

Herman Gregorio Parra Torcatt

Cumbres La Joya, Monterrey-Nuevo León CP 64349

Telf. 811-086.95.95 - Móvil: 812-878.88.31

Correo electrónico: parra.herman@gmail.com

INFORMACIÓN PERSONAL

Estado Civil: Casado

Fecha de Nacimiento: 19 de marzo 1970

Lugar de Nacimiento: Mérida, Edo. Mérida, Venezuela.

EXPERIENCIA LABORAL

Gerente de Operaciones

Grupo SIM

02/2022 – 08/2022

Monterrey, México

- Garantizar el cumplimiento de los SLAs para Samsung, con seguimiento diario a través de herramientas de gestión de tickets internos y propios de la marca.
- Manejo de personal.
- Administración de inventario.
- Generación de reportes semanales y mensuales.
- Revisión e instalación de componentes electrónicos.

Field Operation Supervisor

Samsung México

11/2019 – 01/2022

Monterrey, México

- Estrategias y monitoreo de estadísticas diarias de operación de Centros de Servicios Autorizados.
- Asistir al personal de Service Tracking en áreas de servicio al cliente y políticas de la empresa.
- Monitoreo y autenticación de devoluciones de equipos HHP y CE.
- Seguimiento de quejas a centros de servicios autorizados.
- Implementación de políticas de servicio y puesta en marcha en centros de servicio.

Supervisor de Campo

Watcom

05/2019 – 11/2019

Monterrey, México

- Revisión de las instalaciones de CCTV, cableado estructurado, fibra óptica, canalizaciones subterráneas, instalación de antenas en torres (trabajo en altura), racks y gabinetes durante la ejecución del proyecto.
- Hacer seguimiento a requisiciones y pagos a proveedores.
- Elaboración de cotizaciones para clientes.
- Supervisar cuadrillas de instaladores y generar reportes de avances de obra.

Service Delivery Manager

ZTE Corporation
10/2013 – 06/2018

Caracas, Venezuela

- Entrega de servicios a cliente durante el desarrollo del proyecto con el fin de garantizar que los operadores obtengan una experiencia de bajo impacto en la operatividad de la red.
- Garantizar el cumplimiento y gestión de los KPIs y SLAs, con seguimiento a través de la herramienta ECC de gestión de tickets según la criticidad de la falla, tiempos de resolución, niveles de soporte, actualizaciones programadas y contingencias.
- Escalamiento de fallas críticas con HQ (China) para la resolución de las mismas.
- Optimización de costos sin afectar la experiencia general de los operadores, asegurando de esta manera la eficiencia y rentabilidad del proyecto.
- Establecer contactos con los líderes de equipo para determinar los criterios para la entrega de los servicios y cómo desarrollar negociaciones de futuros proyectos a desplegar en la red.

Ingeniero en implementación de estaciones celulares en sitios rurales.

Telecomunicaciones Movilnet C.A.
01/2008 – 10/2013 Caracas, Venezuela

Ingeniero Sénior de Radio Frecuencia

Telecomunicaciones Movilnet C.A.
04/2005 – 12/2007 Caracas, Venezuela

Ingeniero Sénior de Transmisión

Telecomunicaciones Movilnet C.A.
02/2000 – 04/2005 Caracas, Venezuela

Supervisor de Obra Civiles

Construcciones Imperio.
05/1997 – 12/1999 Monagas, Venezuela

EDUCACION

Certificación en Energía Fotovoltaica. CIAE

11/2022 Monterrey, México

Diplomado en Finanzas. IDESAA

11/2018 – 05/2019 Monterrey, México

Curso de preparación para certificación CCNA de Cisco. Instituto Fermín Toro

05/2013 – 07/2013 Caracas, Venezuela

Especialista en Gerencia de las Telecomunicaciones. Universidad Simón Bolívar.

05/2006 – 06/2009 Caracas, Venezuela

Ingeniero Electricista. Escuela de Ingeniería Eléctrica, Universidad de Los Andes.

10/1988 – 12/1996 Mérida, Venezuela