

INFORMACIÓN PERSONAL



Francisco de la Torre Rodríguez

- Pasaje Luscinda, 18, Dos Hermanas, Sevilla, Spain
- +34 609221883
- a_eistein00@hotmail.com
- www.linkedin.com/in/frandelatorre1 www.francisco-delatorre.com

Fecha de nacimiento 19/04/1983 | Nacionalidad Española

OBJETIVO PROFESIONAL

IT manager, Senior Support Engineer, Pre-Sales Engineer

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Octubre 2014 - Presente

Remote Support Account Advocate EMEA CoE

RSAA Support para HP StoreVirtual (Lefthand Networks) en Europa, Medio Oriente y África.

Center of Excellence (CoE)

Remote Support Account Advocate (RSAA) es el punto técnico de referencia del Cliente de HP con contratos de Misión Crítica para entornos TICs.

Los contratos de misión crítica están diseñados para dar soporte a entornos complejos, proporcionando una solución de soporte end-to-end que cubre servidores, sistemas operativos, hipervisores, almacenamiento, redes de área de almacenamiento (SAN) y redes de comunicaciones.

Mis responsabilidades:

- Coordinar los servicios de soporte, realizar revisiones de soporte y compartir las mejores prácticas.
- Supervisar las llamadas realizadas al centro de soluciones de HP, identificar problemas potenciales y gestionar las llamadas de manera oportuna.
- Análisis de rendimiento y capacidad: recopilar datos de utilización, analizar esos datos y proporcionar al cliente un informe que compara los resultados con las mejores prácticas de HP, incluidas las recomendaciones de mejora.
- Firmware y recomendaciones: revisar los productos para verificar que estén en los niveles de revisión recomendados.

Noviembre 2012 – Septiembre 2014

Technical Solutions Consultant II EMEA CoE

Soporte de nivel 2 de almacenamiento para HP StoreVirtual (Lefthand Networks) en Europa, Oriente Medio y África

Centro de Excelencia (CoE)

Mis responsabilidades:

- Resolver problemas técnicos (hardware y software) de empresas internas o externas, usuarios finales así como los generados por los sistemas de monitorización y notificación proactiva.
- Responder consultas técnicas, de servicio, producto y atención al cliente sobre temas tales como características, especificaciones y reparaciones de productos, piezas y posibles mejoras en la infraestructura.
- Resolver problemas técnicos de empresas internas o externas por teléfono y soporte electrónico.
- Articular tanto por escrito como verbalmente el resumen del caso de soporte, su resolución y agregarlo al Sistema de Gestión del Conocimiento.
- Proactivamente asistir a nuestros clientes para evitar o reducir la aparición de problemas.
- Representar a HP en visitas a cliente, conferencias, reunión con proveedores, etc.
- Asegurar que se cumplan los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del cliente y del usuario final.
- Colaborar y asistir al equipo de Ventas.

Octubre 2007 – Noviembre 2012

Technical Account Manager

Gestionar de manera remota los elementos proactivos para contratos Proactive Care para clientes de Mission Critical.

Proactive Care está diseñado hacia entornos complejos, proporcionando una solución de soporte de infraestructura extremo a extremo englobando servidores, sistemas operativos, hipervisores, almacenamiento, redes de área de almacenamiento (SAN) y redes.

Mis responsabilidades:

- Análisis proactivo para servidores y sistemas de almacenamiento: proporcionando una evaluación técnica diseñada para ayudar a identificar los problemas de seguridad, rendimiento, configuración y disponibilidad antes de que afecten a las operaciones comerciales.
- Sistemas de almacenamiento: Revisión de los avisos de soporte, análisis de su aplicabilidad en el entorno del cliente y proporcionar recomendaciones específicas de HP para reducir el riesgo o mejorar las operaciones del negocio.
- Recomendaciones de Firmware: Análisis de productos para verificar que estén en los niveles de revisión recomendados.
- Análisis de rendimiento y capacidad: recopilar datos de utilización, analizar esos datos y proporcionar al cliente un informe que compara los resultados con las mejores prácticas de HP, incluidas las recomendaciones de mejora.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

2001 - 2007

Ingeniería Superior de Telecomunicaciones especialidad en Telemática y sistemas de la información

Universidad de Sevilla y Università degli Studi di Firenze

- El Ingeniero de Telecomunicaciones es un profesional con la capacidad de analizar, diseñar, planificar y administrar dentro de los sectores de la industria de la electrónica, las comunicaciones y la industria mecánica.
- Opera en campos relacionados con la gestión de proyectos, investigación, fabricación, instalación, operación, mantenimiento y reparación de equipos de comunicaciones, telefonía, radiodifusión, etc.
- Gestiona recursos humanos y técnicos, gestión y organización de proyectos de TI y centros de procesamiento de datos así como el análisis y diseño de sistemas informáticos.

