**Objetivo**

Busco integrarme a una organización en la que pueda aplicar conceptos y herramientas de calidad, productividad, tecnología y servicios; que comparta mi orientación hacia la satisfacción de los clientes internos y externos de tal modo que pueda ser parte integrante en el logro de sus objetivos y supere mis propias expectativas.

**Alfredo Jaime
Gutiérrez Casafranca**

Edificio Los Algarrobos Dpto. 402, Residencial San Felipe,
Jesus Maria

**Móvil:** 940159405

alfredogutierrezc@gmail.com

**Lugar y Fecha de Nacimiento:** Jesus María, 01/06/1979

**DNI:** 40218575

**Nacionalidad:** peruano

**Estado Civil:** Casado

**AFP:** Prima AFP

**Licencia Conducir:** Q40218575

**Perfil Profesional**

Profesional con amplio manejo en la gestión de servicios y proyectos de IT en empresas de clase multinacional como Paperless, BBVA Banco Continental, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC, Grupo Open del Perú, Konecta Perú, Panacea, Cosapi Data, Hipermercados TOTTUS, Saga Falabella, más de 15 años de experiencia laboral, desempeñando cargos de Supervisor, Coordinador, Ingeniero, Gestor, etc., capaz de diseñar, mejorar, implementar, evaluar, auditar y gestionar los procesos de administración de TI en grandes estructuras organizacionales realizando y analizando información como reportes, informes mensuales, planes de proyecto, presentaciones y comunicación verbal. Gestión de Proyectos a nivel corporativo

Abstracción y resolución de problemas bajo presión, Trabajo en equipo, fluidez y facilidad de expresión que me permiten interrelacionarme en todos los niveles de los entornos competitivos, mi trayectoria me ha calificado de liderazgo y Pro-actividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales, teniendo como perspectiva el integrarme a una nueva organización; aplicando los conocimientos y experiencias para contribuir a la mejora continua.

**Especialidad**

Calidad en la atención a usuarios, ITIL, CA Service Desk, Aranda Service Desk, HP Open View Service Desk, administración de Directorio Activo, Licitación de servicios de IT, Gestión de proyectos, Análisis y documentación de procesos, Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios. Administración de Service Desk, Arquitectura de PC, Networking LAN y WAN, Windows XP, 7, 8, 10, Windows Server, Microsoft Office, Linux.

**1.- Experiencia Laboral**

**Account Support**

Julio 2017 – Actualidad

**NCR del Perú**

Responsable de comprender y satisfacer las necesidades del cliente inmediatamente después de la venta de nuevos sistemas / soluciones

* Consultar con el cliente para determinar sus necesidades específicas relacionadas con la implementación
* Supervisar la instalación del sistema (generalmente instalado por los técnicos del servicio de campo)
* Proporcionar asistencia posterior a la instalación, seguido de la aprobación y la transición transparente a la infraestructura de soporte.
* Administración de la preparación del sitio, la organización del equipo, la configuración del software y la conversión real del sitio y la instalación de hardware y software.
* Responsable de proporcionar y analizar datos de métricas de instalación para organizaciones internas y de clientes
* Responsable de trabajar con organizaciones internas para resolver problemas
* Asegurar que el sitio es 100% completamente funcional por contrato de venta.
* Múltiples funciones, incluidas TI, operaciones, soporte de ventas, soporte al cliente y ventas
* Documentación de los procesos y requisitos comerciales a fin de implementar la solución más efectiva para el cliente
* Asegurar la satisfacción del cliente manteniendo un enfoque proactivo con los clientes.
* Elaboración de presupuestos

Febrero 2016 – junio 2017

**Consultoría – AM&S Aseguramiento Manufactura & Soluciones S.A.C.**

* Alojamiento Web (Hosting)
* Registro de dominios
* Desarrollo de Páginas Web Administrables
* Consultoría proyectos
* Cableado estructurado
* Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.
* Venta de equipos
* Renovaciones tecnológicas.

**Supervisor de Soporte Técnico – Proyecto Universidad UTP**

Enero 2016 – febrero 2016

**Compucare S.A.**

* Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda.
* Definir y evaluar los procesos para la gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios y de configuración y requerimientos al área de Soporte a usuario final.
* Derivar, clasificar, realizar seguimiento de los tickets de acuerdo a su temática manteniéndolos documentados, ampliando también la base de conocimientos en colaboración con todo el personal de soporte.
* Elaborar informes y proponer sugerencias para mejorar el proceso.
* Apoyo en labores administrativas y de gestión en el área.
* Brindar información sobre el estatus de las averías reportadas por el cliente.
* Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados con los usuarios.

