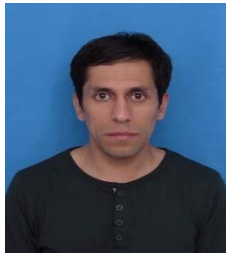


Olman Amílcar Escalante Cruz
C.C. 80.757.681 de Bogotá D.C.



DATOS PERSONALES

Fecha de nacimiento: Julio 3 de 1983
Dirección: CRA. 136 A N.º 144 - 50 CASA: 156
Email: olmanescalante@gmail.com
Estado Civil: Soltero
Teléfonos 6013584298 - celular: 3128466754

PERFIL PROFESIONAL

Soy Profesional de Ingeniería en sistemas, con conocimientos para manejo de paquete Office 365, con conocimientos básicos en programación con php, Framework .Net, JavaScript, HTML, CSS, C#, además un poco de JAVA, y con buenos manejos y conocimientos en bases de datos Relacionales como Oracle, SQL server y MySQL, también tengo conocimientos en bases de datos no relacionales como MongoDB, con excelentes relaciones personales, buena aceptabilidad y adaptación al aprendizaje continuo, persistente y orientado a obtener resultados positivos, tengo las cualidades que me permiten desarrollar trabajo en equipo, soy honesto y responsable con todas las funciones que me sean asignadas. Cuento con disponibilidad de tiempo completo.

Actualmente ya soy graduado desde el año 2019 me encontraba estudiando Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia ya que solicité homologación de materias, ya me había graduado como Tecnólogo en sistemas en el año 2010 en la institución universitaria UNINPAHU.

Actualmente me encuentro practicando la carrera en este periodo estoy haciendo la profundización de prácticas en las áreas de programación y bases de datos ya que como Ingeniero de sistemas estos temas son mis favoritos y a la espera de tener más experiencia laboral en el campo de la Ingeniería de Sistemas, También desde luego me interesa la programación de aplicaciones móviles y todo el tema del diseño responsivo.

FORMACION ACADEMICA

BACHILLER

COLEGIO ALBERTO LLERAS CAMARGO

Bachiller Académico
Bogotá- 2002

UNIVERSITARIOS

FUNDACION UNIVERSITARIA UNINPAHU

Tecnología de sistemas- 2010

Bogotá -2010

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -

Unad

Ingeniería de sistemas- 2019

Bogotá -2019

EXPERIENCIA LABORAL**EMPRESA****Américas Business Process Services S.A.****CARGO**

Agente Profesional de Supertransporte.

FUNCIONES

Brindar soporte presencial a clientes acerca del manejo de unos aplicativos webs que ellos deben diligenciar. Prestar atención presencialmente y dar información telefónicamente, presentar informes gerenciales en Excel cada mes. Generar casos de escalamientos y dar solución a casos a través de herramientas webs de Glpi o de herramienta Titan, notificar a los usuarios acerca de la solución de casos o estado de estos por medio de correo electrónico, además Contestar correos electrónicos diariamente donde también se daba soporte a los usuarios acerca del manejo de estas plataformas web. También algunos días se hacían pruebas de funcionamiento a la plataforma del sistema vigía con el fin de encontrar errores o confirmar que se presentaban fallas y poderlas reportar al área encargada. En diferentes periodos algunas de las actividades también era realizar pruebas de funcionamiento sobre aplicativos web Vigía y Consola Taux.

Como soporte de Nivel 2 hacíamos acompañamiento presencial a los usuarios de las aplicaciones webs para solucionarles lo más pronto posible las novedades que nos reportaban, en caso de ser necesario se escalaban las novedades a otro nivel con las respectivas evidencias de las pruebas que se realizaban, constantemente alimentábamos la base de conocimiento de este proyecto con los procesos más comunes o novedosos que encontrábamos en colaboración con los usuarios de las aplicaciones de Supertransporte.

Vigía: <http://vigia.supertransporte.gov.co/VigiaSSO/pages/index?execution=e1s1>

Consola Taux http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/ConsolaTaux/app_Login/

JEFE INMEDIATO

Magda Solangy Castillo

FECHA

Noviembre 27 de 2018 – Diciembre 2 de 2020

TELEFONO

6014251700.

