

LINA ASCANIO GÁMEZ



INGENIERO DE TELECOMUNICACIONES

Especialista de soporte técnico centrada en el servicio al cliente con 7 años de experiencia en diferentes países. Experta en análisis de sistemas, diagnóstico y resolución de problemas. Con capacidad de liderazgo, responsable, paciente y organizada.

Información Personal:

Teléfono: (+54 9) 11 3311 5119

Email: laag.08@gmail.com

Dirección: Balvanera - CABA

Edad: 30 años

Estado Civil: Soltera

Idiomas

- Español: Nativo
- Inglés: Intermedio B1+

Manejo de software

Paquete Office



Sistemas Operativos (Linux, Windows y Mac OS)



Zendesk Support, OsTicket, OTRS Ticket y Service Now (HelpDesk)



Sistema de monitoreo Nagios



Windows Server



VMware y VirtualBox



Putty y MobaXterm (connection manager)



EXPERIENCIA LABORAL

Locatel Master (Colombia)

Analista de Soporte

Septiembre 2018 – Agosto 2019

- Manejo administrativo de la herramienta de soporte OTRS y Zendesk Support.
- Configurar, operar, monitorear y dar soporte de Software o Hardware para todas las Franquicias Locatel (redes, computadores, terminal punto de venta e impresoras).
- Administración de Active Directory.
- Participar en los procesos de gestión del servicio (incidencias, problemas y cambios).
- Soporte y cuadro de ventas del sistema en el cual la empresa posee información del terminal de punto de venta.
- Responder las llamadas, correos y notas de usuarios sobre reclamos de incidencias en las tiendas a nivel nacional.
- Supervisar la respuesta oportuna a las solicitudes de los clientes.
- Velar por el cumplimiento de los Niveles de Servicio.
- Contribuir con la implementación de manuales para el desarrollo de las funciones diarias y procedimientos.
- Generar informes periódicos de gestión para el Jefe de Infraestructura, como volumen de trabajo; problemas pendientes de solución; informes técnicos; tipos de problemas; encuesta de conformidad de usuarios.
- Capacitación de usuarios internos y usuario final.
- Monitoreo y soporte de la red, escalamientos de fallas a tercer nivel.

Contacto: (Jefe de Recursos Humanos)
+57 (1) 508-2222 Ext. 1530
gestionhumana@locatelcolombia.com

Tivit Latam (Colombia)

Analista de Soporte para EM

Agosto 2018 – Septiembre 2018

- Soporte a usuario vía remota a los clientes de la empresa por mesa de ayuda.
- Administración de Active Directory.
- Soporte a servidores Virtualizados.
- Clasificación de incidentes y requerimientos, monitoreo y seguimiento a casos escalados a los agentes mediante aplicativo Service Now.
- Monitorear fallas de servicio en el Core de Aplicaciones, para brindar solución en el menor tiempo posible.
- Instalación y configuración Software.

Contacto: (Jefe de Recursos Humanos)
+57 (1) 607-6000 Ext. 5047 - 5027

Indexa IT Solutions C.A (Venezuela)

Coordinador de Help Desk

Septiembre 2016 – Junio 2017

- Supervisar y coordinar actividades del departamento de soporte.
- Controlar el horario de trabajo y ausencias de todos los integrantes del equipo HelpDesk a mi cargo.
- Configurar, operar, monitorear y dar soporte a los servicios de comunicación de la compañía.
- Participar en los procesos de gestión del servicio (incidencias, problemas y cambios).
- Responder las llamadas, mails y notas de usuarios sobre reclamos de incidencias de nuestros clientes.
- Supervisar la respuesta oportuna a las solicitudes de los clientes.
- Facilitar la comunicación entre los miembros del equipo.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Niveles de Servicio.
- Supervisar y seguir las tareas asignadas a cada técnico.
- Generar informes periódicos de gestión para la gerencia de tecnología.
- Control de Inventarios de Software y Hardware.
- Administrar Web Host Manager y Cpanel de los clientes de la empresa.
- Respaldo de información de los servidores de la compañía.
- Monitorear la seguridad de la red de la compañía y resolver incidentes generados.

Contacto: (Jefe de Recursos Humanos)
+58 (241) 825-7521 / (424) 494-1169

Referencias:

➤ Alejandro Connel

Jefe de Técnica en ARSER

Teléfono: (+54 9) 11 4550 9389

➤ Emilio Blanco

Especialista HTC/IT en TELECENTRO

Teléfono: (+54 9) 3444 5734

➤ Paola Flórez

Psicóloga

Teléfono: (+54 9) 11 3311 5201

Vocem Venezuela S.A. (Venezuela)

Analista de HelpDesk

Julio 2013 – Septiembre 2016

- Responder las llamadas, mails y notas de usuarios sobre fallas en la compañía.
- Soporte en sitio y remoto.
- Atención personal.
- Soporte a nivel de software o hardware.
- Mantenimiento correctivo y preventivo en equipos de cómputo
- Soporte de servidores y redes.
- Realizar el seguimiento de la incidencia hasta su resolución para poder informar al usuario el estado de la misma
- Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a la solución brindada.
- Administración de Active Directory.
- Soporte a servidores Virtualizados.
- Instalación y configuración Software.
- Reparación electrónica de monitores.
- Soporte de impresión.
- Administración de servidores Windows, Active Directory, DHCP, DNS, Virtualización, entre otros

Contacto: (Jefe de Recursos Humanos)
+57 (1) 607-6000 Ext. 5047 - 5027

HABILIDADES A DESTACAR

- ✓ Manejo y administración de Web host manager y Cpanel
- ✓ Experiencia en coordinación y manejo de personal.
- ✓ Administración y manejo de servidores sobre Microsoft Windows, Active Directory, DHCP y DNS.
- ✓ Reparación de equipos a nivel electrónicos
- ✓ Conocimientos avanzados en el área de soporte e infraestructura de TI.
- ✓ Conocimientos en redes y seguridad informática.
- ✓ Desempeño, conocimiento y dominio técnico en la instalación de cableado estructurado y redes con protocolos de seguridad.
- ✓ Conocimientos en ITIL

EDUCACIÓN

Año 2016
Valencia-Venezuela

Título: INGENIERO EN TELECOMUNICACIONES
Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada

Año 2007
Valencia-Venezuela

Título: BACHILLER EN CIENCIAS
Unidad Educativa Jesús de Nazareth

Año 2002
Valencia-Venezuela

Título: PRIMARIA
Unidad Educativa Pedro Briceño Méndez

CERTIFICADOS

- Desarrollador de software certificado por IBM Corporativo primer nivel Año: 2010