**Ingeniero de Soporte**

Febrero 2015 – Setiembre 2015

**Paperless S.A.C**

* Gestión de seguimiento a proyectos en Pre-producción
* Gestionar Incidentes y peticiones de Servicio
* Realizar investigación y diagnóstico de primera línea según el caso
* Gestionar y coordinar las actividades del soporte para clientes informando progresos.
* Documentar y hacer seguimiento a los proyectos.
* Proveer al negocio el soporte tecnológico necesario para el desarrollo de proyectos.
* Coordinación y seguimiento de Tickets de atención generados por clientes.

**BBVA Continental**

Agosto 2013 – enero 2015

**Especialista Gestión de ATM y Canales**

* Gestión y Monitoreo de Incidencias ATM
* Monitoreo de Cajeros
* Monitoreo y Planificación de efectivo con proveedores
* Coordinación con locatarios para intervención del ATM
* Coordinar con las áreas responsables la instalación y habilitación de conexiones eléctricas y punto de energía en gabinete, instalación de UPS, estabilizador de energía y
* transformador.
* Velar por el cumplimiento de (SLA) relacionados con el cumplimiento de indicadores.
* Gestionar la conectividad y comunicación de los Equipos.
* Control de inventarios, registro y la actualización de ATM ‘s en producción.
* Proyectos de mejoras de aplicativo del ATM conjuntamente con el área de Gestión de la Demanda.

 **Especialista de Servicio de Campo**

* Infraestructura Nuevas Oficinas del Grupo,
* Coordinación de instalaciones de Equipos de cómputo y comunicaciones
* Seguimiento de Proveedor de Servicios Nivel 1 y Nivel 2 de atención a usuarios
* Supervisión de Reportes de atención, reportes presentados por el proveedor.
* Especialista Soporte en área Mercados Globales, soporte a aplicativos destinado a uso exclusivo de Tesorería y Bolsa.
* Gestión de proyectos para Renovación tecnológica para oficinas.

**Supervisor de IT Service y Soporte Técnico**

Abril 2012 – junio 2013

**Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC**

* Supervisión de recursos del proveedor de soporte Nivel 1 y Nivel 2, Calidad de Servicio, seguimiento de Tickets, pruebas, etc.
* Gestionar y coordinar las actividades del soporte de campo IT (Nivel 2)
* Aplicar la mejora continua en los procesos relacionados con la disponibilidad de los servicios ofrecidos por IT al negocio.
* Documentar y hacer seguimiento a los proyectos de pequeña, mediana y gran envergadura.
* Proveer al negocio el soporte tecnológico necesario para el desarrollo de proyectos destinado a aportar y mejorar los procesos para la empresa.
* Coordinación y seguimiento de Tickets de atención generados por la Mesa de Ayuda
* Revisión de Consola Antivirus de las Sedes.
* Gestión de proyectos para mejoras en la Mesa de ayuda, nuevos proveedores, nuevos servicios.

**Coordinador Soporte Técnico**

Octubre 2011 – marzo 2012

**Grupo Open del Perú**

* Gestión de las Operaciones de TI
* Gestión de proyectos con retail para implementar.
* Monitorear y controlar los servicios e infraestructuras de TI
* Operación de componentes y aplicaciones de infraestructura
* Programación de trabajos según calendario
* Programación de ensamblaje y pruebas correspondientes de las PC ’s requeridos por el área y/o cliente
* Identificar y separar los productos No Conforme (defectuosos) para un posterior diagnostico y/o cambio.
* Realizar pruebas de performance según Check List correspondiente.
* Preparar accesorios e implementos para realizar el embalaje de PC ‘s.

**Coordinador Soporte Técnico Call Center**

Diciembre 2010 – octubre 2011

**Grupo Konecta Perú SAC**

* Gestión de proyectos de campañas para producción.
* Líder apoyo Supervisión Soporte Técnico.
* Implementación de Call Center
* Instalación y configuración en estaciones de trabajo con equipos multimarca.
* Telefonía IP
* Configuración Switch (puertos de Switch, configuración VLAN)
* Configuración Cuentas Correo (Outlook Express, Microsoft Outlook, OWA)
* Gestión de incidentes (soporte remoto a usuarios finales)
* Gestión de problemas, consultas, requerimiento, inventarios
* Administración de inventarios
* Manejo de SLA (Acuerdo de Servicio)
* Proceso relacionado con las buenas prácticas de ITIL.

