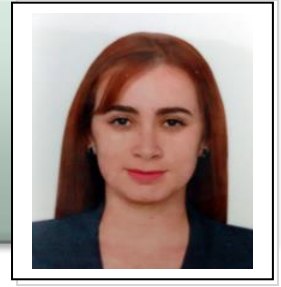


DENISS CAROLINA HOLGUÍN CARRILLO



INFORMACION PERSONAL

- *cédula de ciudadanía: 1030637030*
- *Nacionalidad: Colombia*
- *Fecha de Nacimiento: 11/02/1994*
- *Lugar de Nacimiento: Bogotá*
- *Domicilio: Diagonal 38 # 85 – 04 sur - Patio Bonito*
- *Nro. de Teléfono Celular: 3144290266 - 4522582*
- *Correo Electrónico: dcarolinadca@gmail.com*

PERFIL LABORAL

tecnóloga en informática con conocimientos en bases de datos. programación, redes, mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras, Con experiencia como agente telefónico soporte en mesa de ayuda primer nivel en entidad bancaria, Excelentes relaciones interpersonales, atención al cliente.

EXPERIENCIA LABORAL

Sonda Colombia S.A

MESA AYUDA

15 agosto 2019 – 10 agosto 2021

Funciones:

Agente telefónico de soporte técnico primer Nivel a personal interno de entidad bancaria soporte telefónico, correo y remoto, cumplir con indicadores de gestión, solucionando problemas técnicos de software y aplicativos internos, gestión de casos por correo haciendo seguimiento enviando respuestas a los usuarios y realizar soporte final según el cierre del caso.

- Configuración de correo
- Instalación de software
- Configuración VPN
- Manteamiento equipos, reparaciones perfilamiento de usuarios, limpiezas liberación espacio de disco, entre otras.
- Soporte vía correo seguimiento a requerimientos validando que los casos tengan la respectiva solución y funcionamiento para usuario final.
- Escalamiento de incidentes.

Jefe Inmediato: Monica Rojas Sánchez 7456300 ext.: 9942 celular: 3188372113

FORMACIÓN ACADÉMICA

Año: En curso– Ingeniería de sistemas

Institución: Escuela Tecnológica Instituto técnico Central

Año: 2017 – Título: Tecnóloga en Informática

Institución: Corporación Universitaria Minuto de Dios

Año: 2011 – Título: Bachiller Académico

Institución: Instituto Educativa Distrital el Japón

REFERENCIAS LABORALES

Monica Rojas Sánchez

7456300 ext.: 9942

celular: 3188372113

REFERENCIAS PERSONALES

LEIDY JOHANNA VERGARA

Auxiliar de Admisión y Registro Teléfono:

3105755735

Lina Mercedes

Asistente Telefónico

Cel: 320 8691272

DENISS CAROLINA HOLGUÍN

C.C. 1.030.637.030 de Bogotá D.C