|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Roberto Ramón Ramírez Tello**  **Ciudadanía: Panameña ▪ Fecha de Nacimiento: 31 de Agosto de 1989** | | |  | | --- | | **Contacto** | | **Tel : 393-4857 Celular: 6780-5226**  **E-mail :** [roberto\_r\_ramirez@live.com](mailto:roberto_r_ramirez@live.com) | |
| |  | | --- | | **Dirección** | | Calle P Chanis, Casa #308 | | |
|  | |
| |  | | --- | | **Certificaciones** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | CompTIA Server+ | CompTIA A+ | Microsoft Windows  70-620 | Microsoft Windows  70-270 | | | |
| |  | | --- | | **Experiencia Laboral** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Darwin Zone** | |  | | **Project Coordinator / Social Media Manager** | | **Junio de 2014 al Presente** | | *• Coordinación y asesoría estratégica para proyectos de Social Media.*  *• Planificación, conceptualización y ejecución de campañas digitales y desarrollos.*  *• Monitoreo de resultados de desarrollos tales como sitios Web, aplicaciones y otros.*  *• Administración, supervisión y moderación de comunidades y conversaciones en RRSS.*  *• Generación de contenidos creativos y redacción de textos para las marcas en RRSS.*  *• Cobertura de eventos en vivo para las marcas en las redes sociales.*  *• Análisis de KPI , interpretación y perspectivas cualitativas para gestionar los informes de rendimiento de las redes sociales Resolución de problemas y gestión de crisis.*  *• Planificación de Estrategia y aportación creativa.*  *• Responsable de la buena relación con los clientes y la búsqueda de soluciones digitales basados ​​en la estrategia y el enfoque en resultados medibles.*  *• Explorar nuevas tendencias digitales para innovar en diferentes redes que estén generando ruido en el target de la marca.*  *• Creación y manejo de promociones y campañas para marcas y monitoreo de rendimiento.*   * *Dentro de las Marcas manejadas están:* ***Cervecería Nacional, Cerveza ATLAS, Miller Lite.*** | | | | **Global International** |  | | | **IT Dialer & Administrator** | **Enero de 2013 a Mayo de 2014** | | | * *Supervisión y administración del Dialer.* * *Soporte técnico remoto e interno de la Empresa.* * *Creación de campañas para el Dialer.* * *Coordinar reuniones periódicas con la administración de la empreza para revisar el desempeño del Dialer y otras herramientas.* * *Monitoreo y mantenimiento de los servicios de Dialer.* * *Asistencia Help Desk.*   • IT Support, VMware, Exchange, Networking, Sysadmin , Avaya administration | | | |  | | **Dell Panamá** |  | | | **It Pro Support - Project Manager** | **Enero 2008 a Octubre 2014** | | |  | | | | *• Team coach, with the task of analyzing team’s performance and propose actions to ensure the highest standard of customer service.*  *• Team KPI metrics tracking and improvement of front line tech support agents through feedback, coaching, mentoring, auditing, development and training.*  *• POC for the planning and delivery of Technical and PnP training programs focused in resource optimization and gaps closure.*  *• Resolution of unresolved and escalated customer issues ensuring that these issues are handled in an efficient, effective, & professional manner to maximize customer satisfaction under difficult circumstances*  *• Real-time case ownership monitoring of pending cases to ensure the achievement of resolution and customer experience levels.*  *• Responsible for providing technical support for commercial and consumer customers for Latin America and the Caribbean*  *• Project Manager – S.T.A. (Sales Project initiative 6 months)* | | | |  |  | | --- | | **Educación** | | |  |  | | --- | --- | | **2010** | **Universidad Latina de Panamá** *2 años – Técnico de Admin. de transporte multimodal.* | | **2007** | **Cambridge International** *Bachiller en comercio con Énfasis en contabilidad, publicidad y mercadeo.* | | **2000** | **Cambridge International** *Educación Primaria* | | | |
|  | |
| |  | | --- | | **Idiomas** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Español** (nativo) | **Ingles** (fluido) |  | | | |
|  | |
| |  | | --- | | **Referencias** | | |  |  | | --- | --- | | **Jennifer Matute - (Project Manager Darwin Zone)** | Tel: 6473-4125 | | **Julio Chandeck - (Lead Strategic Planner Darwin Zone)** | Tel: 6672-1521 | | | |
|  | |
| |  | | --- | | **Linkedin** | | <https://pa.linkedin.com/in/roberto-ramírez-1678a27b> | | |
|  | |