



Juan Manuel Márquez López

Técnico Profesional en Computo

Cedula profesional: 10307152

Residencia: Lomas Estrella, Iztapalapa Ciudad de México

Nacimiento: Ciudad de México

Fecha de Nacimiento: 24 de Junio de 1997

Celular y WhatsApp (1): 5652302099

Celular y WhatsApp (2): 5515722335

Teléfono fijo: 5586548979

Correo: jmanu97@outlook.com

Tengo más de 8 años de experiencia en Telecomunicaciones, en sectores: residencial, pymes, empresarial y sus divisiones; Industria, financiero, retail, entre otros, prestando mis servicios en soporte técnico, atención al cliente, seguimiento a segundo nivel, retención, facturación, procesos administrativos, recientemente como brazo de apoyo de gerencia de ventas empresariales del sector financiero siendo líder administrativo 1 año.

Mi objetivo es poder consolidarme en el sector comercial de telecomunicaciones superando retos y concluir certificaciones que me permitan ser uno de los mejores en el medio, creciendo así con las mejores empresas de la rama.

Tengo intención de este 2024 hacer mi carrera por experiencia laboral, hacer una certificación de ingles y empezar una maestría, por lo que busco un mayor ingreso.

Estudios y Cursos

- Universidad Abierta y a Distancia de México Ingeniería en Desarrollo de Software - julio 2018 – Trunca 2023 – por tiempo y enfoque laboral.
- Centro de Estudios Tecnológicos, Industriales y Servicios (DGETIS) “Mariano Matamoros No 50” del “2012 - 2015”, obtuve: certificado escolar, título y cédula prof. 10307152, Certificación Microsoft
- CERTIPROF: Scrum Foundation Professional Certificate 44565745 (en renovación).
- UDEMY: Scrum + liderar equipos <https://udemy-certificate.s3.amazonaws.com/image/UC-2cb596a2-3a54-444d-b54d-01d31adeb767.jpg?v=159838549000>
- Udemy: Liderazgo gerencia de tecnología/ingeniería 2024 (en proceso próximo a Liberar).

Experiencia Laboral

-C3ntro Telecom 1 de Agosto del 2023 – Actualmente:

Analista de renovaciones: utilizando herramientas comerciales como CRM, hudspot, herramientas de gestión de tareas y proyectos como BC, herramientas colaborativas de Microsoft, productos generales de la empresa, herramientas de analítica y data. Trabajando con base a métricas del mes y trimestre, considerando velar por la renovación de las cuentas, rentabilidad, considerando equipos, calidad de servicios y data hacia el cliente.

- Cumplir y exigir el cumplimiento del proceso y planificación de la renovación.
- Realizar el análisis con uso de los sistemas vs información de las diferentes áreas.
- Llevar, liderar las sesiones correspondientes hasta llegar a acuerdos y compromisos en la toma de decisiones antes las diferencias que pudiesen encontrarse.
- Documentación a detalle de servicios y seguimiento de cada cuenta para su renovación.

-Totalplay Empresarial 1 de Julio del 2022 – 31 de Julio 23:

Líder administrativo - Ejecutivo de cuenta: Manejo de herramientas comerciales como CRM, SalesForces, gestión de presupuestos, Project Microsoft, herramientas colaborativas de Microsoft, productos de Totalplay, herramientas de analítica de data, reporte y métricas de funnel, forecast, manejo de contratos y RFP.

- Apoyo y seguimiento al proyecto de las cuentas de clientes del equipo comercial del sector financiero.
- Gestión de proyectos en Salesforce validación de Cobertura, Alta de Oportunidades, Carga de sitios, Modelado de proyectos, seguimiento, validación y liberación de precios, gestión de estado de oportunidad, flujos postventa y liberación de oportunidades.
- Gestión de liberación de folios TFE de presupuestos.
- Gestión a los planes y avances de implementación de proyectos con los EIM/PM
- Levantamiento y Gestión de incidencias y Ticket de Salesforce.
- Seguimiento a Facturación de Proyectos.
- Seguimiento con facturación Postventa Gestión y seguimiento a reportes de cumplimiento SLA ´ con Postventa de cara al cliente.
- Creación de planes de acción y corrección para la mejorar de cumplimientos de SLA.

C3ntro Telecom, 01 Agosto 2018 – 4 de noviembre 2021.

Utilizando herramientas como: Portales de Facturación, Freshdesk, correo electrónico, herramientas colaborativas, Paquetería Microsoft office, CRM desarrollado por la empresa, Basecamp2 y Basecamp3, tarificador mapa telefonía, DB consulta, ERP SICSA.

- **Asistente administrativo en área de facturación, realizando:** seguimiento y solución de Tickets, análisis y seguimiento a cotizaciones autorizadas por el cliente, validación de servicios(todas las divisiones sin excepción) liberados y entregados al cliente por parte del PM para su facturación, actualización de incrementos/cargos únicos/cobros por garantía a servicios y equipos de los clientes, gestión de usuarios para del portal de clientes (creación, corrección, eliminación, configuración de perfiles).
- **Analista de Facturación, adicional a las actividades se sumaron actividades como:** análisis, alta, modificación, validación y confirmación de clientes en portal ERP y Portal de la empresa para su facturación de ingresos, egresos y cancelaciones. Procesos de facturación considerando los servicios de todas las divisiones como: Smart media, Cloud Contact center, telefonía IP unificada, equipos en general, mensajería SMS; creación, configuración de cliente, análisis y asignación de créditos, lectura/reporte de tráfico y consumo por tarifa de usuarios/operadores y aclaraciones en cuentas nacionales e internacionales.

Grupo Mexicano de cable/ IZZI Telecom, 1 julio 2016 - 23 Julio 2018:

Soporte Técnico y de Servicios - medio tiempo: Brindando Soporte técnico y atención al cliente vía telefónica sobre sus servicios de internet, telefonía y televisión, solucionando problemas de navegación, de configuración de red, conexiones, telefonía sin línea, llamadas entre cortadas, activación y configuración de soluciones digitales, problemas de activación de servicio configuración de equipos, en televisión trabajando con pérdida de señal, señal intermitente, aprovisionamiento y fallas generales.

Creación y seguimiento de tickets con plataforma remedy validando los seguimientos de cada área técnica, lectura gráfica del servicio NOC, lectura de niveles rxmr downstream/upstream mediante la herramienta Servassure, administración de cuentas a nivel comercial, servicio y técnico mediante la plataforma Siebel desarrollada por Oracle a nivel nacional, de misma forma se brindó apoyo en el área de servicio con pagos, aclaraciones, información del servicio, así dando una buen trato y cordial al cliente, cumpliendo en tiempo y forma con el score balance de los servicios operativos y calidad.

Referencias Personales:

- Ariadna Figueroa – Amiga, tiempo de conocerle 2 años, celular: 5535239949
- Marco Antonio Lorenzana -Community Manager, Tiempo de conocerle 10 años, Celular: 5515858130
- Adrián Tavera Arévalo – Gerente de ventas, Tiempo de conocerle 9 años, celular: 5537760554