



LINA KATHERINE NIAMPIRA MORALES

PERFIL PERSONAL

Soy Estudiante de ultimos semestres de ingeniería de sistemas , con más de 8 años de experiencia en proyectos enfocados a la atención al cliente y soporte técnico.He tenido a cargo proyectos de gestión del cambio y generación de valor para las organizaciones lo que me han permitido trabajar de cerca con el cliente final y fortalecer el uso de mis habilidades blandas enfocadas a la resolución de problemas.

EXPERIENCIA LABORAL

Consultora

Nodum Proyectos y soluciones| Junio 2021 a Noviembre 2022

- Atención Soporte para primer nivel del cliente
- Recepción y direccionamiento de casos de soporte recibidos por la plataforma
- Asegurar la funcionalidad del ERP
- Coordinar el relevamiento de información para requerimientos nuevos
- Realizar pruebas sobre el funcionamiento de las mejoras
- Asegurar la funcionalidad de accesos de los usuarios a los ambientes de pruebas y producción

Ejecutiva de cuenta

TMS S.A.S.| De Febrero 2019 a Junio de 2021

- Controlar y supervisar el estado de los clientes y su licenciamiento
- Apoyar todas las solicitudes de los clientes y asegurar la renovación de licenciamiento Microsoft
- Generar y ejecutar los planes de adopción de las herramientas Microsoft para el cliente interno y externo
- Generar las estrategias de fidelización para clientes de la organización , al igual que la medición de los mismos y presentación de informes a Gerencia
- Administrar y supervisar las plataformas de licenciamiento de clientes
- Realizar el acompañamiento de preventa asegurando la mejor opción de licenciamiento al cliente


MEDIOS DE CONTACTO

 Calle 10 B # 10 B - 40 Mosquera
- cundinamarca

 Linkaw30@hotmail.com

 3209898973


RESUMEN DE CONOCIMIENTOS

 Manejo de metodologías Scrum y Rup

 Nivel Inglés B1

 Manejo Módulo MM SAP

 Administración de plataformas Microsoft 365

 Evaluación de Administración de Activos de Software SAM - Microsoft

 Conocimientos en Power BI

RESUMEN DE HABILIDADES

Gestión de proyectos

Planificación de recursos

Capacitación de personal y usuarios finales

Mejora de procesos

Atención orientada al cliente

Manejo de habilidades Blandas

Coordinador de operaciones

INDATECH S.A.S. | De Abril de 2017 a Enero de 2018

- Controlar la administración de los recursos monetarios
- cumplimiento sobre la operación de la empresa, supervisión y control del inventario
- Garantizar la programación de las actividades core de la empresa
- Optimizar Recurso Humano y económico
- Velar por el bienestar del personal a cargo y el cumplimiento de sus responsabilidades
- Coordinar el apoyo logístico
- Revisión de Informes

Analista Soporte Telefónico- Centro de Gestión

ASIC Soluciones | De Junio de 2015 a Abril 2017

- Soporte Telefónico en Mesa de servicios
- Soporte de aplicaciones empresariales, software, hardware, suite ofimática, manejo de herramientas de gestión de información
- Análisis e implementación de Proyectos.

HISTORIAL ACADÉMICO

Universitaria de Colombia

Ingeniería de sistemas |Noveno Semestre - Actualmente

Diplomado en Gestión de proyectos |Diciembre 2022

Coursera

SAP Professional Fundamentals | En Curso

Introducción a la programación en Python | Junio 2022

Servicio Nacional Aprendizaje SENA

Técnico en comercio Internacional| Noviembre 2011

Excel Avanzado| Octubre 2015

REFERENCIAS PERSONALES

🔖 Gabriel Morales Lozano
Contador Público
3163174316

🔖 Eliana Marcela Salamanca
Empleada
3138540941