



Dan Ornelas

TECHNICAL SUPPORT ANALYST

Técnico con 15 años de carrera profesional en tecnología de la información, con una trayectoria enfocada en la solución de problemas técnicos y la atención de calidad al cliente. Destacado por mis habilidades para establecer prioridades y comunicación efectiva, así como mi capacidad para resolver problemas complejos de manera eficiente. Un enfoque colaborativo y mi compromiso con el servicio de calidad han sido fundamentales en mi carrera profesional, siempre en búsqueda de la mejora continua y la excelencia en cada interacción con los clientes.

CONTACTO



(52) 55 1365 1294



dan-ornelas@outlook.com



www.linkedin.com/in/danornelas

IDIOMAS

- Inglés Básico
- Español Nativo

EXPERIENCIA LABORAL

Frubana

DEVOPS & DATA Technical Support Analyst II
julio de 2023 - octubre de 2024

- Atención a incidencias en los servicios, equipos y sistemas propios de la operación del almacén. Atención de Tickets para soporte de IT. Atención para canalizar reportes de incidencias en diferentes servicios hacia las áreas correspondientes para el seguimiento y resolución.

Hewlett Packard Enterprise

Technical Solution Consultant I
junio de 2022 - agosto de 2023

- Especialista en Soporte Remoto para servidores HPE para clientes en Latino América, a cargo de realizar diagnóstico a eventos reactivos a nivel de Hardware y brindar soluciones adecuadas, además de proporcionar asistencia vía telefónica al cliente final para consultas de compatibilidad de Hardware y configuración e instalación de Sistema Operativos Soportados.

Frubana

Technical Support Analyst
octubre de 2021 - julio de 2022

- Atención a incidencias en los servicios, equipos y sistemas propios de la operación del almacén, asistencia para diagnóstico y direccionamiento de reportes de servicio técnico con los proveedores de servicio a equipos de Impresión de oficina, y sistema de CCTV de almacén.

GTC Global Technology Corporation S.A. de CV.

IT Support Engineer
febrero de 2021 - junio de 2021

- Especialista de soporte técnico presencial y vía remota, en el departamento de IT para atención del personal dentro del Corporativo y en las diferentes oficinas pertenecientes a Seguros y Pensiones Banorte. Responsable de brindar diagnóstico y solución a los diferentes problemas técnicos en los equipos de los usuarios, instalación de Software y remplazo e instalación de Hardware, configuración y personalización de equipos por renovación.

HABILIDADES

- Establecer prioridades del trabajo
- Capacidad comunicación y actitud de servicio
- Facilidad de aprendizaje (Autodidacta)
- Habilidad de investigación y resolución de problemas
- Sistemas de seguimiento
- Diagnóstico y reparación de hardware
- Conocimientos básicos en redes
- Conocimiento básico en edición de audio y video
- Conocimiento básico en Programación (JS, HTML y Python)

CURSOS

- Trucos de productividad con IA
- Fundamentos de la IA generativa
- HPE Proliant servers Gen 8
- HPE Proliant servers Gen 9
- HPE Blade System
- HPE Virtual Connect
- HPE OneView
- HPE Proliant servers Gen 10
- HPE 3PAR Installation
- Ciberseguridad
- Linux Fundamentals
- Inteligencia emocional
- Calidad en el Servicio
- Técnico en informática (Ofimática)
- Técnico en instalación y reparación de equipo de cómputo

Hewlett Packard Enterprise

Technical Solution Consultant I (Spain HPE CSC)

junio de 2018 - julio de 2019

- Especialista en Soporte Remoto para servidores HPE y Storage para clientes en España, a cargo de realizar diagnóstico a eventos reactivos a nivel de Hardware y brindar soluciones adecuadas, además de proporcionar asistencia vía telefónica al cliente final para consultas de compatibilidad de Hardware y configuración e instalación de Sistema Operativos Soportados.

Hewlett Packard Enterprise

Technical Solution Consultant I

abril de 2015 - junio de 2018

- Especialista en Soporte Remoto para servidores HPE para clientes en Latino América, a cargo de realizar diagnóstico a eventos reactivos a nivel de Hardware y brindar soluciones adecuadas, además de proporcionar asistencia vía telefónica al cliente final para consultas de compatibilidad de Hardware y configuración e instalación de Sistema Operativos Soportados.

Computación Alfa

Technical Consultant

enero de 2009 - enero de 2012

- Soporte técnico para equipo de cómputo de oficina y hogar, mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware y Software, limpieza y remplazo de Componentes para impresoras, ofimática, conocimiento avanzado de Windows.

EDUCACIÓN

- E.S.I.M.E. Culhuacán

Ingeniería en Comunicación y Electrónica

Trunca (2009 - 2010)