



Jonathan Rios Hernandez

Ing. de Telecomunicaciones | Ing. Preventa | Arquitecto de Soluciones de CU & CX

Mas de 12 años como Ingeniero Preventa especializado en identificar, preparar, planear, diseñar, elaborar, optimizar, realizar propuestas comerciales y estudios de mercado de soluciones de tecnología enfocadas en Comunicaciones, y así garantizar la estructuración técnica y financiera, siempre alineado con las políticas comerciales, operativas, financieras, logísticas, de recurso humano de la Compañía y sus proveedores, ajustados a las necesidades del cliente y su negocio. Sobresaliente en sectores Hoteleros, Call/Contact Center, Soluciones de Emergencia y Seguridad Ciudadana, Educación y Gobierno para habilitar procesos de negocio a través de soluciones de tecnologías como Comunicaciones Unificadas, Redes de Datos (Networking) & Inalámbricas, Telefonía IP/PBX, Video Conferencia y Colaboración, Customer Experience y Contact Center, IVR, Bots, Automatización.

✉ jarioz@hotmail.com

in [linkedin.com/in/jonathan-rios-hernandez](https://www.linkedin.com/in/jonathan-rios-hernandez)

🔗 [Click to Visit Online CV](#)

☎ (+57) 301 242 7855

🇺🇸 US VISA

📄 [Download this on PDF](#)

Habilidades y Competencias

Comunicación | Persuasión | Adaptabilidad | Compromiso | Negociación | Competitividad | Colaboración | IT | Ventas
Inglés | Português | Automatización | Innovación | AVAYA | Voz IP | Data Networking | Virtualización | Finanzas
Corporativas | Switching | Excel | Word | Powerpoint | Visio | CRM | ITIL 4 | SIES NUSE NG-911 | Seguridad Ciudadana

Technical Skills

- **Comunicaciones Unificadas:** UCaaS, VoIP, SIP, H323, WebRTC, Avaya Aura (CM, SMGR, SBC, SM, Equinox, EC500, SES, Modular Messaging, Session Manager, Presence Services, ACE, Meeting Exchange, Aura Conferencing, Avaya Video 1000, Video SCOPIA Radvision, Gateways Audiocodes, Avaya IP Office, Polycom, Poly, Felitron, Plantronics, Enghouse Interactive
- **Contact Center o CX:** CCaaS, CRM, ACD, CTI, KPIs, AHT, COPC, EWT, Avaya Oceana, CMS, CCE, BCMR-D, Aura Contact Center, Voice Portal, Experience Portal, POM, WFO & WFM, Preview, Progressive, Predictive ; Avaya IP Office Contact Center IPOCC.
- **Automatización:** Chat Bots, Voice Bots, NLP o NLU , Inteligencia Artificial, SMS Automation, RPA.
- **Hoteleria :** PMS, Duvoice, Tiger, PCSistel, Zeus, Informatel Brasil, Micros Fidelios Opera, Call Accounting Software, Teledex, Telematrix, Lutron.
- **Virtualización:** SaaS, Software Defined Networking SDN, Fabric Networking, Open Networking.
- **LAN y Wireless:** Avaya Networking & Wireless Architectures, Wireless WiFi Site Surveys, Cisco Meraki Wireless Architecture (management interface), Cisco Networking Architecture.

Idiomas

- **Español** (Nativo)
- **Inglés** (Professional Working Proficiency)
- **Português BR** (Beginer L1)

Experiencia Laboral

COMWARE S.A., Arquitecto de Soluciones - Mar 2019 ~ Presente, Bogotá.

