

Walter Muñoz Chajón

Curriculum Vitae



DATOS PERSONALES

Nombre y Apellido: Walter Muñoz Chajón
Fecha de nacimiento: 31 de Julio 1977
Dirección: Lote 9 Manzana I Los Claveles Residenciales San José, San José
Pínula
Teléfono: 4573-8831
Email: walter1munoz@gmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA

2010-2015 Pensum Cerrado en la Carrera de Administración de Empresas
Universidad Mariano Gálvez Campus Central Zona 2 Ciudad Capital.
1996-1998 Perito en Mercadotecnia y Publicidad
Instituto Nacional Central de Mercadotecnia y Publicidad Zona 5 Ciudad.

EXPERIENCIA LABORAL

Ene-Jul 2017 **Compañía: Entaeh, S.A**

Área: Consultoría

Puesto: Analista CRM (Gestión De La Relación Con El Cliente)

Dirección: Calzada Roosevelt, Edificio Tikal Futura, Torre Sol, Nivel 16

Actividades:

Análisis del cumplimiento de indicadores de agentes de soporte, administración del sistema, generación de datos de SAP ,BMC Service Desk, BPM, elaboración y envío de informe de tickets atendidos a Gerencia de cbc (PEPSI) y Gerencia de Entaeh. Análisis de tickets atendidos por área, consultor, servicio o categoría, análisis de Pareto, desarrollando planes de acción para brindar soluciones de raíz, seguimiento al TOP 10 de servicios con mayor demanda de tickets, de cada uno de los países donde se encuentra la operación de cbc (PEPSI). Estableciendo comunicación directa con los Gerentes IT, Los servicios atendidos pueden ser del sistema SAP, servicio de power Street, enlaces de comunicación, etc.

2014-2016

Compañía: Icaricam, S.A

Área: Consultoría

Puesto: Coordinador Mesa Soporte SAP

Incremento de estructura de 10 a 14 agentes de soporte.

Dirección: Calzada Roosevelt, Edificio Tikal Futura, Torre Sol, Nivel 16

Actividades:

Reclutamiento, administración y coordinación de agentes que brindan el soporte a la Compañía de cbc (PEPSI) en el sistema SAP. (módulos SD DSD-MM-FI-HR) y sistemas periféricos en los países de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Ecuador, Perú, Puerto Rico, Jamaica y Trinidad Y Tobago. En SAP actualización de datos maestros de la base de clientes de los diferentes países, canal de distribución, frecuencia y secuencia de visita, límites de créditos, días crédito, clase de riesgo, oficinas de ventas, sociedades, petición de

borrado, etc. Supervisar el soporte otorgado a la Compañía cbc (PEPSI) en el sistema SAP a personal de logística, Operaciones y Servicios, temas de facturación, bodega, entrega, rechazo, re facturación, etc . El soporte es las 24 horas mediante turnos establecidos en las distintas jornadas laborales, diurnas, mixtas y nocturnas.

2009-2013

Compañía: cbc (PEPSI)

Área: Sistemas

Puesto: Coordinador Mesa Soporte SAP

Crecimiento: en el 2011 se incrementa la estructura de 5 a 10 agentes de soporte, para brindar soporte en sistemas, contabilidad, registro centralizado.

Dirección: Colonia Monte María Zona 12 Ciudad Capital

Actividades:

Reclutamiento, administración y coordinación de agentes que brindan el soporte a la Compañía de cbc (PEPSI) en el sistema SAP. (módulos SD DSD-MM-FI-HR) y sistemas periféricos en los países de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Ecuador, Perú, Puerto Rico, Jamaica y Trinidad Y Tobago. En SAP actualización de datos maestros de la base de clientes de los diferentes países, canal de distribución, frecuencia y secuencia de visita, límites de créditos, días crédito, clase de riesgo, oficinas de ventas, sociedades, petición de borrado, etc. Supervisar el soporte otorgado a la Compañía cbc (PEPSI) en el sistema SAP a personal de logística, Operaciones y Servicios, temas de facturación, bodega, entrega, rechazo, re facturación, etc . El soporte es las 24 horas mediante turnos establecidos en las distintas jornadas laborales, diurnas, mixtas y nocturnas.

Varios Puestos en Compañía cbc (PEPSI)

Dirección: Colonia Monte María Zona 12 Ciudad Capital

2008

Puesto: Analista de Reportería Sistema SAP BW (Elaboración de reportes de ventas para Director, Gerentes y Jefes de ventas).

2006-2007

Puesto: Analista de SAP (Proyecto implementación SAP Ventas).

