SLA e criar procedimentos para atendimento e manutenção. Atendimento a usuários VIP. Auxiliar e gerenciar outros analistas no site.

Idiomas

INGLÊS – Fluente**ESPAÑHOL** – Avançado**FRANCÊS** – Básico

Informações Complementares



- Asp.net – Básico
- Java
- MsProject – Intermediário
- Asp.net – Básico
- Segurança da Informação (Certificado Diálogo TI)
- Certificação Digital (Certificado Diálogo TI)
- Lotus Notes
- Impressoras em rede
- Configuração de Videoconferência

- ITIL
- Outlook
- SAP – ABAP (certificado KA Solution)