

Nury Andrea Martinez

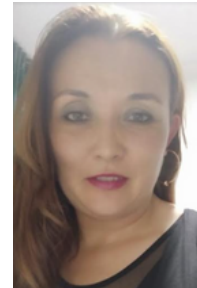
INGENIERA DE SISTEMAS
COORDINADOR SOPORTE IT

Celular: (57) 3204289690

Correo: andmarpiz@gmail.com

Sitio: www.linkedin.com/in/nurymartinezp

Dirección: Carrera 27 # 47 47 San Isidro Barranquilla



Ingeniera de sistemas, tecnólogo en análisis y desarrollo de sistemas de información, técnica en programación, con certificación itil V3 y V4 foundation, scrum foundation, ISO 27001, auditor ISO 27001, curso en gestión de proyectos, profesional lider en ciberseguridad, data analytics.

Amplio conocimiento en gestión de proyectos con más de 15 años de experiencia en gestión y operación de servicios TI con equipos a cargo de hasta 50 personas, desempeñándome en roles como analista, líder, coordinador, gestor en áreas de TI, liderando procesos de capacitación para agentes de soporte en mesa de ayuda, soporte en sitio y aplicaciones, amplio conocimiento en manejo de servicio a cliente interno y externo, manejo de PQR, gestión de proveedores, creación de mallas de turnos, reporte de nómina y novedades que reporte el personal a cargo.

Gestión y elaboración de informes sobre los proyectos a cargo, velando por el cumplimiento de KPI, ANS pactados a nivel interno como contractual, monitoreo de calidad, manejo de inventarios tanto de hardware como de software.

Manejo y administración (gestión de accesos) de diferentes herramientas de gestión (vantage, service manager, aranda, service Now, help desk, zendesk, zoho), y manejo de gestores de bases de datos, directorio activo, sharePoint, SQL, SAP R3, VPN, salesforce, WIKI, office 365, gsuite, jira, netsuite, backoffice, mixpanel, manejo y aplicación de ITIL en los diferentes procesos.

Con alto grado de orientación al logro, liderazgo, análisis de problemas, gran facilidad de aprendizaje, capacidad de trabajo bajo presión.

EXPERIENCIA LABORAL

Coordinador Soporte TI | Tul SAS

septiembre 2022 - abril 2024

Planificar, definir y establecer el plan estratégico de TI, los procesos, organización y relaciones de TI, identificar y especificar las soluciones TI, administrar los servicios prestados por terceros en relación con TI, el sistema de mejora continua del servicio y los proyectos, los cambios en la infraestructura y aplicaciones en producción, evaluar y administrar los riesgos de TI, el desempeño y capacidad de los recursos, definir y administrar los niveles de servicio TI, administrar los incidentes, los problemas, la configuración hardware y software, el ambiente físico y las operaciones, facilitar la operación y el uso de los servicios TI gestionando accesos a aplicaciones de la organización, instalar y acreditar las soluciones y cambios previos a la entrada en producción, instalación y actualización de software, garantizar la continuidad del servicio TI, el Sistema de Seguridad de la Información, asegurar el funcionamiento de los ordenadores, redes, plataformas y sistemas de la compañía, brindar soporte técnico o formación en sistemas y redes, programar y ejecutar actividades de mantenimiento de los sistemas, mantener inventario de las licencias de software.

Coordinador Soporte TI | Brigard Urrutia

marzo 2022 - julio 2022

Coordinación con agentes de atención telefónica, soporte en sitio, activos, impresión, gestión de correo, backoffice de primer nivel, segundo nivel, seguimiento a tickets, escalamiento a otras áreas, manejo de ITIL aplicado en los procesos de TI, seguimiento de ANS y KPI, calidad de servicio, organización de mallas de turnos, manejo y administración de la herramienta WEB helpdesk, seguimiento y gestión de proveedores, definición y organización de indicadores internos, implementación y mejora de plan de área de TI, selección personal nuevo para TI, soporte y administración de office 365 y suite de Google.

Coordinador Mesa de ayuda | Tivit

febrero 2021 - marzo 2023

Coordinación agentes atención telefónica primer nivel, segundo nivel, aplicaciones, líderes de mesa de ayuda, seguimiento tickets diferentes niveles de soporte y escalamiento de los mismos, implementación mesa de ayuda aplicando todas las buenas prácticas ITIL, velar por el cumplimiento de los ANS establecidos, generación de informes a clientes, manejo de cliente interno y externo, seguimiento de calidad de servicio brindada desde la mesa y soporte en sitio, organización malla de turnos analistas de mesa manejo y configuración de herramienta de gestión service Now, manejo de diferentes proyectos a nivel nacional e internacional, interacción con diferentes áreas (infraestructura, redes, desarrollo, seguridad, procesos) para seguimiento y solución de tickets.

Coordinador administrativo y de soporte Mesa de ayuda | Fractalía - Telefonía

mayo 2019 - septiembre 2020

Coordinación a nivel administrativo y de TI de personal Nivel 1 soporte aplicaciones, personal de jornadas y líderes de las diferentes líneas, reporte de novedades de nómina, realización y manejo de mallas de turnos seguimiento a tickets (backlog), manejo cliente (telefónica), generación de informes manejo de herramienta de gestión remedy, proceso de entrevistas para personal nuevo, manejo de inventario, aplicación metodología ITIL.

Analista:

Soporte primer, segundo nivel, soporte a aplicaciones (salesforce, SAP, backoffice, directorio activo, gsuite, office 365, aplicaciones propias del negocio), atención de soporte remoto y presencial aplicación de políticas de seguridad de acuerdo con lo solicitado por Ecopetrol, recepción solución y escalamiento de incidentes y requerimiento radicados a la mesa de ayuda, gestión de accesos, manejo de herramienta service manager para creación de tickets.

Coordinador:

Liderar procesos de capacitación a agentes de mesa de ayuda proyecto Ecopetrol, realización de monitoreos de calidad a analista de la mesa de ayuda, manejo y administración de herramienta de gestión (Service Manager) atención y manejo de PQR, creación de acciones de mejora para monitoreos de calidad, manejo de indicadores de gestión asegurando su cumplimiento, aplicación de metodología ITIL en cada uno de los procesos, organización de mallas de turnos para analistas de mesa, interacción con líderes técnicos de las diferentes aplicaciones para solución de casos.

ESTUDIOS

-
- Ingeniería Sistemas, 2021
 - Tecnólogo Sistemas de información, 2018
 - Técnico programación de base de datos, 2017

CERTIFICACIONES

-
- Certificación ITIL FOUNDATION V3 2011
 - Certificación Norma ISO 27001
 - Certificación SCRUM Foundation
 - Certificación Auditor Interno 27001
 - Curso Profesional Líder en Ciberseguridad
 - Curso ITIL V4
 - DataAnalyst

REFERENCIAS LABORALES

-
- Robert Jimenez - Director TI TUL -
3152199414
 - Carlos Montoya - Gerente Servicio Tivit -
3152199414
 - Oscar Javier Ibañez - Líder IT Indra -
3134225057