- JEFE INMEDIATO: David Cortes - Gerente de Soluciones de TI

Planear, Diseñar, Presentar y Optimizar Propuestas Comerciales y técnicas de soluciones integrales de múltiples tecnologías, fabricantes y proveedores, con un enfoque de soluciones entregadas como servicio, Comunicaciones Unificadas como Servicios - UCaaS, Contact Center como Servicio - CCaaS, Centros de Experiencia como Servicio - CXaaS. Apoyo al Equipo de Ventas en la identificación de necesidades del cliente, solución de problemas o dolencias o en identificación de carencias, así como el apoyo comercial de sustentaciones y demostraciones. Analizar documentos de pliegos o pre-pliegos de procesos licitatorios y así identificar la compatibilidad técnica asociada a los servicios, tecnologías y proveedores disponibles y no disponibles en la compañía. Crear relaciones técnicas y/o comerciales de tecnologías o proveedores inexistentes para así poder ser integrados en proyectos específicos. Como parte del grupo de mejora continua e innovación continua, asesorar y sugerir técnicamente a la compañía en el ciclo de transformación digital. Colaboración constante y ágil con los diferentes departamentos operativos, técnicos, legales y administrativos internos de la compañía el eficiente uso de recursos necesarios en el dimensionamiento del diseño de Hojas de Costos las Ofertas Comerciales y alcances técnico-económicas, asumiendo el rol de Responsable Técnico y Económico de la oferta para Licitaciones Privadas o Gubernamentales. Entrenar continuamente a los vendedores con nuevos productos y soluciones, colaborar con el área de marketing para desarrollar nuevas estrategias y posicionar productos en clientes nuevos y base instalada. Promover la compañía, sus servicios, cartera de productos, Realizar demostraciones, exponer y destacar ventajas competitivas de las soluciones, ofrecer soluciones bajo presión con clientes, participar activamente en Ferias Comerciales o Eventos. Planificar reuniones estratégicas con los clientes para promover la cartera de productos, soluciones y servicios.

Walter Bridge Cia. SA., Ingeniero de Preventa - 9 años, Mar 2009 ~ Mar 2018, Bogotá.

- JEFE INMEDIATO: Federick Bridge - Gerente

Planear, Diseñar, Presentar y Optimizar Propuestas Comerciales de soluciones integrales de múltiples tecnologías como Telefonía, Comunicaciones Unificadas, Call/Contact Centers, Redes de Datos, Wireless, VideoConferencia, Virtualización, de marcas como AVAYA, Cisco, Meraki, VMWARE, DELL EMC, Aerohive.

Apoyo al Equipo de Ventas en la identificación de problemas del cliente o potenciales necesidades, sustentación y demostraciones. Responsable de Creación de las Propuestas y Presentaciones de los Proyectos para Venta Directa y de canales Telcos(Operadores) como ETB, Telefónica (Movistar) y Claro(Telmex).

Colaboración constante y ágil con los diferentes departamentos operativos, técnicos, legales y administrativos internos de la compañía para la correcta evaluación de los recursos necesarios a involucrar en el diseño de las Ofertas Comerciales y alcances técnico-económicas, asumiendo el rol de Responsable Técnico y Económico de la oferta para Licitaciones Privadas o Gubernamentales.

Entrenar continuamente a los vendedores con nuevos productos y soluciones, colaborar con el área de marketing para desarrollar nuevas estrategias y posicionar productos en clientes nuevos y base instalada.

Promover la compañía, sus servicios, Tecnologías y cartera de productos, Realizar demostraciones, exponer y destacar ventajas competitivas de las soluciones, ofrecer soluciones bajo presión con clientes, participar activamente en Ferias Comerciales o Eventos. Planificar reuniones estratégicas con los clientes para promover la cartera de productos, soluciones y servicios.

Formar desde sus cimientos el área de Ingeniera Preventa, formalizando y estandarizando los Procesos, documentos de ofertas comerciales, diagramas, Presentaciones y demás Documentos de Alcances técnicos con formatos corporativos, ya que antes no existía el cargo de Ingeniero Preventa en Walter Bridge.

Apoyo en el incremento de la facturación de la compañía, desde el 2009 al 2018 de 8 mil millones a 20 mil millones anuales. Apoyo directo en el incremento de las ganancias de 25% a 35% con soluciones más eficientes y

competitivas.

Proyectos Diseñados Vendidos Exitosamente de más de 1 Millón de Dólares, de Todas las Verticales, especialmente, Hospitality, Education, Call/Contact Center.

Como parte de la formación comercial, la responsabilidad de gestionar algunas cuentas actuando como el Ejecutivo Comercial responsable de las mismas con resultados positivos.

