

# Gustavo L

## OBJETIVO

Desarrollarme de la mejor manera para lograr contribuir significativa y favorablemente en los resultados presentes y futuros de la empresa.

## EXPERIENCIA

2016 – A la Fecha

Grupo Pravia • Gerente de Entrega de Servicios

➤ Actividades dentro de la Empresa:

- Administración de Office 365.
- Elaboración de propuestas para las diferentes oportunidades presentadas.
- Funciones de Arquitecto de Soluciones.
- Gestión de diferentes Proyectos.
- Elaboración de propuestas para Licitaciones.
- Administrar los procesos del servicio.
- Instalación y configuración de AP's en la oficina y Restaurante Olden (Propiedad del Grupo)
- Administración de la red interna

➤ SEGOB

- Elaboración y Análisis de reportes Mensuales de entrega de Servicios
- Seguimiento de los tickets de la Mesa de Servicios (Axtel)

➤ ISSSTE – DRP:

- Actividades de entrega de servicios.
- Seguimiento de los tickets en HP Service Manager.
- Encargado de los reportes de Mesa de Servicios (Axtel).
- Análisis y revisión de los entregables para cumplir con los lineamientos de MAAGTICSI

➤ El Palacio de Hierro:

- Gestión del proyecto del Cambio de Switches CISCO por HP Aruba debido a la migración de edificio corporativo, dentro de las cuales incluyen: Plan de Trabajo, ejecución, seguimiento y cierre del mismo.
- Coordinación de todos los proveedores involucrados.

## FORMACIÓN

- Universidad La Salle  
Ciudad de México  
1993 – 1998  
Pasante Ingeniería Cibernética y en  
Sistemas Computacionales

## HABILIDADES

- Atención y Relación con el Cliente
- Coordinación de Personal
- Trabajo en Equipo
- Trabajo Bajo Presión
- Comunicación
- Honestidad y Confianza
- Trabajo Bajo Resultados
- Sentido de Pertenencia

➤ Grupo Imagen:

- Gestión del proyecto Instalación, Configuración y Cambio de AP's en las nuevas oficinas para la apertura de las mismas.

➤ Proyecto Mesa de Servicios Interna

- Desarrollar, implementar y asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos operacionales para diferentes clientes (Grupo Martí, Grupo Imagen, Promo Espacios), con base en las mejores prácticas (ITIL).
- Configuración del ACD para la Mesa de Servicios.
- Revisión de los Niveles de Servicio de los clientes de la Mesa de Servicios.
- Elaboración y Análisis de reportes mensuales de la Mesa de Servicios.
- Configuración del Service Manager para la Mesa interna.

Febrero 2015 – Enero 2016

**Names IT Solutions • Gerente de Entrega de Servicios HP Software**

➤ América Móvil Claro Colombia (Remotamente)

- Gestión del Proyecto: Configuración de HP Service Manager en todos los módulos (Administración de Mesa de Servicios, Incidentes, Cambios, Requerimientos, Configuraciones, AutoServicio) con base en las mejores prácticas (ITIL).
- Elaboración de Propuesta técnica, Plan de Trabajo y Documento de Diseño.
- Elaboración de propuestas para las diferentes oportunidades presentadas.

Junio 2010 – Enero 2015

**Datavisión Digital • Gerente de Entrega de Servicios HP Software / Arquitecto de Soluciones / Consultor Sr HPSM**

➤ América Móvil Claro Colombia (On-Site y Remotamente)

- Gestión del Proyecto: Instalación, configuración de HP Service Manager en todos los módulos, con base en las mejores prácticas (ITIL)
- Elaboración de Propuesta técnica, Plan de Trabajo y Documento de Diseño.
- Elaboración de propuestas para las diferentes oportunidades presentadas.

➤ AXA Technologies México

- Instalación, configuración de HP Service Manager en todos los módulos.

➤ Proyecto Secretaría de Seguridad Pública y Protección Federal

- Instalación, configuración y puesta a punto de todos los módulos de la herramienta de HP Service Manager.
- Realización de Pruebas de Concepto
- Elaboración de Manuales y Procedimientos
- Transferencia de Conocimientos

## CURSOS TOMADOS

- Principios de Mejora Continua
- Introducción a ISO 9000
- Lotus Notes Power User y Avanzado
- Liderazgo Transformacional
- Atención Telefónica
- Calidad en el Servicio
- Formación de Instructores
- ITIL v4 Foundations
- Administración de Base de Datos SQL Básico

## CURSOS HEWLETT PACKARD

- HP Business Availability Center (BAC) Nivel Medio
- HP SiteScope Nivel Básico
- HP Service Desk Nivel Intermedio
- HP Service Center Nivel Avanzado
- HP Service Manager Nivel Avanzado
- HP BSM Nivel Intermedio

