



Adrian Robles F

Soporte Comercial & Migración de Procesos

www.roblesadrian.com

Historial Laboral

Líder de Equipos Comercial & Consumidor

Tek-Experts | 2020 – Presente

- Lidero tres equipos con un total de 32 especialistas.
- Participo en entrevistas para ubicar nuevos colaboradores.
- Link principal entre el cliente y los especialistas de soporte.
- Definir necesidades de entrenamiento y áreas de mejora con Entrenamiento y Líder Técnico.
- Lidero reuniones de colaboración interdepartamentales.

Coordinador Post Ventas

Tek-Experts | 2019 – 2020

- Brindar soporte a los Ejecutivos Comerciales en actividades post venta.
- Investigar y documentar escalaciones para generar soluciones personalizadas.
- Mantener comunicaciones con diversos departamentos para asegurar la resolución de conflictos.
- Identificar y reportar necesidades de entrenamiento y documentación.

Servicio Al Cliente Sr & Migración de Procesos

Lonza | 2018 – 2019

- Migrar y documentar procesos para desarrollar material de entrenamiento.
- Identificar mejoras en procesos para su actualización.
- Dar asistencia a los agentes para el soporte del producto.
- Resolver escalaciones colaborando con otros departamentos.
- Dar asistencia el líder del equipo en tareas administrativas.

Especialista de Servicio al Cliente Sr

Auxis CR | 2014 – 2018

- Migrar procesos nuevos para la cuenta y preparar SOPs para la aprobación del cliente.
- Entrenar a los nuevos especialistas de soporte.
- Dar asistencia técnica a los clientes vía telefónica.
- Organizar reuniones para asegurar el inventario y cumplimiento de entregas.
- Revisar y registrar órdenes de retorno.

Educación

FreeCodeCamp

Responsive Web Design | 2019

Liceo Pacifico Sur

Bachillerato | 2000 – 2004

Perfil Personal

Aprendo rápido, y siempre busco la forma de lograr la tarea al frente, buscando habilidades para proyectos futuros. Me encanta ayudar a la gente y compartir lo que sé con otros para lograr ser un equipo exitoso.

Proactivo y motivado, siempre con una vista clara en el objetivo y trabajando para definir y lograr nuevas metas.

Contacto

Email: adrian@roblesadrian.com
Phone No.: +506-6038-4056

Habilidades

- M365
- SAP
- HTML5 & CSS3
- Git
- Command Line
- Ubuntu
- Jekyll
- Visual Studio Code
- GitHub
- MSFT Volume Licensing