

Carlos Eduardo Rivolta Junior

Brasileiro, 44 anos – solteiro
Rua Tito Oliani, 437, Cidade de São Paulo
Rua Magdalenna Ianni Fioravant, 360, Cidade de Itu
São Paulo – CEP: 04256-000
Cel: (11) 97176-1305

Formado em Engenheiro da Computação, vem atuando no mercado brasileiro desde 1.997.

Histórico Profissional

- **SmartNX – Analista Telecom Sr – 01/04/2024 até 16/09/2024**

Dentro da Smartnx eu atuo com instalação, configuração e manutenção de servidores Asterisk. Implementação de funcionalidades como IVR (Interactive Voice Response), filas de atendimento, gravação de chamadas, e roteamento de chamadas. Monitoramento contínuo da performance do sistema, incluindo a análise de logs e resolução de problemas. Configuração de segurança no Asterisk, como controle de acesso, firewall, e prevenção de fraudes (por exemplo, evitar chamadas não autorizadas). Customização de dialplans e scripts para atender às necessidades específicas da empresa. Fornecer suporte de segundo e terceiro nível para problemas relacionados ao sistema de telefonia. Treinamento e suporte a outros membros da equipe de TI ou de telecomunicações, ajudando na resolução de problemas complexos. Análise e otimização da qualidade das chamadas, incluindo ajustes na configuração de codecs, gerenciamento de largura de banda, e implementação de soluções para melhorar a latência e jitter. Planejamento de capacidade para assegurar que o sistema possa suportar o volume de chamadas necessário. Criação e manutenção de documentação técnica detalhada sobre configurações, processos e procedimentos. Elaboração de relatórios sobre o desempenho do sistema, uso de recursos, e métricas de qualidade de serviço (QoS). Tenho profundo conhecimento do Asterisk e seus módulos. Experiência com protocolos de comunicação, como SIP, RTP, e IAX. Familiaridade com Linux, já que o Asterisk geralmente é implementado em sistemas operacionais baseados em Linux. Conhecimentos de redes, incluindo roteamento, VLANs, QoS, e NAT. Habilidades de script em linguagens como Bash, Python ou Perl para automação de tarefas. Experiência com ferramentas de monitoramento como Nagios, Zabbix ou outras específicas para VoIP.

- **HMB Tecnologia – Analista Telecom Sr – 01/07/2023 até o Presente momento**

Responsável pela implementação e manutenção de soluções baseadas em discadores Asterisk, proporcionando uma comunicação eficaz e confiável.
Desenvolvimento de scripts em Python para automação de processos, resultando em eficiência operacional e redução de custos.
Gestão de plataformas Omni Channel para garantir uma experiência unificada aos clientes em todos os canais de comunicação.
Administração de sistemas Leucotron e Aligera, assegurando um ambiente de comunicação robusto e de alto desempenho.
Implementação e administração de ambientes virtualizados, contribuindo para a escalabilidade e flexibilidade das operações.

- **Akiva Software – Analista Telecom Sr – 05/05/2022 até 01/07/2023**

Liderei a equipe responsável pela implantação bem-sucedida de sistemas de Call Center, melhorando significativamente a eficiência operacional e a qualidade do atendimento.
Gerenciei e configurei PABX Asterisk, garantindo uma infraestrutura de comunicação robusta e adaptável às demandas da empresa.
Realizei a implementação e manutenção de bancos de dados MySQL, assegurando a integridade e disponibilidade dos dados essenciais para as operações cotidianas.
Configurei troncos de comunicação SIP, E1, R2, EBS e VSBC, proporcionando conectividade confiável e eficiente com outras redes e provedores.

- **KHOMP – Implantação de Sistemas - 01/07/2020 até 05/05/2022.**

Cargo: Analista de Implantação

Instalação / Configuração e administração dos sistemas Khomp.
Alinhamento de tronco SIP, Criação e configuração de Rotas.

- **HAIECON – Desenvolvimento e Implantação de Projetos - 01/04/2018 até 05/02/2020.**

Cargo: Analista Telecom Senior

Administrador de Servidores Windows / Linux, Servidores Freeswitch,
Banco de Dados SQL, Montagem de Uras, TTS.

- **CDF – Central de Funcionamento. - 01/04/2015 até 05/02/2016.**

(Empresa de pequeno porte localizada no estado de São Paulo)

Como Analista de Suporte Sênior, lidero iniciativas cruciais em infraestrutura e tecnologia, destacando-me na instalação e administração de servidores virtuais

VMware integrados a uma Storage EMC. Realizei com sucesso a virtualização dos servidores da UolDiveo, incluindo a transferência do Taki (CRM), e implementei servidores de backup Linux com suporte a NFS e Veeam. Gerenciei o suporte remoto por meio do servidor ISL e administrei o firewall Cisco ASA 5000. Além disso, destaco minha experiência na instalação de servidor Linux no modo Squid, com suporte a WebFilter, e na administração do HBA VMware 5.5. Mantive operacionalidade básica no sistema Avaya, abrangendo aspectos como ramais, skill, URA, VND, tronco, rotas, AAR, ARS, CMS e WFO. Assumi responsabilidades abrangentes, incluindo a gestão da equipe de suporte técnico e a administração global da infraestrutura, alinhando práticas aos planos de trabalho ITIL. Conduzi reuniões semanais para alinhamento de tarefas e estratégias, além de implementar estratégias para a redução eficaz das contas telefônicas da empresa.

