David G. Braun

LÍDER DE TI Y AUTOMATIZACIÓN · OPERACIONES MSP Y ENTREGA DE SERVICIOS · ANTHROPIC CLAUDE CERTIFIED ARCHITECT - PROFESSIONAL

Remoto desde 2018 · Ciudadano estadounidense · Bilingüe EN/ES · horario EST a CST

DGB@workflowtech.ai
+1 541 413 5001
iambraun.com/cv
linkedin.com/in/david-george-braun
github.com/WorkflowtechAI

RESUMEN

De los cubículos de atención al cliente y soporte L1 a liderar equipos de entrega de servicios MSP, fundar un Centro de Excelencia en Automatización y diseñar sistemas de IA empresariales: mi carrera se ha construido subiendo de nivel sin descanso para resolver el siguiente cuello de botella. Hoy construyo integraciones de producción en Python/FastAPI, flujos de trabajo de IA deterministas y sistemas RAG con citas verificables, junto con transformación práctica de mesas de servicio y transferencia de capacidades. En resumen, convierto procesos frágiles y cuellos de botella en la entrega de servicios en operaciones confiables y autosostenibles. Vea mi portafolio completo en iambraun.com/cv y workflowtech.ai.

ASPECTOS DESTACADOS

- En ZAG: lideré la ingeniería de soporte del cliente más grande de la firma, una **empresa de 25.000 empleados, 50.000 endpoints, el 73% del negocio**, coordinando los equipos de SOC, NOC y del cliente.
- En LightPoint: creé y dirigí un departamento de operaciones de sistemas de **11 personas** para **más de 90 clientes y más de 5.500 endpoints**.
- En ZAG: reduje el onboarding manual de usuarios en **más del 80%** con automatización en Rewst.
- En ZAG: reduje la preparación de pruebas de concepto de preventa en **más del 50%** con soluciones plantilla construidas con IA generativa.
- En ZAG: puse en marcha un **departamento de Operaciones de Calidad**, de la carta fundacional a operativo en su primer año.
- En ZAG: encabecé la entrega de una plataforma greenfield de **ServiceNow ITSM** para una **empresa de $7 mil millones**.
- En ZAG: construí una matriz de habilidades de IA generativa para toda la empresa en una revisión de fusión y adquisición; **adoptada por 100 empleados**.
- En EGI: fundé y opero en solitario una plataforma de IA en producción (**seis productos en vivo**) como **Claude Certified Architect**.

EXPERIENCIA

Founder & Executive Engineer

Eudai Gestalt Integrations LLC · workflowtech.ai · Abr 2025 al presente

- Fundé Eudai Gestalt Integrations (EGI) en abril de 2025 y la llevé del caso de negocio y el plan de entrega a un estudio de integraciones de IA en operación.
- Opero **seis sistemas en producción** en solitario con seguridad incorporada en la entrega: verificación HMAC-SHA256 de webhooks con ventana de repetición, identidad delimitada por tenant, entrada validada por esquema, escaneo automático de secretos y topes de gasto que se cierran ante fallos.
- Entrego con disciplina: **2.902 commits**, **1.176 pull requests fusionados** y **4.648 pruebas automatizadas** ejecutadas como compuertas de merge en **14 repositorios** (registro público de GitHub, sep 2026).

- **Anthropic Claude Certified Architect (Professional)**, llevando a producción flujos de trabajo multiagente, RAG y frameworks de evaluación. (https://workflowtech.ai/portfolio.html)

Client Services Engineer → Lead Client Services Engineer → Quality Operations Engineer

ZAG Technical Services · San Jose, CA · Remoto · MSP · Partner Gold de Microsoft · 2022 a 2025 · Ascendido dos veces, la primera en menos de 90 días

- Incident Manager: ejercí el mando de incidentes mayores en todos los clientes, coordinando los equipos de SOC, NOC y del cliente.
- Lideré la ingeniería de soporte del cliente más grande de ZAG, el 73% del negocio en un MSP de unos 100 clientes: una empresa de 25.000 empleados con 50.000 endpoints.
- Fui responsable de la preventa de punta a punta (descubrimiento, entornos de demo en vivo, paquetes de escenarios, construcción de POC) y reduje la preparación de POC en más del 50%;
- Reduje el onboarding manual en más del 80% con automatización segura en Rewst que conectaba Microsoft 365 y Entra ID con el PSA, la documentación y las aplicaciones de negocio, detrás de portales de cliente unificados.
- Trabajé con Nexthink y su equipo en un cliente de $7B donde lideré el soporte; aprendí por mi cuenta Nexthink Infinity (DEX) y MSPBots para construir desde cero los reportes de entrega de servicio, los reportes de KPI y SLA con los que operaba el equipo ejecutivo.

