**Adrian Robles F**

Soporte Comercial & Migración de Procesos

[www.roblesadrian.com](http://www.roblesadrian.com)

|  |  |
| --- | --- |
| Historial Laboral | **Perfil Personal** |
| **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. | 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. |
| **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. | **Contacto**  Email: adrian@roblesadrian.com  Phone No.: +506-6038-4056 |
| **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. | **Habilidades**   * M365 * SAP * HTML5 & CSS3 * Git * Command Line * Ubuntu * Jekyll * Visual Studio Code * GitHub * MSFT Volume Licensing |
| Educación  FreeCodeCamp  Responsive Web Design | 2019  Liceo Pacifico Sur  Bachillerato| 2000 – 2004 |