

PERFIL PROFESIONAL

Más de 10 años de experiencia en redes en Orange Business, desde el soporte WAN a clientes hasta la coordinación funcional de 23 ingenieros de redes junior. Trayectoria híbrida que combina operaciones LAN/WAN/Data Center, coordinación operativa, mejora continua y relación con clientes. Curiosidad técnica, versatilidad y capacidad pedagógica para explicar con claridad conceptos complejos de redes.

23	8.000	67 %
ingenieros de redes coordinados	tickets gestionados al año	ahorro de tiempo por equipo

COMPETENCIAS CLAVE

REDES	LAN, WAN, Data Center, TCP/IP, Cisco, Ekinops, Meraki, Silver Peak
OPERACIONES	Incidentes, cambios, escalados, SLA, ServiceNow, ITIL, gestión de crisis
AUTOMATIZACIÓN Y DATOS	Python, API, Tableau, staging de equipos, herramientas internas de IA generativa
LIDERAZGO Y CLIENTES	Coordinación funcional, desarrollo de competencias, gobernanza de clientes, coordinación comercial

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Responsable de Operaciones	Mar. 2022 - actualidad
Orange Business Massy, Región de París	
- Coordinación funcional de un equipo de 23 ingenieros de redes junior; sustitución del manager durante sus ausencias y desarrollo de las competencias del equipo. - Supervisión de una cartera de aproximadamente 8.000 tickets al año en entornos LAN, WAN y Data Center. - Gestión de escalados y coordinación continua con los equipos comerciales y la gobernanza de clientes. - Mejora de los procesos de ServiceNow (SNOW) para agilizar la gestión operativa. - Desarrollo, con herramientas internas de IA generativa, de scripts Python/API para el staging de equipos y la gestión de cuentas Meraki: reducción del tiempo de tratamiento de 60 a 20 minutos por equipo (-67 %).	
Ingeniero de Operaciones de Clientes - WAN	Sept. 2016 - mar. 2022
Orange Business Massy	
- Gestión integral de incidentes y cambios en redes WAN de clientes empresariales, desde el diagnóstico hasta el cierre. - Seguimiento de SLA, comunicación con clientes y coordinación con operadores y fabricantes. - Operación y soporte de entornos Cisco, Ekinops, Meraki y Silver Peak. - Análisis de problemas de rendimiento, incluido el impacto de las ventanas TCP en la velocidad de transferencia, con explicación pedagógica al cliente y transferencia de conocimientos al equipo.	

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Ingeniero de Soporte en Prácticas

Sept. 2015 - sept. 2016

Orange Business | Nantes

- Proyecto final sobre la integración de Amazon Web Services en el cloud empresarial de Orange.
- Diseño de un prototipo y automatización del aprovisionamiento de recursos AWS.

Técnico de Producción para Operadores de Telecomunicaciones

Sept. 2014 - sept. 2015

Orange Business | Nantes y alrededores

- Gestión de la producción de servicios de comunicaciones para grandes cuentas y operadores de telecomunicaciones.
- Reserva de recursos de red y soporte de direccionamiento IP.

Técnico de Atención al Cliente

Sept. 2013 - sept. 2014

Orange Business | Nantes y alrededores

- Gestión de tickets de incidentes de red, tanto interrupciones totales como degradaciones del servicio, para grandes cuentas y pymes.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Estudios de ingeniería - Redes y Sistemas de Información | 2013 - 2016

ENSEIRB-MATMECA - Bordeaux INP

DUT en Redes y Telecomunicaciones | 2011 - 2013

IUT d'Elbeuf

CERTIFICACIONES Y FORMACIÓN

ITIL v3 Foundation

Cisco Meraki CMNA / CMNO

Formación Silver Peak

IDIOMAS, MOVILIDAD Y DISPONIBILIDAD

Francés: nativo | Inglés: B2 | Español: nivel profesional

Movilidad: Madrid o Barcelona; disponibilidad para trasladarse a España

Autorizado para trabajar en la Unión Europea | Actualmente en activo y abierto a oportunidades