

## APTITUDES

### Soporte técnico y atención al cliente en Sosmatic

- Atención al cliente en asuntos administrativos y comerciales en la empresa Adamo, en gestión y ayuda a servicios contratados, facturación, datos, etc.
- Soporte técnico de nivel 1 de incidencias de red, fibra y telefonía móvil para las empresas: Adamo, Aloha, Finetwork, Gophone, Knet, Fibracat, Parlem y Eurona; tanto en catalán, castellano e inglés; tanto a nivel residencial, empresa e instaladores.
- Monitorización de servicios mediante Nagios y escalado a nivel 2 en caso de no poder resolverlo en primera instancia.
- Atención de llamadas en servicios de alto volumen (>40 llamadas/8h).
- Resolución de incidencias relacionadas con conectividad wi-fi, DHCP, DNS, gestión de firewall, configuración de router, ONT. Escalado a nivel 2 o a técnico de campo según la necesidad.

### Soporte técnico en Nominalia Internet SL

- Asistencia técnica a usuarios clientes de la empresa, mediante sistema de ticketing Jira y Confluence. Utilización de CRM corporativo propio. Realización de llamadas salientes utilizando Xcallly.
- Asesoramiento comercial a clientes actuales de la empresa, para ampliar o modificar sus servicios, tanto de servidores o hostings como de otros servicios ofrecidos por la empresa, como dominios, certificados SSL, correo gestionado, licencias Microsoft 365, CMS, packs de SEO, etc.
- Soporte a clientes en proceso de compra, renovación y transferencia de dominios. Contacto con diferentes registradoras en caso de incidencias en transferencias.
- Soporte local en oficina a usuarios de la empresa Workplace. Asistencia a paquete Office 365, VPN, permisos.
- Mantenimiento de servidores gestionados a clientes, backups semanales, diagnóstico y resolución proactiva de incidencias, muchas de ellas habiendo de contactar con el cliente para que modifícase su paquete o especificaciones del servidor.
- Soporte a dudas e incidencias en hostings Linux y Windows, así como a distintos CMS como Wordpress, Prestashop, Magento, Drupal, Joomla, Simply Site; gestión de CMS de hostings de la empresa mediante herramienta cPanel. Guía y asesoramiento al usuario en creación y publicación de páginas web. Utilización de lenguajes PHP, Javascript, HTML/CSS.
- Actualización y soporte en procesos de Bases de datos SQL.
- Soporte en incidencias de servicio de correo, listas SPAM, antivirus, gestión de correos.
- Obtención y renovación de certificados SSL.
- Formación de nuevos miembros del equipo.
- Asistencias premium, que consisten en realizar procesos que habitualmente realiza el cliente, ya sea directamente o mediante una empresa contratada: Migración de sitios web, creación y diseño de páginas web, migración de correos, migración de servidores o hosting, potenciación de SEO en sitio web, instalación de certificados SSL, configuración y puesta a punto de servidores, configuración de antivirus Sitelock...
- Inventario de dominios, servidores, y clientes de la empresa mediante CRM propio.
- Cooperación con equipo de diseño web para transmitir idea del cliente.
- Participación en proyectos de ayuda a empresas como #SigueAbierto en la que se ofreció páginas webs gratuitas a empresas del mundo de la restauración durante la crisis del Covid-19.
- Actualización de documentación de soporte interno y al usuario (<https://www.nominalia.com/help/>) y blog de la empresa (<https://www.escueladeinternet.com/>), así como colaborar en cursos ofrecidos a usuarios como parte de la transformación digital.

