

|  |  |   |
|--|--|---|
| Dayana Brenes Herrera                          |  | Ciudadanía: Costa Rica<br>DNI: 1-1865-0027                                  |
|  |  |   |
| Address: San Diego, Cartago. Costa Rica Email: |  | Móvil: (+506) 8504-9719   |
| brenesdayana10@gmail.com                       |  | Perfil de LinkedIn: <a href="https://rb.gy/i12vl7">https://rb.gy/i12vl7</a> |

Resumen

Desarrollador de software altamente motivado y profesional con más de 3 años de experiencia brindando servicios de alto nivel. apoyo a los altos ejecutivos. Trabajé en varios puestos donde adquirí valiosa experiencia interactuando con clientes, desarrollé fuertes habilidades de comunicación y trabajé duro para llegar y mejorar el servicio al cliente. estándares.

Áreas de especialización

|  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidades informáticas avanzadas<ul style="list-style-type: none"><li>• Dominio bilingüe en español, inglés y portugués</li></ul></li><li>• Microsoft 365</li><li>• Computación avanzada</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia en Salesforce</li><li>• Servicio al Cliente</li><li>• Soporte de ventas</li><li>• Solución de problemas</li><li>• Resolución de problemas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte administrativo</li><li>• Redes empresariales</li><li>• Seguridad y automatización</li><li>• Hardware y red sistemas</li><li>• Excelente servicio de soporte técnico</li></ul> |
|--|---|---|

Empleo

|               |   |
|---------------|---|
| 2023-presente | Qualfon - Agente de soporte técnico y al cliente de Lytx nivel 2. |
| 2022          | Amazon (asistente de recursos humanos)                            |
| 2022          | Sykes (Agente de Cobranzas)                                       |

Experiencia y logros relevantes

|  |   |
|--|---|
| <p><u>Qualfon</u></p> <p>Cliente y técnico de Lytx</p> <p>Agente de nivel de soporte 2</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte técnico y servicio al cliente: Competente en la resolución de problemas de levas de transmisión, análisis de informes para identificar problemas y brindar soluciones efectivas. Amplia experiencia en seguimiento de vehículos via GPS, con capacidad para solucionar problemas de conectividad de red. Soporte dedicado para conductores que utilizan el sistema de dispositivo de registro electrónico (ELD), lo que garantiza un funcionamiento fluido y el cumplimiento de las regulaciones.</li><li>• Asistencia al cliente: ayudó a los clientes a recuperar secuencias de vídeo irrecuperables de cámaras que funcionaban mal. Proporcioné orientación a los clientes que buscaban mejorar su plan Lytx o incorporar nuevos servicios. Facilitó la creación de credenciales de acceso de usuarios y entregó información completa a clientes potenciales y existentes.</li></ul> <p>Realicé demostraciones para clientes interesados, mostrando toda la gama de servicios ofrecidos.</p> |
| <p><u>Amazon (asistente de recursos humanos)</u></p>                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajador de equipo diligente con un énfasis significativo en la evaluación.</li><li>• discapacidades.</li><li>• Conocimientos teóricos aplicados para explicar las políticas de la empresa.</li><li>• Utilicé metodologías avanzadas para procesar solicitudes de vacaciones y tiempo libre.</li></ul>  |
| <p><u>SYKES (Agente de Cobranzas)</u></p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Datos analizados meticulosamente para obtener información (pagos, fraudes, así como el estado de la cuenta.</li><li>• Realicé investigaciones y preparé informes para calificar las métricas.</li><li>• de los agentes.</li><li>• Proporcioné soporte administrativo.</li></ul>   |

| Educación |   |
|-----------|---|
| 2023-2025 | <div>Cenfotec</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Técnico en Ciberseguridad (2023)</li><li>• Grado en Ingeniería del Software (2025)</li></ul>              |
| 2025      | <div>Alcanza</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Curso de inglés (Nivel C1)</li></ul>   |
| 2021      | <div>CTP Mario Quirós Sasso</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Licenciatura 2021</li><li>• Desarrollo de Software para Bachillerato Técnico 2021</li></ul> |

| Educación (otros) |  |
|-------------------|--|
| 2021              | Contabilidad básica en ciencias, tecnología y telecomunicaciones.          |
| 2021              | PCAP: Fundamentos de programación en Python en la academia de CISCO.       |
| 2022              | CCNAV7: introducción a las redes.  |
| 2022              | Esenciales de TI: hardware y software para PC. Socio: NDG LINUX Unhatched. |
| 2022              | Introducción a la Ciberseguridad: introducción al IoT.                     |

| Habilidades técnicas |  |
|----------------------|--|
| Herramientas         | Salesforce, Microsoft 365, informática avanzada, hardware, software y redes. |

| Idiomas          |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| Español (nativo) | Inglés (100% escrito y hablado) |