

Jackelin Latorre

Soporte Web/Analista TI

(+57) 3001612974

Mosquera

lilianalatorre89@gmail.com

PERFIL Ingeniera de Sistemas, con 6 años de experiencia, manejo del CMS Drupal, cargue de contenidos, optimización de contenidos, creación de manuales de usuarios, capacitaciones, creación de usuarios, bloqueo de usuarios, generación de reportes, servicio al cliente, manejo de tickets.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Emprende Hoy

Analista TI | ACTUALMENTE

Tarea realizada, Administrar Microsoft 365, creación de usuario, reseteo de contraseñas, Soporte y configuración de PhoneBurner, soporte y creación de optimizaciones en Monday.

SEREMPRE

Líder de Área de Soporte Web | 2020 – 2023

Tarea realizada, fueron dar gestión a tickets o requerimientos de los clientes en tiempos adecuados de respuesta, cargue y optimización de contenidos para Drupal y WordPress, creación de informes del área, soporte dedicado para proyectos en específicos, capacitaciones a los clientes internos o externos.

CDI INTERACTIVE

Analista de Soporte Técnico | 2017 – 2019

Tarea realizada, fueron de analista de bases de datos, gestionar la creación de usuarios, actualización de registros, eliminar registros, bloquear usuarios, realizar copias de seguridad, creación de Queryx, cargue y actualización de contenido en FileZilla.

MDY BPO & Contact Center

Agente de Soporte Técnico | 2016 – 2017

Tarea realizada, brindar soporte técnico telefónicamente para los usuarios de los servicios hogar Claro, realizar monitoreo de llamadas al grupo de trabajo para temas de calidad, capacitación a los nuevos compañeros.

EDUCACIÓN

- Curso de Fundamentos de Programación Web**
Oracle ONE y Alura | 2024 Actualmente Bogotá, Remoto
- Curso de Fundamentos de Programación**
Colsubsidio Educación Tecnológica – CET | 2023 Bogotá, Remoto
- Curso de Marketing Digital**
Cámara de Comercio de Bogotá | 2023 Bogotá, Remoto
- Ingeniería de Sistemas**
Corporación Universitaria Minuto de Dios | 2019 Bogotá, Remoto
- Tecnología en Sistemas**
Corporación Universitaria Minuto de Dios | 2014 Bogotá, Remoto

HABILIDADES

Office | Slack | Drive | Trabajo en equipo | Manejo de crisis | Creatividad | Puntualidad | Empatía | CRM Drupal | Correo Electrónico | Meet | Jira | Mantis | Freshdesk | Administrador Microsoft 365

IDIOMAS

Español: Nativo

REFERENCIAS

- Empresa Serempre
Jefe Inmediato: Juan Beltrán
Celular: 310877663
- Empresa CDI Interactive
Jefe Inmediato: Daniel Ruiz
Celular: 3165266562
- Empresa MDY BPO & Contact Center
Jefe Inmediato: Cristian Castiblanco
Celular: 3124542076 - 7438343 Ext 1012