



José Alberto Sánchez Nava

Carta de Presentación Digital: <https://albertonava-16.github.io/CartaPresentacion.io/>



5563686318



mephisto1696@gmail.com



Coacalco, Edomex.

RESUMEN PROFESIONAL

Service Now Administrator

Desarrollador de software con más de 4 años de experiencia en el desarrollo integral soluciones tecnológicas, utilizando metodologías ágiles y marcos de referencia como ITIL. Mi enfoque se centra en garantizar la entrega de proyectos de alta calidad, siempre en búsqueda de la excelencia.

Cuento con experiencia en liderar equipos multidisciplinarios para lograr los objetivos asignados. Me apasiona trabajar en la preparación de planes de acción y desarrollo, basados en métricas e indicadores del área, para garantizar el éxito del proyecto.

APTITUDES

9 / 10

Liderazgo

10 / 10

Actitud de Servicio

9 / 10

Trabajo en Equipo

10 / 10

Trabajo bajo presión

9 / 10

Proactividad

EDUCACIÓN

Universidad del valle de México.

Ing. En diseño y desarrollo de software y redes.

2022 – En curso

Desarrollador Full-Stack

Platzi

2020 – 2022

CCPM

Carrera técnica en programación

2018 - 2021

EXPERIENCIA

Service Now Administrator

*Servicios de Dirección RQS SA DE CV, BFS Ingenieria Aplicda SA DE CV
Walmart de México / 2018 - Actualidad*

- Responsable del desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas basadas en el módulo de ITSM – Service Now y utilizando tecnologías como JavaScript, HTML y CSS además de complementar dichas soluciones con workflows, Update Set, Incidents, Service Catalog, RITM, REQ, SLA, Service Portal, Email Notifications, Reports, Scheduled Reports, Performance Analytics, Testing, Con el objetivo de impulsar las políticas del proceso de incidentes y solicitudes en Walmart.
- Toma y análisis de los requerimientos realizados por múltiples grupos de trabajo en Walmart de México y Centro América. Alineado siempre al marco teórico de ITIL, metodologías ágiles y las mejores prácticas obtenidas por el CORE TEAM de Service Now en Estados Unidos.



José Alberto Sánchez Nava

CONOCIMIENTOS ADICIONALES

JavaScript

HTML

CSS

Git y Github

NPM

Paquetería Office

EDUCACIÓN CONTINUA ...

Service Now Fundamentals

Service Now learning.

Finalizado

Ingles

Platzi

En curso

Seguridad informatica

Platzi

En Curso

Sitios Web creados

<https://albertonava-16.github.io/PlatziVideo.io/index.html>

<https://albertonava-16.github.io/Batatabit.io/>

<https://albertonava-16.github.io/Curso-Html.io/test-position/index.html>

Coordinación Service Desk - Seguimiento

Scan Consultores & Servicios de Dirección RQS SA DE CV

Walmart de México 2018 - 2019

- Gestión y seguimiento de incidentes y solicitudes reportados al Service Desk de IT, asegurando el cumplimiento de SLA y realizando escalaciones pertinentes para aquellos reportes en donde el nivel de servicio se hayan incumplido.
- Análisis de tickets en Service Now con el objetivo de identificar reincidencias y así implementar planes de acción con las áreas de Soporte segundo nivel tanto en México como en Estados Unidos y a diferentes niveles de la organización
- Buscar y coordinar soluciones a eventos escalados, de alto impacto y críticos que afecten al negocio.
- Buscar resolución de incidentes a problemas operativos mediante sistema Linux en lenguaje SQL.

Supervisor de ejecutivos telefónicos

Call Center de México / 2016 – 2017

- Dedicado a brindar atención al cliente a usuarios de la marca Telcel cumpliendo con altos estándares de calidad y solución al cliente.