

ALEJANDRO FONSECA ARDILA

INFORMACIÓN PERSONAL:

Estado civil: Casado
Nacionalidad: Colombiano
Edad: 39
Lugar de nacimiento: Bogotá, D.C.
Cédula de Ciudadanía: 80.197.321

OBJETIVO

Trabajar en una organización donde pueda contribuir con mis conocimientos técnicos y espíritu de servicio al éxito y progreso de la empresa

EDUCACIÓN

2022	Fundación Universitaria Compensar Ingeniería de sistemas (Actualmente en curso)
2021	Universidad de Santiago de Chile Certificación Fundamentos de Ciberseguridad SoyLidet.Net Certificación Scrum Fundamentals
2019	Netec Global Knowledge Certificación ITIL Foundation IT Service Management
2013	Universidad Jorge Tadeo Lozano Producción de Imagen fotográfica
2010	Corporación Universitaria Unitec – Sistemas -Tecnólogo en Sistemas -Diplomado Seguridad Informática y Forense y Diplomado Web
2009 - 2010	Centro Educativo de los Computadores Curso de Diseño Gráfico y Diplomado Web Suite Adobe CS4 Sony SoundForge v. 8.0
2007	Aula Matriz SA (Capacitación Webmaster) http://www.aulamatriz.edu.co/ Fireworks 8.02 Flash 8.02 Dreamweaver 8.02 WS_FTP
2002 – 2003	American System Service Estudios de Inglés

New Horizons Computer Learning Centers

<http://www.itcolombia.com>

Certificaciones:

Windows 98, 2000, Me y Xp

HTML

Frontpage 98, 2000 y Xp

Computer Made Easy

1995 -2001 Gimnasio Los Robles
Bachillerato

1989 - 1994 Colegio San Tarsicio
Primaria

EXPERIENCIA LABORAL

2021 – Fecha Kavak Colombia

Senior Tech Support Analyst

Responsable de liderar el área de tecnología en Kavak Colombia; apoyo a los usuarios finales; solución de problemas y mantenimiento de equipos Windows; soporte en plataformas Printunl, Slack, Jira, Microsoft Office 365, Windows 10, Windows 11, Gsuite y ThinkCell; soporte en agentes de seguridad Netskope y Falcon; soporte en dispositivos móviles IOS y Android; análisis e implementación de tecnología, comunicaciones e infraestructuras en Hubs y Centros de Inspección; Análisis y toma de decisiones relacionadas con licitaciones en temas tecnológicos; Administración de plataformas de comunicaciones (internet); Realización y control de inventarios y activos tecnológicos; Administración y supervisión de la facturación de líneas corporativas; Atención y gestión de tickets en plataforma Jira; implementación de flujos de trabajo en Slack; Implementación de tecnología de control de acceso y biometría en Hubs.

2018 - 2021 IBM

Account Technical Representative MMVS Apple
Especialista de Soporte Técnico Apple:

Soporte de hardware y software; análisis y resolución de incidencias técnicas con productos Apple, así como ordenadores Windows; administración y soporte de diversas plataformas tecnológicas para la resolución de incidentes, como Gsuite, Slack, Amazon Workspace AWS, Active Directory, Microsoft BitLocker, Office 365, Perfiles Apple MDM, VPN: Pulse Secure, Open VPN GUI y Agentes de seguridad como: McAfee Proxy Cloud, Symantec Endpoint Protection y Symantec DLP; análisis y resolución de incidentes generados por políticas de seguridad; Gestión de inventario de computadoras Mac y Lenovo; alistamiento de software de computadoras y agentes de seguridad; soporte con dispositivos móviles iOS: iPads, Apple TV y iPhone; preparación e implementación de proyectos especiales para cuentas del sector financiero, como Grupo Aval, ADL (Aval Digital Labs), Grupo Summa y Scotia Bank; realización de entrenamientos en soporte técnico para las diferentes cuentas a cargo, así como entrevistas con el fin de calificar la habilidad técnica de los candidatos que ingresan a la empresa.

2016 - 2018 Mac Center

Soporte Técnico Apple

Certificaciones: Apple Macintosh Certified Technician 2016
Apple Certified iOS Technician 2016
Apple Fundamentals 2016

Soporte técnico en las tiendas APR (Apple Premium Reseller), brindando análisis en la tienda y resolución de incidentes técnicos a los usuarios finales en tienda con computadoras iMac, MacBook Pro, MacBook Pro Retina, MacBook y MacBook Pro Touch Bar (software y hardware del sistema operativo); desmontaje, mantenimiento y limpieza de productos Apple, así como de dispositivos iOS, iPhone, iPads, Apple TV y accesorios como EarPods, AirPods y productos de la línea Apple Beats; coordinación del flujo de trabajo de la barra de servicio y del laboratorio, así como micro-inspecciones y reparaciones de dispositivos, y entregas de equipos.

