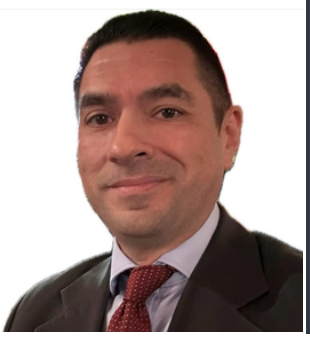

Ricardo Chial

ricardo.chial@gmail.com 507-66140233 Panama, Pueblo Nuevo, 507 Panama,

Resumen

Soy un profesional con 26 años de experiencia en área de administración de centros de datos, infraestructura y soporte técnico a usuarios finales.
Siempre estoy enfocado en lograr los objetivos en los proyectos que se me asignen, soy meticuloso para entregar un producto de alta calidad.
Soy autodidáctico, si hay algo que no lo se, lo investigo en internet para así alcanzar las metas.

Experiencia

ANALISTA IT — Mayo 2024- Presnete
Martin Brower

- Soporte de primer nivel a los usuarios finales
- Colaboración con el departamento de IT en brasil para proyectos especiales
- Soporte de primer nivel con la aplicación JDE.
- Gestión de compras y manejo de presupuesto de IT.

ENTERPRISE TECH SUPPORT ADVISOR — oct 2019 - sep 2023
Quest Software, Panama

- Prestar asistencia técnica de primer nivel a clientes de Estados Unidos y Latinoamerica via correo electronico, llamada telefonica o por el servicio de soporte via chat. Soporte por turnos en horario de oficina soporte
- para productos de Protección de Datos (Netvault, QoreStor, Rapid Recovery y vRanger) y fin de semana de guardia. Soporte proporcionado utilizando Webex para las sesiones remotas, logrando
- una tasa de satisfacción del cliente del 90%. Documentar todos los detalles/comunicación del cliente/caso en el sistema de seguimiento de
- casos de Soporte Sistema de seguimiento de casos. Creación de artículos basados en conocimientos de calidad a partir de los problemas resueltos para su uso futuro por los clientes y los miembros
- del equipo interno los clientes y los miembros del equipo interno.

Ingeniero Senior de soporte a infraestructura — jun 2018 - oct 2019
ServySoft, S.A., Panama

Ing. de soporte y virtualización. Brindar soporte técnico a los clientes, brindar
soluciones de tecnología y dimensionamientos. Apoyo a los vendedores en brindar soluciones a los clientes. Soporte técnico a los clientes
logros: Implementación de centro de contingencia para importante banco internacional en Panamá

Consultor: servicios profesionales — ene 2017 - jun 2018
Panama

- Cobalt Technologies: cubrir las vacaciones de los ingenieros del centro de datos; 4 meses.
- Brinks Regional Services: cubrir las vacaciones de los ingenieros del centro de datos; 8 meses.
- Hyglox S.A: Proyecto de mejora del centro de datos. aplicar mejores prácticas para aumentar la velocidad y reducir el cuello de botella en la herramienta sap ubicada en el almacén de Colón; 4 meses.

ENTERPRISE TECH SUPPORT SENIOR ANALYST — dic 2015 - oct 2016
Dell, Panama

- Ingeniero especializado en soporte de sistemas de almacenamiento Power Vault y EqualLogic.
- Proporcionar soporte técnico de primer nivel a los usuarios finales con metodología comprobada de solución de problemas documentación de políticas y procedimientos con una tasa de 90% de efectividad en resolución de problemas y feedback positivos de los clientes.

Datos personales

LinkedIn
linkedin.com/in/ricardochial

Competencias

Vmware (Instalación, configuración y administración)
Hyper-V (Instalación, configuración y administración)
Windows Server (Instalación, configuración y administración)
Linux (Instalación, configuración y administración)
AWS (manejo basico)

Azure (administración intermedia)
Google Cloud (manejo basico)

Networking

Storage (SAN/NAS, Instalación, configuración y administración).
Manejo de softwares de Backup softwares y metodología de backups.

Microsoft 365 (exchange online, sharepoint, one drive, etc)
Administración intermedia: configuración y administración.

Idiomas

Ingles

Referencias

Felix Arauz
Quest, Panama
507-6677-1136

Alexis Castillo
Quest, Panama
6013-9783

Wesly Quck
ACP, Panama
6674-2301

Especialista de Servidores feb 2012 - jul 2015
Super Mercados Xtra, Panama
Entre mis funciones estaba la de:

- Administrar proyectos de tecnología de centros de datos, servers, Plataformas Windows y Linux, incluye instalación y configuración.
- Administrar la plataforma de Exchange 2010, active directory,
- Administración de OFFICE 365 (Exchange online, Lync, sharepoint)
- Administración del sistema de virtualización vmware.
- Administración de storage HP 3PAR y HP EVA4400
- Administrar proyecto de apertura de tiendas.
- logros alcanzados: poder mover la infraestructura obsoleta de servidores a un ambiente de virtualización en donde la empresa ahorro varios miles de dolares en hardware y tiempo.

Administrador de sistemas de TI ago 2010 - feb 2012
Banco General, Panama
Agosto 2010 a Julio 2011

- Trabaje en el área de centro de control de alertas, en donde atendemos los inconvenientes que presentan los sistemas y los usuarios; también realizo soporte técnico a los servidores Windows 2000, 2003 y 2008 instalación, configuración y administración, también doy soporte al sistema de vitalización VMWARE, instalación, configuración y administración. Entre las otras funciones están las de monitoreo de los sistemas críticos del banco, para así garantizar un servicio tanto interno como externo sin interrupciones.

Julio 2011 Febrero 2012

- Administre la plataforma de VMWARE en donde están corriendo las maquinas de desarrollo y pruebas. También le doy soporte a los servidores virtuales en el desarrollo y pruebas de aplicaciones (windows 2000, 2003 y 2008); administro los servidores windows de desarrollo y pruebas, me encargo de preparar las maquinas, configurarlas., Brindo apoyo en las pruebas de estress que se le hacen a las aplicaciones que después son pasadas a producción.

Ingeniero Especialista TI oct 2000 - ago 2010
Bellsouth/ Telefonica Moviles Panama/ Movistar, Panama
Mis funciones como administrador de sistemas fueron:

- Administrar proyectos de infraestructura de DATA CENTER.
- Administración de la plataforma VMWARE: Instalación de ESXi host físicos, configuración, administración y todo lo relacionado con la administración de maquinas virtuales.
- Tengo conocimientos instalación de servidores HP DL380, 580 o BL680.
- Administración de la plataforma CITRIX, desde la XP hasta la versión 4.0
- Administración de plataforma Microsoft Active Directory y exchange server.
- Administración y tengo conocimientos de instalación de sistema de acceso a Internet WEBSENSE que permite el bloqueo y acceso a paginas webs.
- Brindar soporte a usuarios finales

Formación

Post grado en diseño de proyectos ene 2014 - sep 2015
Universidad Interamericana de Panamá, Panama

Licenciatura en administración de centros de datos. ene 2004 - oct 2007
Universidad del Istmo, Panama