Av. Guanaco Norte, Huechuraba

|  |  |
| --- | --- |
| https://www.linkedin.com/in/antonio-valenzuela/  https://wandark.github.io/cv/ |  |

Santiago, RM, Chile

+56 9 98792311

samussr388@gmail.com

Sergio Antonio Valenzuela Ballesteros

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Perfil |  | Con más de diez años de experiencia en IT como Analista de Negocio y Consultor Técnico para diversos mercados. Comprobada experiencia con manejo de clientes, resolución de problemas, habilidad para relaciones interpersonales e interculturales con un profundo conocimiento en análisis de decisión, obtención de requerimientos, soporte de negocios, análisis de riesgo y ruta crítica. Flexibilidad y perseverancia cuando surgen nuevos desafíos. | |
| Habilidades |  | * Enfocado en el negocio y sus clientes * Comunicación y trabajo en equipo. * Mente innovadora * Análisis y obtención de requerimientos * Soporte de negocios y clientes | * Documentación para clientes * Análisis de decisión * Manejo de Hardware * Manejo de diversas herramientas * Voluntario para asumir desafíos * Idioma ingles avanzado |
| Experiencia Laboral |  | **BUSINESS ANALYST**  Wipro Limited / Chile – Ene 2019 – Sep 2019 / Nueve Meses.  Contratista para las Aerolíneas de LATAM, con el objetivo de implementar el nuevo sistema de Carga Aérea (CROAMIS) el cual reemplaza al actual sistema que ocupa.  **Principales Asignaciones:**   * Preparar Workshops de requerimientos con los clientes en relación con sus necesidades en el área de Air Cargo. * Generar documentos funcionales en base a los requerimientos, procesos de negocio y de interfaz. * Brindar Capacitaciones y demostraciones de sistemas a los clientes y usuarios finales en diferentes locaciones. * Revisión del material de entrenamiento y manuales de usuario. * Desarrollar escenarios de negocio y casos de prueba para el sistema.   **TECHNICAL CONSULTANT**  SOVOS / Chile – Mar 2018 – Ene 2019 / once meses  Responsable de la implementación del sistema de facturación electrónica para los clientes en América Latina y Europa. Mi rol consiste en coordinar y realizar la implementación del sistema, habilitar la comunicación entre el sistema ERP y RTC (Real Time Connector, sistema de facturación electrónica) del sistema de Sovos.  **Principales Asignaciones:**   * Coordinar reuniones con el cliente, con el objetivo de explicar el proceso de implementación del sistema, esto implica verificar previamente la configuración de los servidores y validar que no haya ningún inconveniente al momento de realizar la instalación. * Instalación del sistema, se realiza la instalación y configuración del software RTC, instalación y creación de base de datos en SQL Server, creación de tablas. Verificar el vínculo entre el sistema SAP (o cualquier otro modulo similar) y RTC. * Diseñar planillas, en base a los requerimientos del cliente se diseña la planilla de la documentación electrónica que quiera procesar (facturas, notas de crédito o débito, etc.) los diseños se realizar en XML usado C# y Jasper Reports, dependiendo de la plataforma. * Periodo de pruebas y Producción. Se mantiene una constante comunicación con el cliente en el periodo de pruebas, siendo contingencia en caso ocurra algún imprevisto o algún error que pueda generarse. Luego de las pruebas, comienza la fase de producción en la cual hay que estar en un proceso de observación por una semana y al igual que en QA se debe estar preparado para cualquier contingencia. Luego el cliente pasa a manos del equipo de soporte.   **Logros Profesionales:**   * Encargado de consolidar la información, creando un portal de documentación que ayudaba a los pasos de instalación y configuración del sistema RTC como también documentación en caso de errores que pudieran generarse durante la implementación. * Creación de una aplicación que generaba scripts de manera semi automática, lo cual nos ayudaba al momento de crear las tablas en SQL, algunos clientes tenían una conexión remota muy débil y al conectarse a ellos hacia más lenta la instalación del sistema, sobre todo al momento de escribir las querys de SQL, esta aplicación permitía generar las querys de forma más rápida y fácil lo que nos generaba un ahorro de tiempo de un 50% al momento de instalar. * Fui nombrado Team Lead de un grupo de 4 personas, y también estuve encargado de realizar inducciones cuando nuevos elementos llegaba al área.   **ASSOCIATE TECHNICAL SUPPORT ENGINEER**  ORACLE / Chile – Sep 2011 – Oct 2017 / seis años, un mes  Responsable de revisión de casos para el sistema de automatización realizando el control de calidad del flujo, revisión de alarmas del sistema para su correcto ruteo, mantener comunicación abierta con los profesionales encargados del desarrollado al momento de detección fallas a nivel global, reportando semanalmente el buen funcionamiento del proceso.  **Principales Asignaciones:**   * Participe en la puesta en marcha del proceso de automatización para la plataforma MY ORACLE SUPPORT, donde se procesaban y gestionaban las SR (Service Request) con el objetivo que estas SR llegaran a un repositorio donde en primera instancia se deberían procesar de forma manual para finalmente lograr automatizarlas. * Revise diariamente las alertas que entraban al flujo automatizado para verificar si la alarma fallaba realmente en el proceso o era un error del programa. Si el problema era real, las SR se enviaba a su área correspondiente para su resolución. * Encargado de gestionar los SR que se generaban minuto a minuto, designándolas a los diferentes agentes durante el turno. * Encargado de recibir y procesar SR, dependiendo de su severidad y tipo de alarma, se debían incluir diversas soluciones (enviar ingeniero a terreno o despacho de hardware) contacto frecuente con el cliente y establecer un impecable SLA. Usando las herramientas que servirían para automatizar el sistema en el futuro, se procesaban cada una de estas SR para su diagnóstico final. * Encargado de entregar reportes semanales auditando todas SRs procesadas durante la semana, de esta manera se lograba obtener patrones de resolución que eran similares en base a la cantidad de SR procesadas, esto nos permitía documentar esa información y enviarla a los desarrolladores para mejorar el sistema automatizado. * Responsable del área de Disk de SUN Microsystems para Automatización, generar reportes respecto a las SR que llegaban por problemas de Disco ya sea para soporte en terreno o despacho. * Analista de Control de Calidad, luego de la implementación del sistema automatizado, fui responsable del control de calidad del sistema, procesando SR, investigando nuevas formas de automatizar alarmas, RCA.   **Logros Profesionales:**   * Aplicación de Auditoria, desarrolle una aplicación que permitía distribuir de forma más ordenada y rápida la gran cantidad de SR que debían revisar día a día. Con esta herramienta logre agilizar el análisis en corrección de procesos de automatización. * Responsable de la actualización de los scripts de los clientes, dirigiendo a un grupo de 3 personas, estos scripts eran esenciales pues actualizaba la información del cliente lo cual servía para los despachos de automatización. * Copié como único responsable los archivos de diagnóstico con los cambios realizado vía proceso automatizado, con esta acción permití mantener actualizada las intervenciones con los usuarios.   **SOPORTE TECNICO**  Rotter & Krauss / Chile – May 2010 – Sep 2011 / un año, cinco meses  Responsable de la mantención de hardware y redes en cada una de las tiendas a lo largo del país.  **Principales Asignaciones:**   * Solucione de forma remota los errores generado por el sistema de cobranzas en Linux de cada una de las tiendas, lo que permitió que las tiendas pudieran concretar sus ventas sin perder clientes. * Planifique e instale hardware y redes en aperturas de tiendas, con lo que conseguí tener todo habilitado y funcional para las inauguraciones de los locales. | |
|  |  |  | |
| Certificaciones |  | * ITIL Foundation (2011) * Solaris 10 Operating System * SQL Essentials Bootcamp * Web Development Bootcamp * Project Management Fundamentals | |
| Educacion |  | Ingeniero en ejecución en Informática. Instituto profesional Diego Portales, Chile  2005 - 2008 | |