



# MERCEDES YUSNELLY HERNANDEZ HUIZZI

Ing. de Telecomunicaciones

## PERFIL PERSONAL

Conocimientos en sistemas informáticos, manejo de herramientas como VnWare, Putty, Ofimática, Workflow, monitor plus. Experiencia gestión de servicios IT en proceso de incidentes, cambios y resolución de problemas. Experiencia en facturación, soporte técnico y ejecución de ventas telefónicas para empresa de tv paga. Monitoreos de consolas en ambiente de producción permitiendo la consistencia de las operaciones de entidad bancarias.

## CONTACTO

Celular: +57 350 625 2634  
Email: mercehernandez2017@gmail.com  
Ubicación: Barrio José Antonio Galán, en la Localidad de Bosa. Bogotá. Colombia.

## HABILIDADES

- Trabajo en equipo.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Paciente.
- Deseos de aprender y estar a la vanguardia.
- Manejo de programas de computación.
- Conocimiento en herramientas de monitoreo.

## EDUCACIÓN

### Ingeniería de Telecomunicaciones

*Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada (UNEFA).*

Fecha finalización: Noviembre de 2011  
Cumaná - Venezuela

## EXPERIENCIA LABORAL

### Consultora de tecnología (Banco BBV Provincial)

*EMPRESA: BEKESANTOS TECNOLOGIA DE LA INFORMACION*  
*Fecha ingreso/retiro: Enero de 2019 - Septiembre de 2019*

Funciones: Efectuar monitoreos de servidores y plataformas mediante aplicativos de entidades bancarias en ambiente de producción-desarrollo, diagnóstico y solución de fallas técnicas de primer nivel en plataforma online, escalamientos de fallas y seguimientos de las mismas, verificación y borrados de colas, verificación y reinicio de Socket, reinicios requeridos para la mejora de funcionamiento de las operaciones y refrescamiento preventivo de la plataforma.  
Elaboración de informes de fallas solventadas.

### Representante de rentabilidad y soporte técnico

*DIRECTV VENEZUELA*  
*Fecha ingreso/retiro: Abril de 2012 - Enero 2019*

Funciones: Soporte técnico de antenas de televisión y decodificadores en línea, brindar atención manejo de pqr's, asesoría de facturación, ventas telefónicas de productos y servicios, manejo de cuota de ventas, certificación de promociones de programas televisivos, recuperación de carteras.

## CURSOS

Desarrollo web: Uso, funcionalidades y características de las tecnologías HTML, CSS y JavaScript.