



## Laura Herrera Bolaños

MÁSTER EN GESTIÓN DE  
PROYECTOS

### CONTACTO



8847 5746



lausherrer@hotmail.com



San José, Costa Rica

### SOFTWARE

- Remedy
- Discovery
- PowerBI
- SAP
- Visio
- S-Now
- IBM Tools
- JIRA
- Trello
- Miro

### COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Resolución de problemas
- Manejo adecuado de Documentos
- Creación Project Charter,  
Diagramas de Gantt,  
Cronogramas, Kanban, Softwares  
de proyectos

### PERFIL PROFESIONAL

Máster en Gestión de Proyectos, con más de 15 años de experiencia como administradora de datos, creadora de procesos de entrega, coordinadora de cambios y problemas de incidentes. Experta en desarrollar soluciones de mejora de procesos, métricas y sistemas de seguimiento. Manejo del idioma ingles nivel avanzado y mandarín nivel básico.



### EXPERIENCIA LABORAL

#### COORDINADOR DE SERVICIOS – Kyndryl | 2021 – actualmente GESTIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – IBM | 2017 – 2021

- Elaborar métricas mensuales (KPIs) de incidentes, problemas, cambios y SLAs.
- Validar anualmente PIMs (Process Interface Manuals).
- Llevar a cabo SDR meetings, mejorando el seguimiento de tareas.
- Crear y enviar reportes diarios en Remedy.
- Mantener actualizada la información de Activos.
- Actualizar Diagrama de flujos, Sharepoints y Listas de distribución.
- Elaborar análisis de raíz de la causa por cada problema abierto.

#### Logros:

- Reduje incidentes sev3 y sev4 perdidos, mejorando las métricas de SLAs un 90%.
- Se mejoró RU Billing con relación a la forma de entregar y aprobar los reportes/evidencias en el Sharepoint.

#### IPC COORDINATOR (Incident, Problem and Change) – IBM | 2014 – 2016

- Generar reportes diarios, semanales y mensuales de las cuentas de Canadá.
- Tener un control y dar seguimiento de incidentes, problemas y cambios de cada cuenta para que no se vencieran.
- Focal de los RCAs (Root Cause Analysis) de Canadá.
- Reducir tiempo para la ejecución de cada reporte.
- Crear manuales para nuevos procesos o actualizarlos.

#### Logros:

- Estandarice y mejore el método de documentar un RCA en el tool de CHIP.
- Agilice el tiempo de generación de reportes evitando errores y atrasos en la entrega.

#### Delivery Process Architect (DPA) – IBM | 2012 – 2014

- Aplicar e implementar servicios de marco de entrega global ISO 9001-2000 Focal.
- Trabajar con documentos ITIL Fundamental V3 e ITUP.
- DMS Focal y QMX Admin para bases de datos, repositorios, listas de distribución, informes de medición mensuales.
- Crear y personalizar comunidades para AKMS (Account knowledge management services)

#### Logros:

- Trabaje con los manuales de cuentas de Canadá como Proyecto
- Automatice herramientas CAESAR
- Mejore los informes de ipwc y cree informes QMX

## IDIOMA

Inglés – Nivel C1

Mandarín – Nivel A1

## DATOS DE INTERÉS

- Disponibilidad de horarios
- Disponibilidad de traslado
- LinkedIn:

[www.linkedin.com/in/laura-herrera-bolanos](https://www.linkedin.com/in/laura-herrera-bolanos)

### Administradora de Datos / SME – IBM | 2006 – 2012

- Diseñar y aplicar ayudas laborales de los procesos de nuevas contrataciones, cese de empleo, traslados, prestaciones, entre otros.
- Agregar los formularios de los empleados al SAP.
- Diseñar y analizar reportes.
- Hacer procesos de Nominas.

#### Logros:

- Me asignaron como SME (Experta en la materia) por conocer todos los procesos de la cuenta de principio a fin, en menor tiempo y mucha cantidad.
- Ejecute transacción de la cuenta de Nestle a IBM de principio a fin
- Ayude a evitar errores comunes, auditando formularios y mejorando los entrenamientos y capacitaciones del equipo.



## FORMACIÓN ACADÉMICA

**Maestría en Gestión de proyectos** – Universidad Latina | 2012

**Bachiller en Gestión hotelera** – Universidad Interamericana | 2005



## CURSOS REALIZADOS

**DevOps Foundation** – DevOps Institute (MAPO) | 2022

**Design Thinking** – CertiProf (Cenfotec) | 2021

**User Stories** – MAPO | 2021

**Scrum Master** – Scrum Study (MAPO) | 2020

**ITIL Foundations** – New Horizons | 2013