### *Helpdesk Engineer L2 en Ricoh Spain*

- Gestión de tickets de peticiones, incidencias, cambios y problemas mediante herramienta de ticketing Service Desk Plus y ServiceNow.
- Contacto con responsables del servicio de la empresa cliente (Noatum) para establecer y revisar niveles de servicio. Estandarización y documentación de procedimientos habituales de la empresa, así como realización y actualización de inventario de activos (equipos, servidores, firewalls...), redes y licencias. Formación constante sobre nuevos procedimientos al equipo de L0 y L1, así como traspaso al equipo de Management de conceptos técnicos.
- Global Admin en Office 365 con gestión y soporte a todas las aplicaciones, como Exchange, Sharepoint, One Drive o Teams.
- Gestión de parque de impresoras global (Westmed) mediante SLNX de Ricoh, o bien mediante servidores propios de impresión.
- Gestión de usuarios y permisos utilizando entorno híbrido Active Directory - Office 365.
- Creación y modificación de GPO, zona DNS.
- Gestiones relacionadas con Azure, incluyendo suscripciones, creación y registro de aplicaciones, APIs, Devops, y participación en proyectos de integración con Azure Endpoint (Intune), instalando aplicaciones o políticas no realizables mediante GPO.
- Monitorización (SNMPC) y resolución de incidencias de servicios críticos, tanto de Networking como de Sistemas, cooperando con diversos proveedores como Telefónica (CEX y SOC), NTT y Nexica (Infraestructura); así como los responsables directos de cada aplicación o servicio corporativo.
- Gestión de los firewalls Fortinet y Palo Alto de la empresa (junto con SOC de Telefónica), configuración de routers y switches (junto con CEX y Telefónica empresas).
- Gestión de DHCP, o por Domain Controller o por Firewall.
- Tareas de mantenimiento preventivo, como renovación de licencias, certificados SSL o de empresa o actualización de la granja de servidores, limpieza y análisis de servidores, etc.
- Soporte a aplicaciones corporativas, como bFirst, Sitimat, CargoWise, Meta4, RingCentral, Taric, A3, Contaplus/Sage, Autofirma, etc.
- Participación en proyectos de despliegue de nuevas redes y servicios corporativos, así como de cambios (RFC). Realización y actualización de esquemas Visio y documentación de los proyectos.
- Soporte a otros grupos de negocio y de IT, principalmente en proyectos o incidencias del equipo de desarrollo o marketing.
- Cooperación con el equipo de Ciberseguridad para establecer políticas y estandarizar aplicaciones y procedimientos. Gestión de alertas de SIEM recibidas mediante Crowdstrike (EDR) instalado en todos los equipos de la empresa.

### Incident Manager Specialist en Ricoh Spain

- Coordinación de equipo de 6 técnicos internos + 7 técnicos externos ubicados en Barcelona, Castellón, Madrid, Oporto, Lisboa, Marsella, Estambul, El Cairo, Hong Kong, Kansas y Lima.
- Realizar seguimiento en tiempo real del backlog y las distintas incidencias o peticiones del servicio para garantizar que se cumplen los niveles de servicio acordados.
- Priorización y escalado de incidencias críticas. En caso necesario, activar el escalado pertinente para la rápida resolución de la incidencia.
- Comunicación tanto a Headquarters como usuarios finales y tercero de la situación de las incidencias. Redacción de los comunicados de IT.
- Recopilar las causas raíz de los incidentes y participar en la elaboración de planes de acción. Garantizar el seguimiento de los planes de acción.
- Comunicar a la cobertura de negocio o al gestor la necesidad de arbitrar en conflictos de prioridades.
- Participar en la resolución de incidencias P1 y P2, colaborando con el equipo técnico y en caso necesario, resolviendo técnicamente las incidencias
- Apoyo y liderazgo técnico para la resolución de incidencias P3-P4.
- Asegurarse de que los incidentes de la aplicación son asumidos por los equipos adecuados, y seguirlos hasta su completa resolución.
- Coordinar los equipos informáticos transversales que trabajan en la resolución de incidentes.
- Actual como referente técnico para la planificación de proyectos y cambios (PRJ/RFC) con impacto en usuario final.
- Administración y mantenimiento de herramienta de ticketing Service Desk Plus (creación de triggers o reglas de negocios, administración de usuarios y grupos, roles y permisos, etc).
- Colaboración con el equipo de Data e Integraciones como gestor principal de Azure: creación, configuración y mantenimiento de aplicaciones corporativas y suscripciones.
- Comunicar a la entidad todos los cambios informáticos que puedan influir en ella: cambios, migraciones, congelaciones, diversos ejercicios de ICP, etc.
- Ser el interlocutor de los equipos de seguridad informática y ser su relevo para la entidad y sus proveedores de servicios.
- Participar en los comités de IT del cliente.
- Redacción de documentación interna (ITR, SOP, Runbooks, Checklists, Handover de proyectos, etc).
- Liderazgo de reuniones semanales y mensuales con cliente, presentando y argumentando los KPI's obtenidos y las distintas métricas acordadas.
- Comunicación constante con Headquartes e IT Managers de las distintas regiones (LATAM, USA, Asia, UK, Turquia, Middle East y Westmed) así como reuniones operativas de seguimiento semanal.
- Participar en grupos de trabajo dedicados para la gestión o implicación en proyectos transversales (Infraestructura, Workplace, Seguridad, Comunicaciones, etc).
- Gestión o participación/coordinación en proyectos Workplace, destinando los recursos tanto técnicos como MGMT en función de la necesidad de cliente.