IFX Networks, Ingeniero de Soporte Remoto, Sep 2008 ~ Nov 2008, Bogotá

- JEFE INMEDIATO: Sra. Diana Becerra Chávez - Gerente Regional de Servicio al Cliente

Soporte Técnico el Centro de Operaciones (NOC) de la Red de IFX-Network con cobertura en todos los países de America del Sur. Gestión Completa en acceso privilegiado y diagnostico de fallas de servicios de VPN MPLS e Internet Dedicado sobre Red con equipos CISCO como 7200, 2800, 1700 y Juniper JM20. Gestión en acceso privilegiado y Diagnostico de fallas de servicios de telefonía en Routers CISCO 5300, 2800.

Soporte y diagnostico de fallas de ultimas millas inalámbricas con radios como Aperto, Radwin, Tsunami. Soporte Telefónico Inbound y Outbound a clientes corporativos. Manejo de herramientas para creación de tickets como Salesforce y Footprints.

Realizar escalamientos de requerimientos y fallas a otras áreas de la compañía o a compañías externas como Telcos y/o Carriers, Proveedores de Últimas millas y demas. Soporte de servicio DNS con creación y modificación de Registros y Zonas de Dominios. Gestion de Herramientas de Network Management como Whatsup Gold, PRTG-Graficador de Sensores Tiempo Real, Cacti - Análisis de Graficas de Históricos.

WalterBridge Cia SA, Ingeniero Preventa de Canales, Sep 2007 ~ Sep 2008, Bogotá.

- JEFE INMEDIATO: Sr Edgar Ramirez - Director de Centro de Operación Bogota

Apoyar y Posicionar el portafolio de productos en canales de distribución de sistemas de Comunicaciones para Pequeñas Empresas Panasonic y AVAYA. Brindar asesoría, acompañamiento y aval a las propuestas para soluciones en sistemas de Voz IP Panasonic.

Promover y generar capacitaciones sobre sistemas de comunicaciones para personal técnico y comercial de los Canales de Distribución a nivel nacional. crear, corregir y aprobar viabilidad diseños de cotizaciones de los canales de distribución, brindar soporte y asesoría en soluciones de Voz IP que tengan integraciones en redes de datos e infraestructura del cliente que deba ser adaptada a esta tecnología.

Entrenar continuamente a los vendedores con nuevos productos y soluciones, colaborar con el área de marketing para desarrollar nuevas estrategias y posicionar productos en clientes nuevos y base instalada.

IPVOICE Telecom, Ingeniero de Soporte, May 2007 ~ Sep 2007, Bogotá.

- JEFE INMEDIATO: Sr. Edgar Ramirez - Director de Centro de Operación Bogota.

Resolver e identificar fallas en el servicio remotamente para Cabinas Telefónicas GIROTEL NJ LLC en Estados Unidos. Monitorear el sistema de tarificación portabilling , gestionar el softswitch de Telefonía sobre iview management system (ivms), monitorear switch utel y nextone, realizar rutinas de orden y cambio de rutas en software de gestión iview de softswitch nextone, hacer backup diario de sistemas de telefonía y servidores de video. Manejo de herramienta de gestion hpopenview y iview. Servicio de soporte telefónico a clientes.

Bitcom, Ingeniero de Desarrollo, Feb 2006 ~ Feb 2007, Bucaramanga.

- JEFE INMEDIATO: Sr. Javier Alejandro Melendez - Gerente.

Diseñar e implementar sistemas de pbx-ip sobre sistemas de distribuciones Open Source de linux como soluciones de voz sobre ip empresarial.

Algunos Proyectos

Club El Nogal

- Avaya IP Office Server Edition en HA con VMware, Colaboración 600 usuarios, Telefonía Cloud WebRTC, Movilidad SBC, Video Conferencia SCOPIA 27 Salas HD; Contact Center 30 agentes multi-canal (Blending, e-mail, WebChat, Grabación Voz y Pantalla); 70 Habitaciones e Integración PMS; Switching Dell Core 10G y 40G, Borde 1G, 480 Puertos, SDN Future Ready.

