



14/10/1993

Española

IVAN RAMÍREZ



IT SUPPORT SPECIALIST

EXPERIENCIA LABORAL

HELP DESK SUPPORT SPECIALIST

WABI PROJECT (02/05/2022 - ACTUAL)*Buenos Aires, Argentina*

- Asistencia técnica y resolución de problemas de forma remota en Inglés y Español para Europa, Oriente Medio, Asia y Latinoamérica.
- Administrar Google Workspace, gestión y control de equipos de punto final (MDM), TeamViewer, CrowdStrike, Netskope, Desarrollo de aplicaciones en AppSheet.
- Investigación y Desarrollo de soluciones y mejoras según necesidades de la empresa.
- Proporcionar información precisa sobre productos o servicios de TIC. Planificar, configurar y aplicar el uso de Google Workspace MDM para Windows.
- Creación de aplicación para control de inventario. Artículos de Base de Conocimiento y guías.
- Planificar, desarrollar y ejecutar encuestas a nivel global para control de activos.
- Entrenamiento a compañeros de nuevo ingreso.

IT SUPPORT TECHNICIAN

AVIENT CORPORATION (26/07/2021 - 29/04/2022)*Liverpool, Reino Unido*

- Primer punto de contacto para clientes que buscan asistencia técnica por teléfono, correo electrónico y plataformas de ticketing en Inglés y Español para Europa, Oriente Medio, África, Asia y Latinoamérica.
- Resolución de problemas de forma remota a través de técnicas de diagnóstico y preguntas pertinentes.
- Administrar Active Directory, Azure AD, Microsoft Exchange On-Prem y Online Admin Center, Windows Server, Administración de carpetas de red, ETQ, Salesforce, Administración de dispositivos móviles (MDM), RDP, TeamViewer, PROXY Pro, Cisco Webex, Cisco VPN, MS Office 2016 y 365, etc.
- Despachar las incidencias entrantes según alcance y servicios afectados, a los grupos o agentes correspondientes.
- Proporcionar información precisa sobre productos o servicios de TIC.
- Registrar eventos, problemas y su resolución.
- Seguimiento y actualización del estado e información del caso del cliente.
- Identificar y sugerir posibles mejoras en los procedimientos.
- Crear Artículos de Base de Conocimiento.

1ST LINE SUPPORT ENGINEER

ATOS (22/03/2020 - 25/07/2021)*Santa Cruz de Tenerife, España*

- Respaldo de Team Leader.

- Primer punto de contacto para clientes que buscan asistencia técnica por teléfono, correo electrónico y plataformas de ticketing.
- Resolución de problemas de forma remota a través de técnicas de diagnóstico y preguntas pertinentes.
- Determinar la mejor solución en función del problema y los detalles proporcionados por los clientes.
- Proporcionar información precisa sobre productos o servicios de TIC.
- Seguimiento y actualización del estado e información del caso del cliente.
- Identificar y sugerir posibles mejoras en los procedimientos.

CONTACTO



(+34) 722193305

ivanramirezamaro@gmail.com

www.linkedin.com/in/ivanramirezamaro

 38205, San Cristóbal de La Laguna.
España

EDUCACIÓN

BÁCHELOR EN INFORMÁTICA

Universitat Carlemany (11/10/2021 - ACTUAL)*Av. Verge de Canòlich, núm. 47, Sant Julià de Lòria, Andorra*

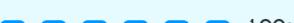
INGENIERO CIVIL

Universidad Metropolitana (12/2011 - 02/2017)*Distribuidor metropolitano, Caracas, Venezuela*

INGLÉS NIVEL PROFICIENTE

EC English Holdings Ltd (08/2011 - 12/2011)*Embassy - Study Group 33-41 West Street, Boston, Estados Unidos*

IDIOMAS

ESPAÑOL  100%**INGLÉS**  100%

HABILIDADES

Microsoft Office / Service Now / Administración de Microsoft Exchange / VPN / TeamViewer / Active Directory / Windows Server / PowerShell / Google Workspace / Windows / JIRA / RDP / Azure / AppSheet / MDM / Administración de Carpetas de Red