Ejemplos de proyectos que he dirigido o en los que he tenido alta implicación (tanto como L2 como IM):

- ✓ **Migración de sistemas** de empresas recién adquiridas por cliente en marco de TSA (Transition Level Agreement) o nuevas sedes: Creación de usuarios, integración de estaciones de trabajo a sistemas y requisitos de cliente, colaboración estrecha con equipo de Comunicaciones y Seguridad para garantizar que los equipos cumplan con los estándares, documentación y homologación de nuevo software, handover al equipo de soporte.
- ✓ **Automatización de procedimientos internos de Helpdesk:** altas y bajas de usuario, scripting powershell para tareas del running, recopilación de información para CMBD, mantenimiento de parque informático en Active Directory, tareas programadas manuales como revisión de usuarios de baja, etc.
- ✓ Proyecto de implantación y configuración de **MDM Intune** (>3000 equipos) mediante políticas de grupo, paquetización de aplicaciones por anillos, así como updates opcionales y obligatorias de Windows. Traspaso de proyecto a equipo de soporte Intune para mantenimiento.
- ✓ **Plan Renove** anual de activos informáticos (Westmed): inventario de activos con fin de vida útil cercano, planificación de sustituciones con negocio, coordinación de técnicos onsite on-demand y documentación. Colaboración con equipo de Compras para planificación.
- ✓ Realización de nueva **KB en Sharepoint**: creación de site en Sharepoint utilizado como Knowledge base IT, estructura y vista del site, publicación y migración de documentación relevante por unidad organizativa y área IT.
- ✓ Implantación y configuración de **políticas de empresa** en las distintas aplicaciones de 365: configuración policies en Teams o Sharepoint/Onedrive, estandarización y creación de custom roles en Azure (IT), políticas de cumplimiento y seguridad (Exchange, litigation hold, retention policy, anti-spam/anti-malware, auditoria, etc).
- ✓ Despliegue y configuración de **servidores VDI en Azure** y migración de granja de servidores on-prem: configuración inicial de servidores según documentación técnica aportada por Headquarters, supervisión del plan de migración y backup de los mismos.
- ✓ Reestructuración del bosque de **Active Directory** y actualización del Sistema Operativo y versión del mismo: reorganización de usuarios y OUs tras cambio organizativo en cliente, modificación de enlaces de GPO.
- ✓ **Integración de dominios** tanto a nivel local como en cloud: cliente disponía de 4 dominios distintos, integración de los mismos en Active Directory y DCs, Azure y resto de herramientas corporativas, en colaboración con equipos de Infraestructura y Comunicaciones.
- ✓ Implantación de solución **Zscaler**: despliegue del aplicativo a todos los equipos de la compañía, Trabajo conjunto con equipo de Seguridad / Comunicaciones para creación de nuevas políticas en firewall (ZIA) y VPN (ZPA) para poder prescindir de antiguo sistema VPN (Forticlient).
- ✓ Implantación de antivirus corporativo **Falcon Crowdstrike**: despliegue de la aplicación a los equipos de la compañía, coordinación con equipo propio de Falcon para configuración de exclusiones. Colaboración con equipo de seguridad y Telefonica para configuración de SIEM con DC, Firewalls y Azure.
- ✓ Actualización de estaciones de trabajo a **Windows 11**: estudio previo para conocer scope real de equipos, conocer cantidad de equipos en compliance con Windows 11, implantación mediante Intune y SCCM. Elaboración de plan Renove de activos no compliantes con nueva versión.
- ✓ Migración **ITSM completa desde Service Desk Plus a Service Now**: Creación y configuración de catálogo de servicios, reglas de negocio, autenticación SSO y App Registrations mediante Azure, gestión de políticas, grupos de soporte y técnicos. Soporte a usuarios de la herramienta tras Hypercare inicial, mantenimiento posterior de la herramienta.
- ✓ Migración de **Infraestructura MWP** a nivel general (Aprox 5000 usuarios): dominio de las estaciones de trabajo y los usuarios, configuraciones de red, Azure y O365, scripting. Herramienta utilizada: Quest on Demand.