Federación Nacional de Cafeteros

- Movilidad, Colaboración para usuarios y caficultores, 800 Usuarios. Avaya Aura MES Duplicado, Modular Messaging, Grabación Voz WFO.

Almaviva BPO

- Nueva Operación LATAM Airlines, 600 Agentes Inbound, infraestructura Aura 7 Virtual Platform VMware Redundant, CM, SM, SMGR, AES, Full SIP Trunking 480, SBC HA, Estadísticas y Reportes CMS HA, Grabación Voz y Pantalla WFO.

Telebucaramanga

- Migración de equipo Alcatel por sistema Avaya para 100 agentes inbound, integración con barra de Contact Center vía CTI, Avaya IVR (Voice portal)

Hotel Hilton Bogotá

- Avaya CM 250 habitaciones, 2 teléfonos por habitación Telematrix, integración con OperaPMS, VoiceMail Duvoice.

Universidad de La Sabana

- Avaya Aura 1700 usuarios, movilidad SIP SBC, mensajería unificada, call center inbound, Grabación, integración con Microsoft Lync para 1200 usuarios, Geo-redundancia.

Convergys Colombia

- Avaya Call Center inbound, Skill Based Routing, Grabación Voz y Pantalla WFO Verint, 500 agentes.

Almaviva BPO

- Nueva Operación LATAM Airlines, 600 Agentes Inbound, infraestructura Aura 7 Virtual Platform VMware Redundant, CM, SM, SMGR, AES, Full SIP Trunking 480, SBC HA, Estadísticas y Reportes CMS HA, Grabación Voz y Pantalla WFO.

Hotel Hilton Cartagena

- Solución AVAYA hotelera UNICA en Colombia con 100% Telefonía IP(SIP), 341 habitaciones, 3 teléfonos SIP por habitación, 1000 Teléfonos Telematrix, switching telefonía, Hotel VoiceMail Duvoice, integración PMS Opera.

Hoteles JW Marriot Bogotá, Medellín y Cali

- Avaya CM, WFO y Call Center Mesa de Reservas. Mas de 1000 habitaciones en conjunto, 3 teléfonos por habitación Teledex, integración con OperaPMS, VoiceMail Tiger.

Certificaciones

- ITIL FOUNDATIONS 4 (2021)
- General English Certificación - C1 Level (2018)
- AVAYA PROFESSIONAL DESIGN SPECIALIST - MIDMARKET IP OFFICE
- AVAYA PROFESSIONAL DESIGN SPECIALIST - NETWORKING SOLUTIONS
- Dell EMC DataCenter Networking (2017)
- CISCO CCDA - DESIGN SPECIALIST (2014)
- AVAYA PROFESSIONAL DESIGN SPECIALIST - CUSTOMER EXPERIENCE (2017)
- AVAYA PROFESSIONAL DESIGN SPECIALIST - UC / TEAM ENGAGEMENT (2017)
- Dell EMC Campus Networking Certificate (2016)
- AVAYA PROFESSIONAL DESIGN SPECIALIST - NETWORKING SOLUTIONS (2016)
- CISCO - CCNA Routing and Switching (2006)

Educación

● Instituto de Cultura Brasil Colombia, Português General A1

● Embassy English School, General English C1 (Beginner to Advanced C1), 2018, Sydney Australia.

● Universidad de Los Andes, Fundamentos de Finanzas Empresariales, 2016, Bogotá.

● Universidad Autónoma de Bucaramanga, High School Diploma, Diploma en Redes de Datos, 2006 ~ 2007, Bucaramanga.

● **Universidad Santo Tomas**, Bachelor of Engineering (BEng), Ingeniería de Telecomunicaciones, 2001
~ 2007, Bucaramanga.

Referencias

Sr. Eduardo Martinez

Gerente Regional Telnorm Col - Jefe Directo por 6 años

☎ +57 322 735 7226

Sra. Diana Bernal

Gerente de Cuenta de Synnex Westcon

☎ +57 321 986 5363

Sra. Katherine Quiceno

Ingeniera Preventa WalterBridge

☎ +57 300 248 5058

Sra. Anny Alfonso

Gerente Regional Betta Group Colombia

☎ +57 313 468 2956

Powered by **CakeResume**