

Andres M. Franco

1111 Durham Dr Apt #414, Houston TX, 77007 - (909) 727-0191 - andresmfrancoc@gmail.com

Certificaciones Técnicas:

Salesforce Application Architect, Mulesoft Developer 1, MCSA Dynamics 365, IBM Data Science Professional Certificate, IBM Data Engineering Professional Certificate.

Habilidades:

- **Arquitectura de Datos:** Diseño e implementación de modelos de datos para integraciones con Salesforce.
- **Arquitectura de aplicaciones CRM:** Diseño e implementación de aplicaciones CRM para sistemas en la nube y locales.
- **Computación en la nube:** Desarrollo, configuración y despliegue de aplicaciones web e integraciones en plataformas en la nube como Salesforce, CloudHub, TIBCO Cloud, Azure y Digital Ocean.
- **Integraciones de datos:** Diseño e implementación de integraciones de datos con herramientas locales como Scribe Insight y con plataformas en la nube como Mulesoft Anypoint platform y TIBCO Cloud.
- **DevOps:** Diseño e implementación de procesos de control de versiones, DevOps y pipelines en Azure DevOps para automatizar despliegues de aplicaciones Mulesoft.
- **Ingeniería de prompts y herramientas de IA:** Diseño y uso de prompts y herramientas de IA en el desarrollo de software como Microsoft copilot y GitHub copilot.
- **Bases de datos y desarrollo de software:** Gestión y desarrollo de bases de datos utilizando SQL Server Management studio y MySQL Workbench. Diseño y desarrollo de soluciones de software en lenguajes como C#, JavaScript, Salesforce Apex, SQL y SSRS reports. Exposición y familiaridad con otros lenguajes de programación como Python, Ruby y PHP.

Experiencia Profesional

Senior Digital Product Analyst, Memorial Hermann Health System; Houston Texas Junio 2022 – Presente

- Diseñé un plan para mitigar la deuda técnica de todos los sistemas CRM de la organización. Implementé estrategias para mitigar la deuda técnica de la arquitectura de datos y las integraciones de datos. Diseñé la estrategia para consolidar los sistemas locales de Dynamics a Salesforce.
- Diseñé la arquitectura del modelo de datos para facilitar la migración de integraciones de datos de TIBCO Cloud a Mulesoft.
- Arquitectura e implementación de procesos DevOps en Azure DevOps para integraciones de datos Mulesoft.
- Trabajé con proveedores en el diseño e implementación de estrategias para APIs de Mulesoft e integraciones de datos.

Senior Programmer Analyst, Memorial Hermann Health System; Houston Texas Enero 2022 – Junio 2022

- Desarrollé y mantuve trabajos de integración de datos entre Salesforce y otros sistemas de atención médica.
- Soporte de Salesforce Health Cloud como administrador para alrededor de 100 usuarios.
- Trabajé con proveedores en la implementación de nuevas características para Salesforce Health Cloud y Marketing Cloud.
- Diseñé la implementación de un plan de visión de un CRM empresarial para el Memorial Hermann Health System.

Senior Application Analyst, Memorial Hermann Health System; Houston Texas Diciembre 2018 – Diciembre 2021

Andres M. Franco

1111 Durham Dr Apt #414, Houston TX, 77007 - (909) 727-0191 - andresmfrancoc@gmail.com

- Desarrollé, mantuve y documenté trabajos de integración de datos entre Dynamics CRM y otros sistemas de atención médica.
- Diseño y desarrollo de módulos personalizados en Dynamics CRM.
- Soporte técnico y monitoreo de los requisitos de Dynamics CRM para alrededor de 300 usuarios de diferentes áreas del hospital.
- Desarrollo y mantenimiento de informes SSRS.

Consultor de Sistemas, ADR Technologies; Ciudad de Panamá, Panamá Julio 2010 - Junio 2018

- Lideré la definición del alcance, la recopilación de requisitos, el diseño y la implementación técnica de Saleslogix CRM para el Grupo Bancolombia en la red bancaria más grande de Panamá para mejorar el soporte y la satisfacción del cliente para sus 100,000 clientes.
- Trabajé directamente con Product Owners, ejecutivos y otros stakeholders para convertir los requisitos comerciales en un producto técnico.
- Lideré el equipo de soporte 24/7 post-despliegue de SalesLogix CRM para asegurar que los problemas técnicos y de usabilidad se documenten, prioricen y aborden.
- Creé y documenté material de capacitación para más de 2,000 usuarios para facilitar la rápida comprensión del sistema y la rápida incorporación del personal a la nueva interfaz y capacidades.
- Creé y documenté el plan de actualización del sistema y los procedimientos para el Infor Sales CRM en la empresa de gas más grande de Panamá para asegurar una transición sin interrupciones y cero interrupciones comerciales para sus 1,000,000 de clientes.
- Gerente de cuenta técnica para apoyar la sucursal latinoamericana de Pioneer Electronics. Lideré el diseño técnico, mantenimiento y actualizaciones del módulo CRM que soporta toda la cadena de suministro latinoamericana en 17 países.
- Diseñé e integré un sistema completo de Infor CRM que incluye ventas, contabilidad, legal y soporte al cliente para Procasa, un desarrollador multimillonario, y proporcioné soporte de escalación post-despliegue.
- Desarrollo de consultas y vistas en bases de datos SQL Server relacionadas con sistemas CRM.
- Trabajé en un equipo de 9 consultores utilizando herramientas de colaboración como Salesforce chatter y el módulo de tickets de Infor CRM para apoyar y resolver los problemas reportados.

Desarrollador Web, Arango Software International; Ciudad de Panamá, Panamá Noviembre 2006 - Mayo 2010

- Trabajé con un equipo de 15 programadores para crear un software financiero en línea personalizado que nuestro equipo implementó en una red de 10 bancos.
- Desarrollo del front-end de un producto de banca en línea que consume servicios web del banco central para un banco local en Costa Rica, con una banca en línea que utiliza más de 250,000 clientes.
- Desarrollé nuevos módulos en un sistema de servicio al cliente para una de las compañías de telecomunicaciones más grandes de Panamá que tiene más de 1,000,000 de clientes en todo el país.

Educación:

Universidad Tecnológica de Panamá

Andres M. Franco

1111 Durham Dr Apt #414, Houston TX, 77007 - (909) 727-0191 - andresmfrancoc@gmail.com

- Ingeniería de Sistemas de Información