



Iván Arturo Ramírez Amaro

Fecha de nacimiento: 13/10/1993 | **Nacionalidad:** Española | (+34) 722193305 |

ivanramirezamaro@gmail.com | www.linkedin.com/in/ivanramirezamaro |

38205, San Cristóbal de La Laguna, España

Sobre mí:

Ingeniero Civil con pasión por las TIC, además de español hablo inglés a un nivel proficiente. Me interesan las nuevas tecnologías, las soluciones de software y la resolución de problemas. Manejo perfectamente la suite de Microsoft Office, Azure AD, MS Active Directory, MS Exchange, Windows OS, Service Now, Genesys, Citrix, etc.

EXPERIENCIA LABORAL

02/05/2022 – ACTUAL

HELP DESK SUPPORT SPECIALIST – WABI PROJECT

26/07/2021 – ACTUAL – Liverpool, Reino Unido

IT SUPPORT TECHNICIAN – AVIENT CORPORATION

- 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.
- **Determinar y aplicar la mejor solución en función del problema** y los detalles proporcionados por los clientes, en comunicación continua con grupos de nivel superior.
- 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 y problemas y su resolución en registros.
- Seguimiento y actualización del estado e información del caso del cliente.
- Identificar y sugerir posibles mejoras en los procedimientos.
- Crear KB (Artículos de Base de Conocimiento).

22/03/2020 – 25/07/2021 – Santa Cruz de Tenerife, España

1ST LINE SUPPORT ENGINEER – ATOS

- **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.
- Registrar eventos y problemas y su resolución en registros.
- Seguimiento y actualización del estado e información del caso del cliente.
- Identificar y sugerir posibles mejoras en los procedimientos.

10/01/2016 – 24/01/2019 – Caracas, Venezuela

INGENIERO CIVIL – L.C.I. PROYECTOS Y OBRAS, C.A.

- Dirigir y supervisar la ejecución de obra, conforme a los planos y especificaciones técnicas establecidas en el proyecto.

- Desarrollar el libro de obra, reportes de avances de obra, y actividades de control.
- Realizar mediciones, valuaciones y demás actos administrativos similares.
- Elaborar, modificar e interpretar planos en **AutoCAD**.

Algunas obras asistidas:

- Construcción del Nuevo Estacionamiento del Centro Nacional de Telecomunicaciones (CNT).
Caracas, Distrito Capital, Venezuela.
- Estabilización con Micropilotes y Anclajes en Talud Posterior en Res. Miracampitos.
Caracas, Distrito Capital, Venezuela.
- Refuerzo de Pantalla Atirantada y Disipación de Aguas en Talud en Supermercado Plaza's.
Caracas, Distrito Capital, Venezuela.

● EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

11/10/2021 – ACTUAL – Av. Verge de Canòlich, núm. 47, Sant Julià de Lòria, Andorra

BÁCHELOR EN INFORMÁTICA – Universitat Carlemany

<https://www.universitatcarlemany.com/>

12/2011 – 02/2017 – Distribuidor metropolitano, Caracas, Venezuela

INGENIERO CIVIL – Universidad Metropolitana

<https://www.unimet.edu.ve/>

08/2011 – 12/2011 – Embassy - Study Group 33-41 West Street, Boston, Estados Unidos

INGLÉS NIVEL PROFICIENTE – Embassy CES Boston (ahora EC English Holdings Ltd)

<https://www.ecenglish.com/en>

● COMPETENCIAS DE IDIOMAS

Lengua(s) materna(s): **ESPAÑOL**

Otro(s) idioma(s):

	COMPRENSIÓN		EXPRESIÓN ORAL		EXPRESIÓN ESCRITA
	Comprensión auditiva	Comprensión lectora	Producción oral	Interacción oral	
INGLÉS	C1	C1	C1	C1	C1

Niveles: A1 y A2 (usuario básico), B1 y B2 (usuario independiente), C1 y C2 (usuario competente)

● **COMPETENCIAS DIGITALES**

Mis capacidades digitales

Conocimientos digitales

Microsoft Office | AutoCAD | Service Now | Administración de Microsoft Exchange | TeamViewer | Azure AD | ProxyPRO | Active Directory | Windows Server | PowerShell | RDP | MDM | Sophos VPN | Genesys | Cisco VPN | Administración de Carpetas de Red | Sistema Operativo Windows

Habilidades personales

Trabajo en equipo | Capacidad de liderazgo con experiencia dirigiendo equipos de trabajo | Puntualidad y responsabilidad | Solución de problemas