2001-2005

Puesto: Coordinador de Información Territorial (Análisis e informes de ventas, pronósticos, forecast y presupuestos de gastos presentados a Director, Gerentes y Jefes de Ventas).

2000

Puesto: Coordinador del Área de Liquidación de Ventas (Supervisar atención a la fuerza de ventas, recepción de papelería, ingreso de datos al sistema, cuadre de documentación depósitos bancarios, etc)

1999

Puesto: Operador Liquidador de Ventas.(Atención a fuerza de ventas, recepción de papelería e ingreso de datos al sistema)

1998

Puesto: Colocador de productos cbc (PEPSI) en góndolas de Centro Comercial.(Administración de bodega, solicitudes a planta de producción, manejo de inventario).

Puesto: Coordinador del lanzamiento de productos nuevos.

(Supervisar entrega de ofertas de casa en casa, asegurando lograr la cobertura esperada en el listado de tiendas asignadas, en la ciudad capital, algunos municipios y departamentos.

Puesto: Encuestador (Elaboración de investigación de mercados)

IDIOMAS

Español: Natal

Inglés: Intermedio

Conocimientos Informáticos

Sistema SAP

Sistema SAP BW

Sistema MARGIN MINDER

Sistema AS400/SIO

Microsoft Office Avanzado
Visual CC Planta telefónica Alcatel (call center)
DMS Planta telefónica (call center)
BMC Service Desk Administrator
BMC Footprints
Conocimiento General en power street
Conocimiento y Administración de servidores en envían información al sistema SAP.

DATOS COMPLEMENTARIOS

Seminario Sobre Cultura de Servicio Al Cliente
Seminario Sobre Administración de Recursos Humanos
Actualmente estudiando idioma inglés
Capacidad en Trabajo en equipo
Taller sobre el Liderazgo

REFERENCIAS PERSONALES

- Erick David Flores Calderón, Coordinador de Procesos Funcionales Financieros., teléfono 4740-8912
 - Hans Alberto Ortiz Arana, Analista Funcional de SAP. Teléfono 5308-0139
 - Francisco Sánchez Mesías, teléfono 5214-7168.
 - Erick Alejandro Morales Cruz, KAM Mercado Abierto, Industrias Alimenticias Kern's y Cía S.A., teléfono 4220-0681.
 - Alvaro José Chacón Aldana, Gerente de Ventas, Industrias Alimenticias Kern's y Cía S.A., teléfono 4151-5184
 - William Alexander Sánchez Escobar, Auxiliar Cambios y Devoluciones en Distribución y Logística, Compañía B&B. teléfono 5571-5284.
-

REFERENCIAS LABORALES

- Erick Alejandro Morales Cruz, KAM Mercado Abierto, Industrias Alimenticias Kern's y Cía S.A., teléfono 4220-0681.
 - Sergio Villatoro, Jefe de SAP en módulo MM, Entaeh, S.A teléfono 5517-8566.
 - Pablo Ixcot, Jefe de SAP en módulo SD-DSD, Entaeh, S.A teléfono 5517-6774.
 - Antonio Sambrano, Consultor de SAP en módulo SD-DSD, Entaeh, S.A teléfono 4161-8976-5966-1417
 - Henry Ordoñez, Jefe de SAP en módulo FI, Entaeh, S.A teléfono 5466-6165.
 - Emerson Morataya, Analista de soporte SAP, Entaeh, S.A, teléfono 5401-7385
 - Kevin Cruz, Analista de soporte SAP, Entaeh, S.A. teléfono 45489887.
 - William Alexander Sánchez Escobar, Auxiliar Cambios y Devoluciones en Distribución y Logística, Compañía B&B. teléfono 5571-5284.
 - Erick David Flores Calderón, Coordinador de Procesos Funcionales Financieros., teléfono 4740-8912
 - Jorge Reyes, Advance Business Services, teléfono 5616-5474.
 - Estuardo Mazariegos, Gerente General Compañía cbc/Ecuador, correo electrónico emazariegos@cbc.co.
 - Rafael Bardales, Director IT, Compañía cbc, correo electrónico rbardales@cbc.co.
 - Gustavo Godoy, Gerente General, Compañía Entaeh, correo electrónico Gustavo.godoy@entaeh.com
-

ÁREAS DE INTERES.

- Área de SAP, Datos maestros de clientes
- Área de SAP SD-DSD
- Administración
- Análisis de ventas
- Ventas
- Mercadeo
- Comunicación
- Comercialización
- Distribución
- Créditos
- Producción