

# ÓSCAR ÁLVAREZ OLIVEIRA

Teléfono: 637 154 927 | Email: oalvarezoliveira@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/oscar-alvarez-oliveira-462877241/>

GitHub: <https://github.com/OAlvarezOliveira>

Ubicación: Ourense, España

## PERFIL PROFESIONAL

Profesional con más de 10 años de experiencia en atención al cliente técnico, análisis postventa y soporte IT, con un fuerte enfoque en la mejora continua de la experiencia del cliente. Poseo habilidades analíticas, dominio de herramientas cloud (Azure, AWS) y automatización de procesos. Mi formación en ingeniería técnica y certificaciones recientes en DevOps y Data Science me permiten aportar una visión estratégica y tecnológica al análisis de clientes, mejora de procesos y transformación digital.

## HABILIDADES CLAVE (PALABRAS CLAVE ATS)

- Customer Experience Management (CXM)
- Customer Data Analysis | Python | SQL | Power BI
- Soporte Técnico | Gestión de Incidencias | ITIL
- Automatización de Procesos | DevOps | Scripting
- CRM (Salesforce, Zoho) | Herramientas de Ticketing (Zendesk, Jira)
- Cloud Computing: Azure, AWS, Oracle Cloud
- Gestión de Proyectos | Documentación Técnica
- Indicadores de Rendimiento (KPIs, SLAs, CSAT, NPS)
- Comunicación Interdisciplinaria y Orientación al Cliente

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

Primux Trading SL - Responsable de Postventa y Asistencia Técnica (Ourense, 2013 - Actualidad)

- Coordinación de equipo técnico de atención al cliente B2B y B2C, gestionando más de 20.000 casos anuales.
- Implementación de KPIs de satisfacción (CSAT, NPS) y mejora en los tiempos de respuesta.
- Desarrollo de herramientas internas en Python y hojas de cálculo automatizadas.
- Mejora de procesos postventa y estrategias de fidelización.
- Colaboración con departamentos de calidad, marketing y desarrollo.

## ÓSCAR ÁLVAREZ OLIVEIRA

Egatel SL - Tecnico de Calidad, Trazabilidad y Soporte IT (Vigo, 2010 - 2012)

- Gestion de trazabilidad de productos tecnologicos.
- Soporte IT interno con enfoque preventivo.
- Elaboracion de informes tecnicos.

Egatel SL - Tecnico de Diseno de Hardware y Soporte IT (Vigo, 2007 - 2010)

- Diseno de PCBs multicapa y simulacion electronica.
- Soporte interno y colaboracion en I+D+i.

### FORMACION ACADEMICA

- Tecnico Superior en Telecomunicaciones e Informatica - I.E.S. A Farixa (2004 - 2006)
- Ingenieria Tecnica en Telecomunicaciones (96 creditos) - Universidade de Vigo (2001 - 2004)

### CERTIFICACIONES

- Experto Universitario en DevOps & Cloud - UNIR, 2023
- IBM Python for Data Science - CognitiveClass.ai, 2023
- Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900) - Microsoft, 2023
- Oracle Cloud Infrastructure Foundations - Oracle, 2023
- AWS Cloud Practitioner - En curso
- Data Protection Officer - Grupo Academia Postal, 2019
- ISO 20000-1:2018 Gestion de Servicios IT - Grupo Academia Postal, 2019

### IDIOMAS

- Espanol: Nativo
- Ingles: Nivel intermedio tecnico (lectura y escritura tecnica)

### REFERENCIAS

Disponibles a solicitud.