



## **SOBRE MÍ**

Soy una persona proactiva, organizada y responsable, con buenas relaciones interpersonales. Me destaco por el buen trabajo en equipo, la rápida toma de decisiones y el buen manejo de la presión. Busco un puesto de trabajo con plan de vida y carrera para crecimiento laboral.

## **EDUCACIÓN**

### **Universidad Insurgentes**

Nivel superior. Lic. En tecnologías de la información.

Concluido (100% Comprobable/Certificado en trámite).

TITULO EN TRAMITE

### **Centro de Estudios tecnológicos Industrial y de Servicios N° 32.**

Bachillerato en informática  
(Soporte y mantenimiento,  
Reconocimiento de Microsoft.)  
Materias Rendidas: 60. Concluido.

## **CONTACTO**



**5525323669**



**angrox@hotmail.es**



**Oriente 180 N°144 Col.  
Moctezuma Segunda Sección  
Del. Venustiano Carranza CP.  
15530**

# **ROCHA BADILLO ANGEL LEONARDO**

**29 AÑOS.**

## **EXPERIENCIA LABORAL**

### **SUPERVISOR SOPORTE TECNICO.**

TOTALPLAY (noviembre 2017- Febrero2025).

- Generar reportes administrativos como: AHT tanto en llamadas como en chat, Asistencia, Justificaciones, métricos telefónicos (comida, Aux de supervisor, personal, total de llamadas, etc).
- Exportación de bases de detección de falla, estadísticas, comparativas y pronósticos (tanto en llamadas como en chat), bases como voz de cliente en chat, abandono por medio de intervalos.
- Creación, exportación y análisis de bases de uso de control interno. Conocimiento e interpretación de indicadores operativos, blending en gestión de interacciones de chat y llamadas (INBOUND y OUTBOUND).
- Conocimiento sobre solución de folios de área mesa de control. Retroalimentación de grupo interno sobre áreas de oportunidad detectadas.
- Realización de talleres de mejora continua al equipo de trabajo. Fomentar el crecimiento interno de un equipo por medio de la escucha y detección de necesidades de manera individual enfocado a una meta grupal.
- Seguimiento a correos de detección de fallas, detección y solución raíz de problemas en conferencia con soporte presencial, área de centralizado, etc.
- Reportería de indicadores y fallas a los altos mandos y gerencias de las diferentes campañas.
- Apoyo entre áreas de los diferentes skills y alta y baja de grabaciones de fallas generales al IVR.
- Apoyo con acompañamiento a personal en aprendizaje y nuevo ingreso.

## HABILIDADES

- Manejo de AVAYA y SALESFORCE, CMS, etc.
- Dominio de atención personalizada.
- Idioma Inglés básico
- Formación de equipos de trabajo.
- Conocimiento en métricas de CALLCENTER tanto llamadas INBOUND como OUTBOUND.
- Liderazgo.
- resolución de problemas y comunicación asertiva.
- Gestión de Personal

## INFORMÁTICA

- Mantenimiento de equipos de cómputo. Dominio intermedio de Microsoft Office.
- Outlook, Internet, open office.
- Dominio básico de Adobe Uso de programa SUA, Portales. IDSE, SIPARE, ESCRITORIO VIRTUAL (IMSS).
- Programas de edición de video. Audio básico: Camtasia, Final cut Pro, Audacity.
- Gestión de Sistemas Operativos
- Soporte remoto desde LOGMEIN/ANYDESK/TEAMWEAVER.
- Resolución de Incidencias en TI
- Administración de Datos

### **TELCEL (Agente telefónico)**

2017

Atención a clientes: Orientación a usuarios de telefonía móvil TELCEL acerca de soporte de equipos telefónicos de acuerdo con GAMA y MODELO. Apertura de línea y planes internacionales a clientes que se encuentran en el extranjero con planes de acuerdo con su geolocalización.

### **EFICASIA (Agente Telefónico).**

2014 - 2017

Atención a clientes: Orientación a contribuyentes acerca de movimientos afiliatorios Del Instituto Mexicano del Seguro Social. (IMSS).

Soporte técnico a herramientas de afiliación, asesoramiento y actualización de instaladores de programas y java para el correcto uso de las páginas WEB en los programas y portales institucionales del IMSS.

### **SAT (Servicio de Administración Tributaria.) Servicio social.**

2014

Evaluación de casos de identidad de IDC en pequeños contribuyentes.

### **INSTITUTO DE LA JUVENTUD (Instructor).**

2013 4 (Meses).

Recepción y Enseñanza de información básica de equipo de cómputo y uso practico de paquetería Microsoft.

### **MC DONALD centro histórico.**

2012 - 2013.

Atención general a clientes, recepción, caja, mostrador, y preparación de alimentos para comensales de acuerdo con el tipo de menú de la temporada.