- **Vocalcom – Consultoria E Soluções de CallCenter Ltda. - 11/2011 até 03/2014.**

(Empresa de grande porte com matriz localizada na França com localização em 180 países)

Instalação e configuração da plataforma discadora, ACD (Onnet)
Instalação e configuração de SQL 2005 e SQL 2008 (cluster)
Instalação dos WebServer Vocalcom.
Configuração de Servidores.
Análise de Wireshark para ajuste de voz e configuração de E1
Instalação e configuração de Gateway com placas E1 (Khomp), em Windows e Linux, ISDN e R2.
Instalação e configuração HMP
Análise de Log do sistema.
Correção por patch.
Configuração de Front-End, Uras, Workspace, através da ferramenta.

- **TND Brasil – 11/2010 até 05/2011.**

(Empresa de pequeno porte no segmento de informática)

Analista de Suporte Sênior (Consultoria)

Consultoria em clientes, projetista.
Instalação e configuração de servidores Windows 2008, Instalação e configuração do SQL Server 2008, Cluster SQL, TMG, Exchange, Terminal Server, DFS, NTFS, DNS, WINS.
Virtualização de Servidores usando VMWARE SERVER.
Instalação e configuração de Linux (Red Hat) em servidores Blade.
Instalação e administração de Firewall Linux, Sonic Wall, Aker Firewall, BRMA, Isa Server.
Instalação e configuração de serviços de gerenciamento como Nagios, JFFNMS, Zabbix.

- **Danntech Informática – 08/2010 até 11/2010.**
(empresa de pequeno porte no segmento de informática)

Analista de Suporte Sênior (Consultoria)

Projetos de instalação e configuração de Servidores Aker Firewall.
Instalação e configuração de Servidores IBM xseries ibm 225, 226 e 3200
Instalação e configuração de windows Server 2003 e 2008 R2
Instalação e configuração de Linux Red Hat, Fedora.
Configuração de AD, VPN, MPLS, DNS, DHCP.
Configuração do Exchange 2007.

- **TMKT Brasil - 07/2005 até 05/2009**
(Empresa de grande porte no segmento telemarketing / call center)

Analista de Suporte Pleno / Sênior

Administrador de rede, em um ambiente de 50 servidores dentre eles windows 2000 server, 2003 (ad, dhcp, dns, wins), server 2008 server e linux. Divididos entre bancos de dados em sql 2000 e 2005 e Servidores de Instâncias onde esses executavam aplicativos altitude easy phone 6.0 e 7.1, Instalava e Administrava os Servidores CTI ligados ao DAC.
Instalação, configuração e administração do Altitude nos Servidores.
Instalação e configuração de Servidores BRMA (Firewall e Email)
Wsus 3.0, instalação e configuração de sharepoint com regras e templates básicos.
Virtualização: Hyper-V,
Implantação do Nagios.
Ferramentas de segurança.

Informações Complementares

Cursos e Desenvolvimento Profissional

Participei de diversos cursos na área, mantendo-me atualizado com as últimas tendências e avanços tecnológicos.

Aprendizado Contínuo:

Sou uma pessoa que busca constantemente aprender e estar atualizado sobre oportunidades e desenvolvimentos na minha área de atuação.

Ambição Profissional:

Sou ambicioso e sempre busco oportunidades para crescimento profissional e pessoal, contribuindo para o sucesso da equipe e da empresa.

Cursos:

- * COMPUTER ASSEMBLY AND MAINTENANCE * MCP NT 4.0 – IMPACT
- * MCSA 2003
- * CCNA.
- * MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008.
- * AKER SECURITY SOLUTION.
- * LINUX, UTAH
- * LINUX, GREEN TREINAMENTOS.
- * COBIT AND ITIL V3.
- * KHOMP (VOIP - VOICE OVER IP)
- * VCP-5 "VMWARE ESXI" - CNT Brazil.
- * HYPER-V /
- * EMC - STORAGE
- * FREESWITCH
- * EXCHANGE / ISA SERVER
- * MIKROTIK
- * ASTERISK
- * AZ-800 ADMINISTRAÇÃO WINDOWS SERVER
- * AZ-104 MICROSOFT AZURE
- * AWS (EC2, S3 E IAM)
- * ORACLE CLOUD (OCI)
- * GENESYS CLOUD
- * C / C++ Framework QT
- * SCRUM - Master