2011 - 2018

Grado de Administración y Dirección de Empresas

Universidad Nacional de Educación a Distancia - U.N.E.D.

- El principal objetivo del grado en Administración y Dirección de Empresas es formar profesionales capaces de realizar tareas de gestión, evaluación y evaluación en organizaciones productivas.
- Estas labores se pueden desarrollar en el ámbito global de la organización o en cualquiera de sus áreas funcionales: producción, recursos humanos, financiación, comercialización, inversión, administración o contabilidad.
- El graduado debe conocer la articulación del normal desenvolvimiento de todas estas áreas funcionales con los objetivos generales de la unidad productiva, de estos con el contexto global de la economía y estar en condiciones de contribuir con su actividad al buen funcionamiento y a la mejora de resultados. En concreto, debe saber identificar y anticipar oportunidades, asignar recursos, organizar la información, seleccionar y motivar a las personas, tomar decisiones, alcanzar objetivos propuestos y evaluar resultados.

2017 - Presente

Grado de Economía

Universidad Nacional de Educación a Distancia - U.N.E.D.

- El objetivo central del grado en Economía es formar profesionales capaces de desempeñar tareas de análisis, valoración, asesoramiento y gestión de los asuntos económicos en general. Dichas tareas, podrán desarrollarse en los ámbitos de los sectores privado, público o mixto, bien sea en empresas o instituciones, de carácter nacional e internacional, de relevancia económica y social.
- El graduado en Economía debe conocer los principios de actuación; la estructura de los procesos de generación y distribución de la riqueza, renta o excedente; las alternativas para la asignación de recursos; las reglas y consecuencias de funcionamiento de los sistemas e instituciones económicas, todo ello, para estar en condiciones de contribuir a su óptimo y eficiente funcionamiento.

COMPETENCIAS PERSONALES

Lengua materna Español

Otros idiomas

INGLÉS

ITALIANO

Certificaciones

- SUSE Certified Administrator in Enterprise Linux
- SUSE Certified Engineer in Enterprise Linux
- VMware Certified Professional on vSphere 4 Exam
- Brocade Certified Fabric Administrator 16G
- Brocade Certified Fabric Professional 2010 Exam (# 143-070)
- Brocade Certified Network Designer
- ITIL v3 Foundation (# EX0-101)

Competencias TIC

- Software Defined Storage (SDS): Storevirtual VSA
- HP Converged Infrastructures: Storevirtual Hyper Converged 250, HC-250
- Virtualization: Vmware ESX, Windows Hyper-V
- HP Business Critical Servers Technology: Blades Integrity and PA-RISC
- HP StorageWorks Technology: 3PAR, EVA, XP, Storevirtual/P4000/Lefhand Networks and IBRIX X9000
- HP High-End Tape libraries EML, ESL-e and MSL.
- Aruba Wireless switches
- Brocade SAN switches
- Cisco SAN MDS switches
- SAN/NAS/FCoE/iSCSI/SCSI (from host and storage side)

Software

- Enigma Log analyser, P4000 Log Analyser, NGV Performance Analyser, Navigator, MCA analyser, Enigma, IPF2, SAN Tool Box, LTTs, EVA PerfTool
- C/C++, Java, HTML, JavaScript, PHP, Perl, SQL, Assembler

Competencias de comunicación

- Buenas habilidades de comunicación adquiridas en diversas experiencias presentando tanto en inglés como español mis proyectos personales en concursos para emprendedores como el Sevilla StartUp Weekend y el European CoWorking de la Escuela de Organización Industrial (EOI)
- Habilidades interculturales: Experiencia trabajando en ambiente internacional dentro de un equipo como ingeniero de soporte para clientes localizados en Europa, Oriente medio y África (EMEA).

Libros leyendo actualmente

- Running Lean – Ash Maurya
- The ultimate sales machine – Chet Holmes
- Bases de la programación del entrenamiento de fuerza - Juan José González Badillo