



Francisco Martín Ramírez Guerra

**Teléfono:**

(+521) 55 35061866

**Correo:**

cbi2193013797@izt.uam.mx

www.linkedin.com/in/francisco-martin-rg6



<https://github.com/FMartinRG>



Con una trayectoria de 5 años desempeñándome como ejecutivo de soporte técnico remoto, me he especializado en el ámbito técnico, brindando asistencia y resolución de problemas relacionados con redes, telecomunicaciones y telefonía analógica y digital (VOIP).

En el ámbito laboral, he cultivado la habilidad de recopilar y analizar información de usuarios para identificar patrones de comportamiento, tendencias y áreas de mejora en los procesos operativos.

Trabajando en un entorno tan diversificado, poseo la capacidad de colaborar eficazmente con equipos para implementar cambios basados en el monitoreo de información de manera ágil, siempre orientado hacia la obtención de resultados concretos, como la reducción de tasas de abandono, la mejora de métricas y la optimización del flujo operativo para facilitar la comunicación.

Al laborar en la operación de soporte y monitoreo remoto llegué a formar parte del equipo encargado del seguimiento de los indicadores clave de rendimiento en intervalos breves. Además, recientemente he estado adquiriendo conocimientos para la implementación de mejoras en los ciclos de trabajo, como la metodología ágil, con el objetivo de optimizar el flujo operativo y, como resultado, lograr una mayor satisfacción del cliente y una gobernanza operativa más eficaz.

Experiencia

Ejecutivo atención a clientes

ESTUDIOS DE MERCADO BALAM

abril 2021 - PRESENTE

Ejecutivo atención a clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL enfocado a brindar asistencia técnica y administrativa relacionado a su servicio de internet brindando apoyo a temas de facturación y trámites. Soporte técnico de primer nivel al servicio de voz y datos para la resolución de fallas y configuraciones requeridas para el correcto funcionamiento del servicio, monitoreo y generación de tickets para seguimientos, realización de configuraciones tanto en voz y datos, manejo de protocolos de internet y configuraciones de direccionamiento IP

Habilidades

Sistemas enfocados a atención remota: Avaya
Call Management System

Conocimiento de software de ofimática:
Paquetería Microsoft office, Libreoffice.

Google Docs

Manejo de herramientas de trabajo remoto:

Slacks, Trello, Asana

Sistemas de control de versiones: Git y
GitHub

Terminal de comandos windows y Linux

Conocimiento en sistemas de desarrollo web
HTML, CSS, Javascript

Software de monitoreo: wireshark packet
tracert

Manejo básico de lenguajes de programación:
Java, Javascript



Ejecutivo atención a clientes

GESALM SERVICIOS

diciembre 2018 – mayo 2021

Ejecutivo atención a clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL enfocado a brindar asistencia técnica y administrativa relacionado a su servicio de internet brindando apoyo a temas de facturación y trámites. Soporte técnico de primer nivel al servicio de voz y datos para la resolución de fallas y configuraciones requeridas para el correcto funcionamiento del servicio, monitoreo y generación de tickets para seguimientos, realización de configuraciones tanto en voz y datos, manejo de protocolos de internet y configuraciones de direccionamiento IP

Educación

Estudiante de licenciatura en computación

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
METROPOLITANA**

2019 – En curso

Bachillerato

**CENEVAL EXAMEN ÚNICO DE
BACHILLERATO**

2013 – 2013

Bootcamp Desarrollo Web – en curso

DEVF

Bootcamp Programación Backend – en curso

ORACLE ONE – ALURA LATAM

Actividades

Servicial y cooperativo

Responsable

Trabajo en equipo

Fuertes habilidades de comunicación

Pensamiento analítico

Búsqueda de soluciones