



Gustavo Molina Batista

Tecnólogo en Sistemas

Analista IT con 12 años de experiencia en el área. Me gusta estar al tanto con las últimas novedades en el mundo de la tecnología, ya que siempre me ha apasionado mi carrera. He tenido la oportunidad de trabajar brindando soporte técnico combinándolo con el servicio al cliente, lo cual, me ha permitido brindar la mejor experiencia de servicio al usuario.



gusmol37@gmail.com



3124754839



Cra 100B #76A - 05, Bogotá, Colombia

COMPETENCIAS

Analista IT

Trabajo en equipo

Fundamentos de Programación en Javascript.

Fundamentos de Programación en Visual Basic.Net

Adaptabilidad al cambio

Aministrador de Redes de Datos

IDIOMAS

Español



Inglés



INTERESES

Cibersuguridad

Inteligencia Artificial

Nuevos lenguajes de programación

Desarrollo de proyectos en línea

EXPERIENCIA LABORAL

Soporte Técnico de Requerimientos

ATENTO COLOMBIA S.A.

05/2020 - 03/2022

Bogotá

Funciones

- Realizar soporte técnico de segundo nivel sobre los servicios de internet, televisión y telefonía fija, tanto en Fibra Óptica FTTC y FTTH, como en ADSL y VDSL. Creación de tickets sobre incidentes locales o masivos. Seguimiento y monitoreo de las incidencias técnicas presentadas en la red. Asesoría sobre los dispositivos de conexión, tales como módems, swtichs y routers. Ventas de productos y servicios de banda ancha, telefonía y televisión.

Contacto : Anderson Gómez - 5941111

Team Lead

SUTHERLAND COLOMBIA HOLDING S.A.S.

03/2018 - 08/2019

Bogotá

Funciones

- Gestión de un equipo de hasta 20 personas. Fortalecimiento de los talentos de los miembros del equipo mediante sesiones de coaching. Auditoría y seguimiento del desempeño individual y grupal. Garantizar el cumplimiento de los indicadores de desempeño (KPI). Diseñar e implementar planes de acción para optimizar el manejo de indicadores. Creación de tickets sobre incidentes técnicos y de cobertura.

Contacto : Luis Grau - 7457090

Analista de Servicios IT

TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.

09/2015 - 04/2017

Bogotá

Funciones

- Atención en área de 1er. Nivel vía telefónica o acceso remoto, correo electrónico o plataforma Service Desk a las solicitudes de soporte sobre fallas e incidentes masivos. Creación de tickets de servicios, gestión, seguimiento y solución de incidentes. Asistencia remota para diagnóstico y solución de incidentes reportados. Monitoreo de servidores. Administración de software de control de sala situacional. Observación y aplicación de las normas de seguridad informática. Soporte avanzado orientado a las necesidades del cliente.

Contacto : Octavio Avella - 4049080

FORMACIÓN ACADÉMICA

Tecnólogo en Sistemas

Instituto Universitario de Tecnología y Administración Industrial IUTA

02/2007 - 08/2010

Los Teques - Venezuela

Cursos

- Redes y Medios de Transmisión. SENA.
- Diseño de Bases de datos en SQL. SENA.
- Redes y Seguridad. SENA
- Soporte Windows 10 Edición aniversario. Microsoft.

REFERENCIAS

- Camila Gutiérrez. Ocupación: Analista Servicios IBERIA. Celular: 3184489930.
- Joseph Molina. Ocupación: Analista de Aplicaciones. Celular: 3008622699.
- Rosa Parra. Ocupación: Del hogar. Celular: 3214104550.