**Analista de Soporte Técnico**Setiembre 2010 – octubre 2010

**Panacea Consultores S.A. – Proyecto Telefonía**

* • Telefonía IP
* • Gestión de inventarios Telefonía.
* • Administración de Aplicación de Gestión Telefónica

**Hipermercados TOTTUS S.A.**octubre 2002 – mayo 2010

**Coordinador de Calidad de Servicios Informáticos**

* Área de Soporte Técnico en Terreno, Coordinación de Horarios de Atención de equipo de Soporte Técnico, Elaboración de Rutas de Trabajo de equipo de Soporte Técnico, Centralización de Ordenes de Trabajo, Presupuesto de Gastos Centralizado, Indicadores de Servicio.
* Administración Servicios POS, Gestión de operaciones en servicios POS, Administración de Sistemas Operativos y Servidores de tiendas, Servicio de Monitoreo de Servidores, Elaboración de Procedimientos de Operaciones, Entorno Base de Datos PL-SQL
* Administración Plataforma Citrix, Mantenimiento de Cuentas (Creación – eliminación), Mantenimiento de Perfiles (Creación – eliminación), Auditoría Informática, Informes de Auditoría, Informes de cambios y/o incidencias, Definición de planes de contingencia
* Administración de Intranet Corporativa, Modificaciones, creación, administración de web de anexos corporativos y de tiendas, archivos de operaciones.
* Gestión de proyectos cambio de proveedor de Puntos de Venta en toda la cadena, el cambio implicó cambio de hardware como de software.

**Asistente de Procesos y Servicios POS**

* Proyectos Informáticos, Toma de Requerimientos, Análisis, diseño y desarrollo Gestión de equipos, Supervisión de, Tareas Planificación de tiempo Implementación de Proyecto
* Administración Servicios POS, Gestión de operaciones en servicios POS, Servicio de Monitoreo de Servidores POS, Integración de diferentes sistemas, aplicaciones y servicios informáticos, Elaboración de Procedimientos de Operaciones, Entorno Base de Datos PL- SQL.

**Operador de Sistemas**

* Ensamblaje y Reparación de PC’S
* Microsoft Office 97, 2000, XP
* Sistemas Operativos Windows 9X, 2000, XP, NT, 2003 Server
* Entorno Base de Datos PL-SQL
* Mantenimiento de Equipos de Comunicación y Redes. (VOZ – DATA)
* Manejo, Configuración, Mantenimiento de Cajas Registradoras Modelos NCR 7476 – 7452
* Mantenimiento de Controladores NCR S1400
* Preparación y Configuración de Terminales Portátiles para levantamiento de datos. (SYMBOL Mod. MC309 BT, Mod. SPT 1746)
* Manejo de data de tienda/usuarios (Backups)
* Administración de comunicación Servidor /POS - Balanzas (Toledo y Hobart)
* Uso de Herramientas de monitoreo para KIOSCOS Multimedia NCR
* Preparación y Manejo de Software para Inventarios en las zonas de: Perecibles, Alimentación, NoFood.

**Saga Falabella**Setiembre 1998 – octubre 2002
**Operador de Sistemas**

* Ensamblaje y Reparación de PC ‘s
* Manejo del Sistema de Comercio IBM 4693-4694
* Manejo, Configuración, Mantenimiento de Cajas Registradoras IBM 4693-4694
* Manejo, Mantenimiento de Controladores – Terminal IBM 4693
* Soporte en General de PC ’s y atención a usuarios.
* Manejo de data de tienda y usuarios generales
* Desarrollo de políticas de seguridad

**Auxiliar de Sistemas**

* Manejo y Mantenimiento del Sistema de Comercio IBM 4693-4694
* Manejo, Configuración, Mantenimiento de Cajas Registradoras IBM 4693-4694
* Manejo, Mantenimiento de Controladores – Terminal IBM 4693

 **2.- Educación**

* Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú

2016 - Bachiller Ingeniería de Sistemas, Computo y Telecomunicaciones

* Instituto Superior Tecnológico ABACO, Lima, Perú

2002 - Técnico en Computación y Sistemas - Administrador de Redes - 2002

**3.- Capacitaciones**

* Centro de Capacitación y Desarrollo Web Joomla, Lima, Perú

Setiembre 2015 – Joomla Básico - Gestión de Contenidos Web

* Centro de Capacitación y Desarrollo Web Joomla, Lima, Perú

Octubre 2015 - Joomla Intermedio - Gestión de Extensiones y Plantillas

* Grupo Corporativo ADIESTRA S.A.C., Lima, Perú

Julio 2014 - Especialista en Linux Fedora/CentOS

* New Horizons, Lima, Perú

Marzo 2013 - Programa de Gestión de TI, ITIL, COBIT, CISSP.

* Foro Help Desk organización Ibero Americana, Lima, Perú

Abril 2010 - Certificación en Manager de Help Desk (MHD) Curso On-Line, Argentina.

* CIBERTEC, Lima, Perú

Mayo 2010 - División de Alta Tecnología (DAT) Gestión de Proyectos TI.

* Universidad Tecnológica del Perú – UTP, Lima, Perú

Noviembre 2008 - Programa de Certificación Internacional en Redes CCNA - II Módulo.

* New Horizons, Lima, Perú

Abril 2008 - Microsoft Excel Avanzando / Level 3 | Microsoft Access Avanzando / Level 3

* Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú
septiembre 2005 - Linux RedHat – Administración.

**4.- Referencias**

Las referencias están disponibles a petición.