EMPRESA**SMARTEC SAS.****CARGO**

Agente mesa de servicios nivel 1.

FUNCIONES Brindar soporte en línea a clientes acerca del manejo de unos aplicativos webs y diferentes tipos de aplicaciones que ellos deben diligenciar y usan constantemente. Prestar atención al cliente telefónicamente y por correo electrónico, a funcionarios del SENA dando atención a las solicitudes que reportan por ejemplo instalación de aplicaciones o revisiones de dispositivos de hardware o también fallas que se les presentaban, fallas que podían presentarse en equipos de hardware o también en algunas aplicaciones que requieren usar los funcionarios del SENA.

JEFE INMEDIATO Roberto Mendoza.
FECHA Abril 7 de 2021 – 8 de Julio de 2021
TELEFONO 3107700129.

EMPRESA **Microsyslabs S.A.S.**
CARGO TECHNICAL SUPPORT ANALYSTS.
FUNCIONES Brindar soporte en línea a clientes acerca del manejo de unos aplicativos para call center que ellos deben usar tanto para los agentes como para los coordinadores. Prestar atención al cliente telefónicamente, por email y por chat, a empresas que atienden a sus clientes por líneas de atención telefónica para sus clientes a través del call center que ellos tienen. Donde pueden hacer solicitudes de servicios o también me reportaban fallas con el ingreso o salida de llamadas a sus líneas de atención del call center. Otra de las funciones era realizar pruebas a las aplicaciones para agentes o administrador de Wolkvox con el fin de poder replicar la falla reportada por el cliente. También para realizar una nueva configuración o solicitud que nos hiciera el cliente. En este trabajo usábamos postman para consumir API de Wolkvox.

JEFE INMEDIATO Christian Mercado.
FECHA Octubre 4 de 2021 – 7 de Abril de 2022
TELEFONO 6043229880.

EMPRESA **Geocom Software Colombia S.A.S.**
CARGO ANALISTA DE SOPORTE.
FUNCIONES Brindar soporte en remoto a clientes acerca del restablecimiento del servicio en los puntos de venta de las Droguerías Cruz Verde, en ocasiones quedaban los equipos fuera de línea o sin funcionar y remotamente hacíamos el proceso de soporte para dejar funcionando el sistema en cada uno de estos POS.

JEFE INMEDIATO Edgar Alfredo Valero.
FECHA Agosto 1 de 2022 – 30 de Septiembre de 2022
TELEFONO 6016949000.

EMPRESA **Pear Solutions S.A.S.**
CARGO Técnico de Soporte de Nivel 1.
FUNCIONES Brindar soporte en línea a clientes acerca de generación de casos ya que los usuarios reportan incidentes o solicitudes de servicios para la mesa de ayuda de la Secretaria de Educación Distrital, también hacemos otros roles como envió de correos donde solucionamos casos, o el rol de soporte SED donde recibo correos y los voy categorizando y escalando al área

correspondiente. También tenemos otras tareas como rellamar a los usuarios a solicitar más información o estar pendiente de los estados de los casos que tengo asignados a mi nombre con el fin de solucionarlos lo mas pronto posible

JEFE INMEDIATO

Jenny Chipo.

FECHA

Octubre 7 de 2023 – Actualmente.

TELEFONO

6015082339.

REFERENCIAS PERSONALES

NOMBRE

Amparo Vargas

CARGO

Comerciante

TELÉFONO

3157649521

NOMBRE

Heriberto Tamayo

CARGO

Comerciante

TELÉFONOS

6012461035

REFERENCIAS FAMILIARES

NOMBRE

Abraham Cruz Rojas

CARGO

Administrador y comerciante

TELÉFONOS

6013417819

NOMBRE

Luz Marina Cruz Rojas

CARGO

Mecánica Dental

TELÉFONOS

6016780932

Firma:

Olman Escalante

OLMAN AMILCAR ESCALANTE CRUZ

C.C. 80757681 de Bogotá D.C.