

TATIANA BARRETO HOLGUIN

INGENIERA DE SISTEMAS (NOVENO SEMESTRE)

3173827204

Tatisbarreto97@gmail.com

Venecia, localidad Tunjuelito

Objetivo profesional:

Tecnóloga en sistemas de información, actualmente estudiante de 9 semestre de ingeniería de sistemas con una sólida base técnica y una fuerte orientación hacia la resolución de problemas. Mis certificaciones en ITIL V4 y Scrum me permiten optimizar procesos y entregar proyectos de alta calidad en tiempo y forma. Busco un puesto donde pueda poner en práctica mis habilidades y contribuir al crecimiento de una empresa tecnológica.

Ingeniera de Sistemas en formación con sólida base técnica y pasión por la resolución de problemas. Certificada en ITIL V4 y Scrum, busco integrarme a un equipo tecnológico para aportar en eficiencia y calidad de proyectos. Conocimiento en programación en lenguajes como: PHP, Python, Java, Conocimiento de desarrollo web y base de datos SQL.

Experiencia

Soporte en Sitio N2 | SUMIMAS | 01-02-2024 - Actualidad

- Soporte técnico en sitio utilizando la herramienta Aranda para atender requerimientos e incidentes.
- Renovación del parque tecnológico del Ministerio.
- Configuración de impresoras locales y en red.
- Levantamiento de inventario de activos de la entidad.
- Diligenciamiento de conceptos técnicos y equipos de baja.
- Configuración de videoproyectores.
- Administración de Papercut.
- Implementación de equipos tecnológicos.
- Capacitación sobre el uso de impresoras, escáneres y equipos de cómputo.

Soporte en Sitio N2 | Pear Solutions | 02 de mayo de 2023 - 31-01-2024

- Soporte técnico en sitio utilizando la herramienta Service Manager para atender requerimientos e incidentes.
- Renovación del parque tecnológico del Ministerio.
- Configuración de impresoras locales y en red.
- Levantamiento de inventario de activos de la entidad.
- Diligenciamiento de conceptos técnicos y equipos de baja.
- Configuración de videoproyectores.

Soporte Técnico Call Center | Atento | 10 de diciembre de 2021 - 18 de octubre de 2022

- Atención a usuarios finales y recepción de llamadas a través de la plataforma Zendesk, brindando soporte en servicios de Internet, telefonía y televisión.
- Resolución de requerimientos e incidentes de los clientes.
- Agendamiento de visitas técnicas programadas según la falla presentada, con escalamiento en sitio cuando es necesario.

- Atención a usuarios finales y recepción de llamadas a través de la plataforma Zendesk, brindando soporte en servicios de Internet, telefonía y televisión.
- Resolución de requerimientos e incidentes de los clientes.
- Agendamiento de visitas técnicas programadas según la falla presentada, con escalamiento en sitio cuando es necesario.

Educación

- **ingeniería de Sistemas:** Noveno semestre (En curso) - Universidad [CUN]
- **Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información:** 2018 - SENA
- **Inglés B1:** 2019 - TECNISISTEMAS

Cursos complementarios:

- **Análisis para el desarrollo móvil con App Inventor** (SENA - 2016)
- **Aprendiz Digital** (SENA - 2018)
- **Procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo** (SENA - 2019)
- **Digitación de textos** (SENA - 2019)
- **Metodologías ágiles SCRUM** (Sena-Julio)
- **ITIL V4(UNIVERSIK)**
- **Aplicación del marco de trabajo SCRUM para proyectos de desarrollo de software**

Aptitudes

Administración de proyectos	Análisis de datos	Comunicación
Organización	Solución de problemas	Administración

Habilidades:

- **Técnicas:** Manejo de sistemas operativos Windows, Linux y MacOS, redes, herramientas de diagnóstico y resolución de problemas, instalación y configuración de software y hardware, administración de impresoras y escáneres, configuración de IP, herramientas de gestión de incidentes (ITIL V4).
- **Blandas:** Comunicación efectiva, resolución de problemas, trabajo en equipo, liderazgo, orientación al cliente, responsabilidad, disciplina.
- **Idiomas:** inglés B1.

Herramientas ofimáticas: Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), herramientas de gestión de proyectos.

Certificaciones:

- ITIL V4 Foundation

TATIANA BARRETO HOLGUIN

TATIANA BARRETO HOLGUIN

T.P. 0935670669365CND