



PERFIL

Profesional de Ingeniería de sistemas, certificada en ITIL 3 y 4 intermedio (DPI), Scrum fundamentos y en proceso de certificación Scrum Master con más de 18 años de experiencia en atención al cliente, coordinando proyectos en grandes empresas del sector gobierno y privado, manejando personal y demostrando iniciativa, proactividad, eficiencia y capacidad de organización con el grupo de trabajo, para cumplir con el mejoramiento de servicios disponibles, planeación y ejecución de proyectos nuevos, manejo de proveedores entrega y sustentación de informes gerenciales y administrativos en los comités, mostrando efectividad y logros en metas planteadas de acuerdo con los objetivos de la compañía y área, aplicando las mejores prácticas de ITIL., gestión de herramientas de ITSM cómo: CRM, Jira, Service desk, Moebius, Aranda, service manager, Proactivanet, Dexón etc.

CONTACTO

CELULAR:
57 321 483 8733
Dirección Calle 5 B 12-93
Chía CORREO ELECTRÓNICO:
carolina.aldana10@gmail.com

HABILIDADES

Motivación del equipo de trabajo.

Capacidad de análisis.
Priorización de actividades.
Adaptación al cambio.
Fidelización de clientes.
Trabajo en equipo.

APTITUDES

Organización
Capacidad de Trabajo
bajo Presión
Manejo de Grupos
Puntualidad
Proactividad e Integridad

LAURA CAROLINA ALDANA CORREAL

INGENIERA DE SISTEMAS

Tarjeta profesional 25255-305195 COPNIA
EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
PROFESIONAL EN INGENIERIA DE SISTEMAS

Proyecto de grado en desarrollo de software para gestión de notarias.
CERTIFICACION ITIL FOUNDATION V3
CERTIFICACIÓN ITIL FOUNDATION V4
CERTIFICACIÓN SCRUM FOUNDATION
Proceso de certificación SCRUM MASTER
CERTIFICACIÓN ITIL FOUNDATION V4 INTERMEDIO (DPI)
Curso de preparación y examen de certificación alineado al servicio al cliente.

EXPERIENCIA LABORAL

PEAR SOLUTIONS- Coordinadora Local Febrero 2024- Actualmente
Funciones: Gestión de incidentes y requerimientos, cumpliendo con los ANS pactados con el cliente, entrega de resultados de indicadores de gestión e informes para la Secretaria de Educación

COLSOF- Coordinador de Proyectos septiembre 2023- Diciembre 2023
Funciones: Gestión de incidentes y requerimientos, cumpliendo con los ANS pactados con el cliente., apoyo con las contrataciones a los ingenieros de soporte, entrega de resultados de indicadores de gestión e informes para cada cliente.

ACG – Asistente de ventas en línea Compañía dedicada Ciberseguridad
Mayo 2023 – Agosto 2023.
Funciones: Gestión de plataforma de Amazon y ECwind para ventas en línea para clientes de USA y Latinoamirica, seguimientos a envíos y duda de los clientes en cuanto a los productos.

ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS S.A. -DIRECTORA DE SERVICIO AL CLIENTE Compañía dedicada al desarrollo de software.
Noviembre 2021 – abril 2023.
Funciones: Gestión de incidentes y requerimientos, cumpliendo con los ANS pactados con cada cliente de acuerdo con los acuerdos contractuales., apoyo con las contrataciones a los ingenieros de soporte, entrega de resultados de indicadores de gestión e informes para cada cliente.
Monitoreo de gestión de casos y llamadas en línea para entrega de resultados con los estándares de calidad y oportunidades de mejora o planes de acción, Respuesta de PQRS, fidelización de clientes, elaboración y actualización de procesos, actas, guías, instructivos para actualización de base de conocimiento.

SONDA DE COLOMBIA – SUPERVISORA MESA DE AYUDA
Integrador multinacional de tecnología y servicios conexos.

Febrero 2017 – Agosto 2021 (ETAPA 2)
Octubre 2005 – Abril 2015 (ETAPA 1)
Funciones: Implementación, seguimiento control y ejecución de mesas de servicios. Coordinar actividades del equipo y documentar, escalar y resolver las incidencias reportadas por los clientes de acuerdo a lo estipulado en el contrato, hacer seguimiento y análisis proactivo de indicadores claves de rendimiento, identificar oportunidades de optimización, hacer fidelización a los clientes generando nuevas oportunidades al área comercial y respectivos planes de mejora, realizar los informes requeridos, así como KPI'S. Elaboración de manuales, instructivos y bases de conocimiento para entrenamiento de analistas o ingenieros.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO – SUPERVISORA MESA DE AYUDA Prestador de servicios de salud.
Octubre 2015 – Enero 2017
NOTARIA QUINTA BOGOTA- AUXILIAR REGISTRO CIVIL- Abril 2002-Septiembre 2005