



Juan Manuel Márquez López

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

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/juan-manuel-m-92435b156>

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 y área comercial.

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, Técnico Profesional en Computo Certificación Microsoft
- CERTIPROF: Scrum Foundation Professional Certificate 44565745 (en renovación).
- UDEMY: Scrum + liderar equipos [Certificado de finalización del curso de Udemy | Udemy](#)
- Udemy: Liderazgo gerencia de tecnología/ingeniería 2024 [Certificado de finalización del curso de Udemy | Udemy](#)

Experiencia Laboral

C3ntro Telecom 1 de Agosto del 2023 – Actualmente:

Analista de renovaciones: Análisis del estado contractual y infraestructura de servicios de cuentas/clientes, utilizando herramientas comerciales como CRM, hudspot, herramientas de gestión de tareas y proyectos como BaseCamp, herramientas colaborativas de Microsoft, así como herramientas de analítica y data, de acuerdo con los productos generales de la empresa y trabajando con base a métricas del mes y Q correspondiente, velando siempre por la renovación de las cuentas, rentabilidad, considerando equipos, calidad de servicios y data hacia el cliente, cumpliendo con:

- 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.
- Liderar las sesiones correspondientes, llegar a acuerdos y compromisos en la toma de decisiones ante 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: Apoyo como brazo derecho del gerente al seguimiento y acompañamiento del equipo comercial, utilizando herramientas como CRM, SalesForces, gestear de presupuestos, Project Microsoft, herramientas colaborativas de Microsoft, productos de Totalplay, herramientas de analítica data, reporteo, métricas de funnel y forecast, cumpliendo con actividades como:

- Apoyo y seguimiento de proyectos de las cuentas cliente del equipo comercial del sector financiero.
- Gestión de proyectos en Salesforce, validación de Coberturas, 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 por 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.

- **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

Otros Intereses:

- *Me gustan los negocios.*
- *Disfruto demasiado del arte en Teatro, Cine, Música y filosofía.*
- *Me apasiona el deporte, el senderismo y las motos.*
- *Me gusta el desarrollo web y actualmente estoy trabajando en mi [portafolio de desarrollo web](#)*