

**Curriculum del personal técnico en campo (a nivel nacional) con experiencia en la producción de documentos de identidad nacionales mediante modelo descentralizado de impresión, ofreciendo servicios de instalación, soporte y mantenimiento a la infraestructura de impresión durante los años de garantía de los equipos. Para acreditar dicha experiencia, el oferente debe aportar el Curriculum Vitae del candidato, así como detallar las experiencias de la persona propuesta en una de las empresas del consorcio.**

## **Jon A. Donovan**

Teléfono: 617-893-2470 (celular) Correo electrónico: [jdonovan@getgroupna.com](mailto:jdonovan@getgroupna.com)



**OBJETIVO:** Convertirse en una parte integral de una empresa de tecnología moderna que sea gratificante tanto personal como profesionalmente

### **EXPERIENCIA:**

2016-2025 **Gerente de Servicio al Cliente**  
(9 años)

GETNA

- 6 años de experiencia como Gerente de Servicio al Cliente en el contrato actual del Proyecto de Pasaporte de Próxima Generación (NGPP)
- 9 años de experiencia en sistemas de impresión de pasaportes de la serie IAI Book Master
- Miembro contribuyente de 6 años del equipo de licitación GETNA NGPP RFP de 2013 a 2018
- Responsable de la supervisión y capacitación de los ingenieros de servicio para el Proyecto de Pasaporte de Próxima Generación (NGPP)
- Responsable de la coordinación de la implementación y el servicio posterior requerido por las agencias y centros de NGPP con un gran enfoque en el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de NGPP
- Responsable de las notificaciones adecuadas a nuestro socio principal de NGPP y a los PM de GETNA
- Responsable de mantener las piezas/herramientas y suministros adecuados para los equipos de servicio de NGPP • Proporcionó cobertura del sitio NGPP y capacitación del operador en las implementaciones
- Responsable del establecimiento y la supervisión del servicio de asistencia de GETNA, la selección del software del portal y sus actividades
- Responsable de la contratación de nuevos ingenieros de servicio de GETNA
- Responsable de la coordinación de los ingenieros de servicio de GETNA en respuesta a las solicitudes de servicio de los clientes

2014-2016 **Gerente de Servicios Técnicos/Ing. de Servicios**. GETGROUP (2 años)

- Responsable de establecer nuevas instalaciones del R&D y miembros del equipo
- Responsable como enlace entre la empresa matriz y los proveedores para el desarrollo de nuevos productos
- Garantizar el soporte de las solicitudes de servicio al cliente de GET y la correspondiente Administración de servicios del Proveedor
- Responsable de la contratación de ingenieros de laboratorio de GET para el desarrollo de nuevos productos



2012-2014 Técnico de investigación y desarrollo GETGROUP(2.5 años)

- Introducción a la serie IAI Book Master de impresoras de pasaportes
- Completamente capacitado en impresoras de tarjetas y pasaportes de identificación seguras de GET Group • Responsable de todo tipo de pruebas de impresión de tarjetas, pasaportes y los materiales, tintas y películas seguros utilizados en el proceso de impresión
- Responsable de crear, diseñar, probar e implementar nuevas características en las líneas de productos de la empresa para obtener ventajas de participación de mercado sobre los competidores
- Interactúa diariamente con los proveedores, la gestión de desarrollo de productos y las ventas para respaldar las nuevas características del producto y capacitar cuando sea necesario
- Viaje hasta el 25% para visitar proveedores y socios (extranjeros y nacionales) • Asistir, organizar y apoyar ferias comerciales que exhiban nuestras líneas de productos
- Soporte a la línea directa de la mesa de servicio interna en un rol de respaldo para el Departamento de Servicios Técnicos.

2009-2012 Técnico de servicio de campo  
(3 años)

NBM Inc.

- Capacitado en una amplia gama de impresoras, faxes y escáneres Sharp y HP • Enlace de servicio/ventas para el equipo de Servicios Gestionados de Impresión de la Cuenta Principal
- Realizar todas las tareas asociadas con 20+ años de experiencia en Field Service

2006-2009 Servicio de Atención al Cliente/Técnico de Atención al Cliente  
(3 años)

EMC Corp.

- Proporciona soporte no técnico de front-end para clientes internos y externos de EMC mientras crea, investiga y actualiza las solicitudes de servicio
- Implemente procedimientos de escalamiento e interactúe con los equipos de EMC global

2007-2008 Asociado de Xerox DocuCare en el lugar  
(2 años)

EMC Corp.

- Técnico in situ responsable de la resolución de problemas y el mantenimiento preventivo de todos los equipos de impresión en los centros de fabricación de EMC
- Responsable de los problemas de conectividad, instalaciones, mudanzas, reposición de suministros y capacitación al cliente de toda la línea de productos

2004-2007 Inversionista Inmobiliario Independiente  
(3 años)



1992-2004 **Ingeniero Sr. de Servicio al Cliente III**  
(12 años)

- Técnico de campo para impresoras láser a color de alto volumen/conectadas a la red de Xerox ubicadas en entornos de producción de ritmo rápido
- Valioso miembro del equipo que asumió problemas complejos de campo, como el gasto de piezas y los excesos de uso, utilizando técnicas de resolución de problemas con miembros del grupo de trabajo y soporte de ingeniería
- Mentoría y capacitación de nuevos CSE de campo para que se asimilen a las prácticas y técnicas de campo de Xerox

1985-1992 **Ingeniero de Servicio al Cliente I y II**  
(7 años)

Xerox Corp.

- Capacitado en una amplia gama de impresoras de escritorio, faxes y escáneres Xerox • Entrenado en computadoras de escritorio y portátiles fabricadas por Dell, Compaq y HP
- Gestión de grandes territorios de equipos en pequeños grupos de trabajo en MA&NH • Responsable de los inventarios de piezas de la máquina, administración del coche de la empresa, suministros y ventas por contrato, mantenimiento de computadoras portátiles e ingreso de datos de facturación con un fuerte enfoque en la satisfacción del cliente

**EDUCACIÓN:**

- 27 años de formación corporativa continua en los campos de reparación de impresoras (tanto monocromáticas como en color) y PC, instalación y resolución de problemas de software, resolución de problemas de red de dispositivos conectados, productos MS-DOS, MS Windows y MS Office, así como innumerables paquetes de software propietarios.
- 2 años de cursos en UNH, Durham NH en Ciencias Físicas y Bio
- Graduado de 4 años (los más altos honores) de Burlington HS, Burlington, MA

**REFERENCIAS:** Amueblada según sea necesario