

José Manuel Hernández Agudo

hernandez_jose_m@hotmail.com - Tel.: 657741006
Service Manager | Service Delivery Manager | IT Manager



Más de 30 años de profesional de servicios informáticos. Director equipos técnicos. Buen comunicador, con buen carácter y con facilidad para relacionarme (tanto con mis equipos, como con clientes). En constante formación (técnica y gestión). Mi mejor cualidad es la capacidad de análisis, me permite crear estándares, procesos y procedimientos de explotación. Resolutivo. Metódico. Empático. Solidario.

RESPONSABLE DE SERVICIOS | RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | CAPACIDAD DE ANALISIS | GESTIÓN DE EQUIPOS | COMPRAS Y LOGÍSTICA | PRESENCIA EN LA RED

COMPETENCIAS

Dirección servicios y equipos técnicos

- Despliegue de nuevos servicios.
- Implantación de sistemas y servicios informáticos.
- Definición de requerimientos.
- Creación de estándares y procedimientos.
- Diseño de puestos de trabajo y procesos de explotación de servicios.
- Desarrollo de documentación técnica.
- Diseño Pilotos y pruebas de concepto.

Gestión Recursos Humanos

- Entrevistas y selección de personal.
- Coordinador de personal.
- Diseño de planes de carrera personales.
- Pacificador/Integrador.

Solucionador de problemas / Analítico

- Capacidad de análisis, visión global.
- Conocedor del mercado y últimas tendencias.
- Resolutivo. Toma de decisiones.
- Diseño de soluciones.
- Capacidad técnica.
- Comprobación económica de presupuestos.
- Seguimiento del acuerdo de servicio.
- Control de calidad.
- Valoración de soluciones técnicas a cliente.

Comercial / Marketing

- Relación con proveedores.
- Realización de ofertas económicas.
- Presentación de soluciones técnicas a cliente.
- Diseño de PKI's.
- Consultoría en presencia redes sociales.
- Diseño de páginas web.
- Gestión redes sociales.
- Plan de Marketing.
- Compras y logística.

Idiomas

- Castellano
- Catalán
- Inglés nivel técnico.

José Manuel Hernández Agudo

hernandez_jose_m@hotmail.com - Tel.: 657741006
Service Manager | Service Delivery Manager | IT Manager

SECTORES: Servicios IT | Hoteles | Construcción | Administración Pública

EXPERIENCIA

2012 – 8/2019 VARIAS POSICIONES EN LA OFICINA TÉCNICA DE TELEFÓNICA LT2A | SII Concatel

2/2019 Gestor técnico proyecto de inventario.

Desarrollo de inventario informático de 2800 centros educativos, ordenadores, impresoras, pantallas, proyectores, tabletas, etc. Alcance 2800 Centros educativos.

2012/2019 Responsable técnico equipo de transformación servicio de impresión.

Alcance del proyecto, 4500 Fotocopiadoras, 2800 Centros educativos, 85k usuarios, coordinación equipo técnico de 11 personas. Diseño solución impresión y contabilidad para centros educativos y administrativos. Pilotos y pruebas de concepto. Despliegue. Soporte al proveedor, instaladores y servicio. Desarrollo de documentación técnica, procedimientos y procesos explotación del servicio.

2011 - 2012 IT MANAGER | Ohla Hotel

Empresa servicios informáticos especializado en Hoteles.

Diseño infraestructuras hoteles, cableado, electrónica web, diseño mapa wifi. Explotación sistemas del hotel. Soporte al usuario 24x7.

2009 - 2010 SERVICE MANAGER | Rubatec

Mantenimiento industrial. Clientes: ETAP TER, INSS, MC Mutual, ADIF 11 edificios, 200.000 m2 de instalaciones y 14 técnicos.

2008 - 2009 IT MANAGER | HOTEL ME BARCELONA (Grupo Sol Melià)

Definición requerimientos técnicos y aplicación cambios al proyecto de ingeniería original. Explotación sistemas. Soporte al usuario 24x7

2006 - 2008 RESPONSABLE TÉCNICO DE OUTSOURCING Habitat grup empresarial | Getronics

Instalaciones: 1 sede, 22 obras, 5 Hoteles, 1 campo de golf.

2005 - 2006 CONSULTOR DESARROLLO DE NEGOCIO | Getronics

Integrado en Dto. comercial, desarrollo de soluciones técnicas, valoración y presentación a cliente.

2000 - 2004 CAP D'EXPLOTAció DE SERVEIS CENTRALS I PRESONS. Departament de **Justícia** Generalitat de Catalunya | T-Systems Eltec

Equipo técnico de 25 personas. Último nivel técnico. Parque: 2400 pcs, 43 servidores (Netware/NT/W2000, AS400, HP 9000, HP 3000, SCO Unix).

1999 - 2000 SERVICE MANAGER Administración pública | T-Systems Eltec

Seguimiento del acuerdo de servicio, control de calidad y PKI's.

1994 - 1999 DIRECCIÓN TÉCNICA SERVICIO CLIENTE | Getronics

1998 / 1999 - Operations planner | 7/1998 - 1/1997 - Técnico especialista.

1995 / 1996 - Responsable soporte técnico y asistencia Catalunya | Compras y logística.

1994 / 1995 - Técnico de soporte | 11/1994 - 9/1994 -Técnico de mantenimiento.

FORMACIÓN

Formación continua en gestión empresarial y técnica en general.

2019 IMAGINA Business School - Marketing Digital.

2019 IMAGINA Business School - Analítica Digital y Plan de Marketing.

2019 Instituto Telefonica – PMP.

2018 ThePowerMBA - MBA (nota Sobresaliente).

2016 EXIN - ITIL v3 IT Service Management.

2012 Premialn - Microsoft MCITP Windows 2008.

2003 E.A.E. Escuela Administración de Empresas – MBA en empresas de nueva economía y e-commerce (nota B+).

2004 Les Heures – Fundació Bosch i Gimpera Técnico especialista intermedio PRL 350 horas.

OTROS CONOCIMIENTOS

- o Buen conocedor de PNL.
- o En la dirección de proyectos sigo el PMBOK desde 1998.
- o Sistemas Operativos de red desde ADVANCED SERVER hasta versiones actuales.
- o Gestores de contenidos web. Herramientas de analítica digital.
- o Fecha de publicación primera web, septiembre de 1992.
- o CRM Y DATA MINING (Data mining Institute – Madrid).