Systems Support Engineer I → II → Team Lead → SysOps Team Lead

LightPoint NW · Portland, OR · MSP · Partner Gold de Microsoft · 2018 a 2022 · 90+ clientes, 5.500+ endpoints · Ascendido tres veces

- Ascendí de Systems Support Engineer I a SysOps Team Lead en cuatro años
- Creé y dirigí un departamento de operaciones de sistemas de 11 personas para más de 90 clientes y más de 5.500 endpoints en OR y WA.
- Ejecuté la entrega MSP de espectro completo, presencial y remota: colas de tickets de alto volumen, administración de Microsoft 365 y Google Workspace, ingeniería de sistemas, estandarización de parcheo y respaldos, seguridad de endpoints y de red (EDR/MDR, firewalls, filtrado DNS), y recuperación repetida de ransomware y respuesta de seguridad bajo alta presión.
- Ingeniero principal de escalamiento para incidencias complejas entre tenants, con comunicación directa con las partes interesadas durante las caídas.

Systems Engineer II · Technical Support Engineer · Founder · Contractor

Tier Two Consulting / New West Technologies / Alternation LLC / Robert Half · Portland, OR · 2013 a 2018

- Ingeniería de sistemas MSP, soporte de POS y pagos, y trabajo por contrato en entornos de MSP pequeños.

Technical Account Manager

Heartland Payment Systems · Remoto · Servicios Gestionados · 2009 a 2012

- Soporte de campo, éxito del cliente y gestión de cuentas.

Cargos anteriores

Ricoh USA / BBL Media · Portland, OR · 2005 a 2009

- Administración de contratos, Ricoh USA (2007 a 2009)

HABILIDADES PRINCIPALES

- El inventario completo está en el Índice de habilidades legible por máquina, en la página 3.

IA y automatización · Claude (API / MCP / Claude Code), Rewst (certificado), n8n, RAG

Liderazgo y entrega · liderazgo de equipos y departamentos, entrega de servicio, operaciones de calidad, preventa y soluciones

MSP y operaciones de TI · RMM y gestión de endpoints a escala, ITSM (ServiceNow), Microsoft 365 y Google Workspace, Entra / Intune, seguridad de endpoints (EDR/MDR), recuperación de ransomware

CREDENCIALES

- Claude Certified Architect, Professional **(CCAR-P)**, Anthropic, 2026 · verificar
- Claude Certified Architect, Foundations **(CCAR-F)**, Anthropic, 2026 · verificar
- Claude Certified Developer, Foundations **(CCDV-F)**, Anthropic, 2026 · verificar
- Claude Partner Badge, Claude Code, Anthropic, 2026 · verificar
- Anthropic Academy Completion, Anthropic, 2026
- Rewst Foundations; Rewst Clean Automation
- CompTIA A+; CompTIA Network+ (2014)

EDUCACIÓN

- AAS, Sistemas de Información Computacional, Portland Community College, 2015
- BS, Ciencias de la Computación (incompleto), Hartwick College, 2000 a 2002
- BS, Comunicaciones (incompleto), Greensboro College, 2002 a 2004
- Año preparatorio previo a la universidad, Bridgton Academy, 2000

ÍNDICE DE HABILIDADES

Denso en palabras clave para ATS e IA : Ver aquí el grafo de conocimiento: https://iambraun.com/cv/skills-graph.html

Entrega de servicio y operaciones de calidad · continuous improvement; solution architecture; service delivery reporting; automation adoption; quality assurance program; CSAT programs

ITSM y procesos · problem management; service delivery management; ticket queue management; post-incident reviews; process design; PSA platforms; ITIL and change advisory board; preventive process change; custom enterprise SLAs; ticket trend analysis

Seguridad · conditional access; security awareness training; security incident response; vulnerability management; API key management; Cloudflare Zero Trust

IA y ingeniería agéntica · evaluation harnesses; agent orchestration; context engineering; human-in-the-loop; hybrid retrieval; LLM-as-a-Judge; AI enablement; AI governance; Claude Code; MCP; RAG; system prompt design

Nube e infraestructura · Docker; Linux; Azure; AWS; client systems deployment; CI/CD pipelines; systemd; production incident response; multi-tenant architecture; cloud cost governance

Automatización y scripting · client onboarding automation; secure automation; low-code/pro-code hybrid integration; event-driven webhook automation; continuous deployment; deployment automation; automated reporting; custom integrations; workflow automation; build automation; Azure Functions; Shell scripting · via GenAI: PowerShell; Python

Liderazgo y personas · Quality Operations; documentation; team and department leadership; mentoring, hiring, and technical interviewing; escalation and incident management; business training program; mentoring to promotion; SOPs, KPIs, and SLAs; executive reporting; M&A support

Ingeniería de soluciones · discovery and scoping; demo environments; executive-to-engineering translation; proof-of-concept builds; discovery to go-live; post-sales implementation; post-sales engineering; Customer Relationship Management; technical account management

Gestión de incidentes y escalamiento · incident command; root cause analysis; data recovery; cross-team coordination; directing client staff; escalation tier design

Éxito del cliente y comercial · endpoint management; quarterly business reviews; escalation management; technical discovery; client onboarding; vendor management; RMM; stakeholder communication; pre-sales engineering; client de-escalation; ITSM implementation; multi-site support