

# ANDREA CUENCA ANZOLA

andreaanzola@outlook.com | (+57) 3118261382 | Bogotá | [Linkedin](#)

• Ingeniera de sistemas •

## SOBRE MÍ

Ingeniera de sistemas con 5 años de experiencia, en resolución de incidentes, gestión de campañas digitales y manejo de bases de datos SQL. Administración de plataformas CMS como Magento y Vtex. Reconocida como Genio del Trimestre por compromiso en Masiv en 2022 y 2023. Formación sólida como ingeniera, complementada con capacitaciones recientes en Front End Development, AWS y Java.

## ESTUDIOS

2021 - 2024 • Universidad ECCI

Ingeniero de sistemas

2019 - 2021 • Universidad ECCI

Ingeniero Técnico en Desarrollo Informático

2017 - 2018 • Sena

Técnico en Desarrollo de Software

## EXPERIENCIA

**Analista de incidentes N1**

**ago. 2022 - dic. 2023**

**Masiv (Híbrido)**

- Análisis, categorización, diagnóstico y resolución de incidentes.
- Escalamiento de incidentes a niveles superiores con documentación detallada.
- Provisión de soporte de nivel 1 para servicios multicanal, tanto interno como externo.
- Envío de placas informativas en HTML

*Habilidades: SQL (Athena), consulta de MongoDB, Pruebas con Postman, Gestión de bases de datos con DBeaver, HTML, Soporte técnico, trabajo en equipo*

**Analista mesa de gestión**

**sept. 2021 - jul. 2022**

**Masiv (Híbrido)**

- Autogestión del cliente en el envío de campañas de email, SMS y mensajes de voz.
- Creación de reportes periódicos sobre el desempeño de las campañas.
- Seguimiento de solicitudes y resolución de consultas.
- Creación de plantillas HTML para el envío de comunicados.

*Habilidades: Reportes de campañas, Atención multicanal, Seguimiento de solicitudes, HTML y CSS*

**Analista digital**

**abri. 2018 - ago. 2021**

**Estibol S.A.S**

- Maquetación de correos electrónicos en HTML y gestión de campañas digitales utilizando la plataforma Icommarketing.
- Administración de la plataforma CMS e-Commerce B2B y B2C Magento
- Migración de datos entre plataformas de e-Commerce, específicamente desde Magento a Vtex.

*Habilidades: HTML y CSS, Icommarketing, Magento, Vtex, Adobe Fireworks, Gestión de contenido visual*

## CURSOS

**Great Learning**

- Front End Developmet - HTML 2024
- Front End Developmet - CSS 2024
- HTML Attributes and Tags 2024

**Learn LinkedIn**

- HTML esencial 2024
- Introducción a AWS: Servicios principales 2024

**Kaizen Asesorias GMC**

- Fundamentos JAVA y Programación Orientada a Objetos 2020