

Angel Rico

Miguel Angel Rico Castillo

Sub-jefe de Telefonía y Soluciones Contact Center

MAVI de Occidente | Febrero 2024 – Actualidad

- Soporte y administración de plataformas de Contact Center (inConcert, WhatsApp360, CallItOnce)
- Gestión de incidencias de nivel 1 y coordinación con proveedores para nivel 2
- Validación de telefonía IP/analógica y configuración de extensiones
- Elaboración de reportes técnicos y capacitación a usuarios
- Coordinación de inventario y adquisiciones de telefonía

Técnico de Soporte / Helpdesk

MAVI de Occidente | Agosto 2022 – Febrero 2024




- Soporte técnico remoto y presencial a sucursales y oficinas administrativas
- Diagnóstico y solución de fallas en hardware y software
- Gestión de respaldos de información y mantenimiento preventivo/correctivo
- Capacitación básica a usuarios y gestión de compras de TI

Auxiliar de Soporte Técnico

Comex | Julio 2021 – Junio 2022

- Mantenimiento de equipos y atención a incidencias técnicas en puntos de venta
- Apoyo en instalación de software y configuraciones de red
- Administración de bases de datos SQL y control de inventario tecnológico

Contacto

-  331-413-5196
-  angel.rico247@gmail.com
-  Guadalajara, Jal

Conocimientos Técnicos

- Diseño web (HTML, CSS, Javascript, React, Bootstrap, Tailwind, Next.js, PHP, Figma, WordPress).
- Conocimiento en C, Java, Python, C#.
- Microsoft Office nivel intermedio.
- Bases de datos (SQL, mySQL).
- Infraestructura & Soporte: Mantenimiento de hardware, instalación/configuración de software, Helpdesk, gestión de inventario, soporte remoto (AnyDesk, TeamViewer)
- Telefonía & Contact Center: Telefonía IP, Issabel, Putty, inConcert, WhatsApp360, CallItOnce, C3ntro, IPCOM

Cursos:

Cisco Networking Academy
CCNA-1.

Educación

Tecnólogo Profesional en Sistemas Informaticos

Escuela Politecnica de
Guadalajara

Enero 2018 - Diciembre 2021