➤ Secretaría de Gobernación (SEGOB)

- Instalación, configuración y puesta a punto de todos los módulos de Mesa de Servicios, Incidente, Cambios y Configuraciones de HP Service Manager.
- Realización de Pruebas de Concepto
- Elaboración de Manuales y Procedimientos
- Transferencia de Conocimientos

➤ Migración de HP Service Desk a HP Service Manager TELMEX-UNINET

- Participación como líder técnico en el proyecto
  - Elaboración de Plan de Trabajo
  - Elaboración de Documento de Diseño de los Módulos Mesa de Servicios, Incidentes, Configuraciones.
  - Migración de 1,500,000 Elementos de configuración
- Elaboración de propuestas para los diferentes clientes y proyectos.
- Elaboración de documentación correspondiente: Planes de Trabajo, manuales de Usuario y Guías de Configuración.
- Transferencias de conocimiento.
- Funciones de Arquitecto de Soluciones para el portafolio de ITSM de HP

Enero 2007 – Junio 2010

**Adaptive Enterprise Solutions • Gerente de Mesa de Servicios**

- Administración e Instalación de la red interna.
- Instalación y Configuración de servidores.
- Administración del Service Center del Palacio de Hierro.
- Coordinación de la Mesa de Servicios para el Palacio de Hierro.
- Configuración y Administración del ACD para la Mesa de Servicios.
- Elaborar estadísticas, plan de mejora continua, indicadores con análisis de tendencias para el Service desk.
- Participación en la transferencia de Oficinas del Palacio a Adaptive.
- Configuración de la herramienta Service Center de HP para la Mesa de Servicios
- Solución a problemas de HW y SW, administración de Servidores y soporte a equipos de cómputo.
- **PALACIO DE HIERRO, DATAVISION, SENASICA, FERROMEX**
  - Instalación y Configuración del Service Center para la mesa de servicio.
  - Configuración del Service Desk para la Secretaría de Hacienda, Datavision, Senasica y Ferromex

## CERTIFICACIONES

- ITIL v4 Foundations
- Zoom Administrator
- Aruba Certified Mobility Professional (ACMP) v6.4
- Aruba-Certified Sales Specialist Certification
- HPE ATP - Storage Solutions V2
- HP ATP - Server Solutions V2
- HP Sales Certified - Business Service Management Solutions
- HP Sales Certified - Automation and Cloud Management Solutions
- HP Sales Certified - Software as a Service Solutions
- HP Sales Certified - Service and Portfolio Management Solutions
- HP Sales Certified - Application Lifecycle Management Solutions
- HPE Sales Certified - Enterprise Solutions
- Trend Micro Certified Professional for Deep Security
- Veeam Sales Professional (VMSP)
- DELL: SE: High-end Storage Credential 2019
- DELL: SE: MidRange Storage Credential 2019
- DELL: SE: Server Credential 2019
- DELL: SE: Unstructured Storage Credential 2019.

**Marzo 2004 – Diciembre 2006**

**Grupo Empresarial Angeles asignado al Hotel Camino Real México • Ingeniero de Soporte Técnico**

- Soporte técnico a usuarios del Hotel Camino Real México y Grupo Ángeles.
- Adecuación del Service Desk en todos sus módulos.
- Solución a problemas de Software, Hardware, Aplicaciones propias del Hotel y de los centros de consumos del Grupo Ángeles, Administración de servidores, reportados por los usuarios del Hotel, Centros de consumos y Hospitales, Soporte técnico a equipos de puntos de venta de las cafeterías del Grupo.
- Administración de la aplicación para la creación de usuarios para los huéspedes para acceso a la red del Hotel.

**Noviembre 2003**

**Qualitas de México • Ingeniero de Soporte Técnico**

- Soporte telefónico a usuarios finales de Microsoft.
- Búsqueda de soluciones en base de datos interna.
- Pruebas físicas de los problemas reportados por los usuarios.

**Enero 1997 – Febrero 2003**

**IBM de México • Coordinador del Helpdesk interno**

- Elaboración de las Instrucciones de Trabajo del CAU para certificación de ISO 9000.
- Creación del WEB tanto interno como para usuarios finales.
- Revisión de los niveles de servicio establecidos por el cliente.
- Elaboración del Checklist para el área y el manual de nuevo ingreso.
- Ayuda para la elaboración de Plan de Contingencia para el Año 2000.
- Aplicación de Mejora Continua en el área.
- Análisis del Customer Sat.
- Monitoreo del ACD (Sistema de Recepción de Llamadas).
- Elaboración de los planes de capacitación del área.
- Impartición de Capacitación en Lotus Notes.
- Elaboración de Manual Operativo para el Área.
- Capacitación a nuevo Service Desk en Localidad Argentina por migración.
- Transición del cambio del Service Desk a Argentina y entrega de este.