

Octavio Rodríguez Zúñiga

☐ (506) 8909-5606 | ✉ octavio318@gmail.com | ☐ San José, Costa Rica

Perfil Profesional

Agente de Servicio IT Nivel 3 con 25+ años de experiencia en soporte técnico, administración de sistemas y coordinación de equipos en entornos multinacionales. Especializado en resolución de problemas, escalaciones, ITIL y soporte a usuarios VIP. Dominio de Windows, Mac OS, Linux, redes y automatización de procesos.

Experiencia Laboral

HP Inc | IMAC Coordinator

agosto 2016 – septiembre 2024

- Gestioné órdenes de trabajo para Bank of America y Wells Fargo, optimizando flujos de servicio y cobranza.
- Lideré proyectos especiales, coordinando equipos en Costa Rica y EE.UU. como backup de coordinador de EE.UU.
- Automatización de procesos y soporte técnico para la aplicación CDAX (Customer Dynamics).
- Reportes diarios, reuniones con PMO y manejo de escalaciones.
- Load Balance del equipo de trabajo: Distribución dinámica de órdenes de trabajo y proyectos especiales entre equipos en Costa Rica y EE.UU., garantizando eficiencia y cumplimiento de SLAs.
- Monitoreo de cargas de trabajo mediante herramientas internas (ej. CDAX) para evitar cuellos de botella.

Átomos Consultores Estratégicos | Agente de Servicio IT Nivel 3

mayo 2013 – febrero 2015

- Soporte N3 para Bank of America Continuum, incluyendo clientes VIP y altos gerenciales.
- Migración de SO y capacitación de equipos (300+ usuarios).
- Creación de manuales de resolución de problemas y estructuración de inventarios de licencias de software (460+ licencias Mexico-Costa Rica).
- Balanceo de tareas entre soporte N3 y entrenamiento de helpdesk N1, optimizando tiempos de respuesta en un 25%.

Grupo CMA | Agente de Servicio IT Nivel 2

septiembre 2011 – mayo 2013

- Auditoría y gestión de 370+ licencias de software, alineadas con políticas de seguridad.
- Soporte remoto a usuarios internacionales y colaboración con desarrolladores.

Freelance | Técnico de Soporte en Computadoras y Redes

1999 – presente

- Reparación de hardware (PC/laptops), instalación de software (diseño gráfico, arquitectura).
- Configuración de redes cableadas y routers.

Habilidades Técnicas

- ✓ Sistemas Operativos: Windows, Mac OS, Linux (Administración de servidores: Windows y Linux).
- ✓ Redes: Configuración de routers, soporte LAN/WAN. (CCNA nivel 1)
- ✓ ITIL v4: Gestión de incidentes y escalaciones.
- ✓ Automatización: Optimización de procesos para automatización.
- ✓ Idiomas: Español (nativo), Inglés (90%), Francés (85%).
- ✓ Gestión de equipos de trabajo: Delegación estratégica de actividades, según especialización del equipo en entornos multitarea.

Certificaciones y Educación

- ITIL v4 | People Cert | 2024
- Administración de Servidores Linux | Greencore | 2019
- Administración de Servidores Microsoft | Cenfotec | 2020
- Técnico en Mantenimiento de Computadoras | Academia Comercial Jiménez | 2000

Logros Clave

- Migración exitosa de SO para 300+ usuarios en Bank of America.
- Implementación de inventarios de software estandarizados en 3 países (Costa Rica y México).
- Reducción de tiempos de respuesta en escalaciones IT mediante mejoras en procesos y Knowledge Base.