

# RAFAEL TRAMONTINI

## Gestor de Soporte y Operaciones de TI

Cachoeirinha/RS - Brasil | xtramontini@gmail.com | +55 (51) 99109-0206 | linkedin.com/in/rafaeltramontini

### RESUMEN EJECUTIVO

Ejecutivo de TI y Soporte con más de 10 años de experiencia liderando equipos de tecnología de alto rendimiento y complejidad. Enfocado en lograr la satisfacción del cliente a nivel mundial, la gestión de crisis y la gobernanza operativa basada en métricas sólidas (KPIs y OKRs).

### ESPECIALIDADES TÉCNICAS

- **Liderazgo & Negocios:** Liderazgo de Equipos de TI, Gestión de Proyectos y OKRs, Gestión de Crisis y SLAs, Comunicación C-Level
- **Metodologías & Marcos:** ITIL V3 Foundation, Scrum Master (CSM), Coaching y Feedback N2, Mejora Continua de Procesos
- **Infraestructura & Seguridad:** Cisco Routing & Switching (CCNA), MTA Networking Fundamentals, Seguridad Perimetral y SOC, Gestión de Vulnerabilidades

### HISTORIAL PROFESIONAL

#### Gerente de Proyectos

2025 – Presente

*Octafy*

Liderazgo y gestión de proyectos de tecnología corporativos, facilitando la coordinación de equipos multidisciplinarios, definición de entregables, control de plazos y gobernanza basada en metodologías ágiles (Scrum/Kanban) para la optimización continua de procesos y entrega de valor.

#### Gerente de Soporte y Operaciones

Ago/2024 – Feb/2025

*Trustly*

Gestión del equipo de operaciones, turnos, contratación y desarrollo profesional por medio de coaching y feedback. Monitoreo de casos de soporte para cumplir SLAs y reporte de métricas clave. Facilitador técnico entre Soporte, Operaciones y Tecnología.

- Aumento del 15% en NPS mediante entrenamientos enfocados en empatía y rapidez.
- Aumento del 20% en FCR (First Contact Resolution) en el último año a través de una base de conocimiento integral.

#### Gerente de Operaciones de TI (América Latina)

Nov/2023 – Ene/2024

*DLL Financial Solutions (Grupo Rabobank)*

Líder regional de TI para Argentina, Brasil, Chile y México, gestionando 13 especialistas en Service Desk, Infraestructura, Seguridad y Gobernanza. Responsable de OKRs corporativos regionales.

- Reducción del 70% en el tiempo de respuesta a cortes de internet mediante monitoreo local.
- Reducción del 25% en el volumen de tickets mediante un chatbot de Service Desk.
- 96% de satisfacción de los empleados en evaluaciones de ergonomía de oficina.

#### Gerente de Seguridad Cibernética

May/2022 – Sep/2023

*Ernst & Young (EY)*

Líder del equipo de Ingeniería de Seguridad y SOC. Responsable de la gestión de crisis, respuesta a incidentes de seguridad y revisiones de impacto.

- Reducción del 85% en vulnerabilidades críticas de seguridad en un entorno de más de 20 mil activos.
- Reducción del 96% en escalaciones de incidentes mediante nuevos estándares de respuesta.
- Aumento del 40% en concienciación de seguridad con simulaciones de phishing.

#### Gerente de Servicios de Tecnología (ProSupport Plus)

Oct/2018 – May/2022

*Dell Technologies*

Defensor del servicio y asesor de confianza para cuentas clave ProSupport Plus. Alineación de objetivos comerciales y necesidades de infraestructura.

- Aumento del 35% en adopción de soluciones mediante tableros de Power BI.
- Aumento de 51% en NPS mediante interacciones proactivas con cuentas.

#### Gerente de Entrega de Servicios

May/2018 – Oct/2018

*TIVIT*

Gestión de servicios de infraestructura para un gran minorista de América Latina. Líder de 5 ingenieros (Bases de Datos, Middleware, Linux y Windows).

- Migración de Data Center con cero tiempo de inactividad y satisfacción del 70%.
- Reducción del 35% de costos operativos mediante optimización de horas extras.

#### Head de Soporte al Cliente

Jul/2017 – May/2018

*IMaps Intelligence*

Creación y desarrollo del equipo de soporte para plataformas analíticas de Qlik Tech (Qlik Sense, QlikView y Nprinting).

- Reducción del 79% en resolución de tickets y aumento de 92% en satisfacción.

#### Líder de Soporte Técnico Empresarial

Ago/2008 – Abr/2017

*Dell Technologies*

Coordinador de soporte para servidores, almacenamiento y redes. Responsable de SLAs, R1, auditoría de chats/llamadas y coaching.

- Mejora del 12% en productividad y ahorro de \$100k en garantía mediante análisis inteligente.

#### Gerente de Soporte Técnico (Unisys/Dell)

Set/2006 – Ago/2008

*Unisys*

Gerente externo de Unisys para la cuenta de Dell, coordinando soporte de hardware, análisis de KPIs y planes de acción para la gerencia de Dell.

### CERTIFICACIONES

- Certified Scrum Master (CSM) - Scrum Alliance

# RAFAEL TRAMONTINI

## Gestor de Soporte y Operaciones de TI

Cachoeirinha/RS - Brasil | xtramontini@gmail.com | +55 (51) 99109-0206 | linkedin.com/in/rafaeltramontini

---

- ITIL V3 Foundation Certified - Exin / ITIL
- Cisco Certified Networking Associate (CCNA) - Cisco
- MTA - Networking Fundamentals - Microsoft

### FORMACIÓN ACADÉMICA & IDIOMAS

---

- MBA / Posgrado: Seguridad Cibernética y Delitos Informáticos | UNOPAR
- Graduación Superior: Gestión de Tecnología de la Información | UNIFRAN
- Técnico Profesional: Técnico en Informática | Escuela Técnica QI
- Idiomas: Inglés: Nivel Avanzado (Excelente para reuniones técnicas corporativas internacionales) | Español: Nivel Intermediario (Soporte y atención al cliente en LATAM)