2014 - 2016 Teleperformance Colombia

Campaña Microsoft

*Certificaciones Microsoft: Troubleshooting Windows 8, 8.1 and 10
Office 365 & Office 365 for Android
Windows 10 Anniversary
Windows 10 DIA (Download, Install & Activate)
Office 365 for Mac
Office Full Entitlement
Windows New Hire*

Microsoft Technical Support Chat Tier 1 LATAM – EMEA; resolución de incidencias técnicas vía chat o de forma remota en productos Windows 7, 8, 8.1 y Windows 10, Office 2007, 2010 y 2016 Hogar y Empresas, Hogar y Estudiantes, así como línea Office 365, Office 2011 y 2016 para Mac; asesoría a usuarios finales para compra de planes de soporte de software PSS Premium y Assure, y licencias de Office Home y Windows Home; realización y cierre de venta de productos Microsoft Home Line (Best Seller - Premium Support Plans Sales); Supervisor de respaldo realizando tareas como informe de nómina, ausentismo; Monitoreo de QA de acuerdo a los atributos e indicadores de la campaña; Soporte de Sales Trainer: manejo de grupos para la venta de productos y servicios de Microsoft; Floor Support: apoyo general para los agentes de la campaña y proceso de ventas; Apoyo de Techcoach - Tier 2 y Tier 3 - para la resolución de incidentes técnicos escalados.

2014 Universidad Jorge Tadeo Lozano

Revista Institucional “La Brújula”

Fotógrafo – Coordinador Micrositio

Auxiliar Salas de Cómputo

Preparación de salas de cómputo, resolución de incidencias técnicas y asesoramiento a docentes y alumnos en plataforma educativa; instalación y actualización de software; mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras.

2012 - 2013 Atento Colombia

Campaña Movistar

Agente de Soporte Técnico

Banda ancha

Línea Básica

Asesor

Legalizaciones

Analista de Operaciones

Mesa de Prueba Asistec (banda ancha – Televisión)

2011 Grupo A Estudio

Agente de Soporte Técnico

Campaña “Aprende Fácil” Telefónica Telecom

Técnico en Soporte

Soporte de agentes de call-center y funciones de seguridad de TI

2011

Thomas Gregg and Sons

Thomas Instruments

Técnico Informático Junior

Soporte de equipos de cómputo y servidores; programación de los datáfonos de los peajes; montaje, mantenimiento y soporte de equipos de cómputo de los peajes de "Concesiones Colombia"; instalación de software de monitoreo de estaciones de peaje; Auditoría de software en equipos del área administrativa.

2010

Cardio Street - Nike

Oficial de Información Logística

We Run Bogotá 10k

2009

Politécnico Tequendama

Docencia en Diseño Web – Primer semestre

2007

Contact Center Américas

Agente de Call Center

Campañas:

Orange Dominicana – Soporte a usuarios finales República Dominicana

Unilever Andina: Lanzamiento de marketing y ventas de Mayonesa Resera Casera

Publicar S.A.: Actualización de la base de datos de las guías telefónicas de páginas blancas de Colombia

2005

Corporación Universitaria UNITEC

Auxiliar de Sistemas – Pasantías Universitarias

A cargo del monitoreo de redes; soporte técnico y mantenimiento para 250 PCs; inventario e informe del estado de los equipos de cómputo; instalación de aplicaciones para laboratorios de cómputo; Asesoramiento en Sistemas para profesores y estudiantes.

Trabajos freelance:

- Diseño de sitios web en Adobe Fireworks, DreamWeaver, Flash y Microsoft FrontPage
- Mantenimiento de PCs (software y hardware)
- Instalación de redes LAN y WAN
- Asesorías
- Soporte remoto para usuarios finales de PC, Tablet y Mac (LogmeIn, TeamViewer, etc.)
- Soporte general a usuarios particulares
- Clases sobre ofimática, operación y cuidado de PC, y diseño web
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Asesoramiento individual en la compra de equipos informáticos

2002

La Grek@ Online Café Internet

Asistente Administrativo y Soporte de TI

INTERESES Y ACTIVIDADES

Ciclismo, Camping, Música, Cine y Fotografía

IDIOMAS

Español – Lengua materna

Inglés - Nivel B1