



Argelio Ramos Gracia

☎ 3104085541 ☎ 3104085541

✉ argelio17@gmail.com

📍 CR 72 No 90 -7 (Interior 301)

Perfil laboral

Tecn Sistemas Computación

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, estudiante de ingeniería de sistemas con experiencia en bases de datos (SQL Server, Oracle, MySQL), programación en Python y Power BI. Con más de 3 años de experiencia como monitor en call center, implementando sistemas de seguimiento y retroalimentación, y 1 año como monitor especializado, automatizando tareas con Python. Poseo 3 años de experiencia como Operador Junior, destacándome en la supervisión de sistemas críticos para garantizar la eficiencia de los procesos

Experiencia laboral

Monitor especializado

Indra company Agosto 2022 - Junio 2023

Itagui - Colombia

Sector: Servicios de telecomunicaciones

- Validación de la integridad y formato de las grabaciones descargadas diariamente desde un servidor externo de la empresa.
- Diseño y desarrollo de un programa en Python para la automatización de las tareas de validación y carga de las grabaciones en la base de datos.
- Consultas en la base de datos Oracle para obtener información relevante sobre las grabaciones.
- Registro y seguimiento de las grabaciones validadas.
- Reporte de incidencias o problemas detectados en las grabaciones a los equipos correspondientes.
- Gracias a la automatización, se logró reducir significativamente el tiempo empleado en el proceso, optimizando la eficiencia y mejorando la productividad.

Monitor básico

Indra company Julio 2020 - Julio 2022

Itagui - Colombia

Sector: Servicios de telecomunicaciones

- Auditorías periódicas a las grabaciones del call center para evaluar la calidad de los procesos y la atención al cliente.
- Identificación de áreas de mejora en los procesos del call center y propuesta de soluciones para optimizarlos.
- Reuniones con clientes corporativos para recopilar sus opiniones y sugerencias sobre la atención.
- Elaboración de informes y presentaciones con los resultados de las auditorías y propuestas de mejora.
- Colaboración con el equipo de call center y otras áreas de la empresa para implementar soluciones y mejorar los procesos.
- Implementé un sistema de seguimiento y retroalimentación para los agentes del call

center, proporcionando orientación personalizada y apoyo continuo para mejorar su desempeño.

Monitor de calidad

Emtelco Octubre 2018 - Julio 2020

Medellín - Colombia

Sector: Servicios de telecomunicaciones

- Identificar áreas de mejora en los procesos del call center y proponer soluciones para optimizarlos y mejorar la atención al cliente.
- Llevar a cabo reuniones con los clientes corporativos para obtener sus opiniones y sugerencias sobre la atención.
- Elaborar informes y presentaciones con los resultados de las auditorías y las propuestas de mejora.
- Realizar auditorías periódicas a las grabaciones del call center para evaluar la calidad de los procesos y la atención brindada a los clientes.

Asesor nivel intermedio

Emtelco Noviembre 2017 - Octubre 2018

Medellín - Colombia

Sector: Servicios de telecomunicaciones

1. Brindar una atención cordial y profesional a los usuarios que se comuniquen con el call center en busca de asistencia o soporte en los servicios hogar, como Internet, televisión y telefonía.
2. Gestionar las solicitudes y consultas de los usuarios de manera eficiente, asegurándose de proporcionar respuestas precisas y soluciones adecuadas a sus necesidades.
3. Identificar y resolver problemas técnicos o de servicio que puedan surgir en la experiencia del cliente, trabajando de manera proactiva y diligente para encontrar soluciones efectivas.
4. Proporcionar asesoramiento técnico sobre el uso y funcionamiento de los servicios hogar, explicando de manera clara y comprensible cualquier detalle técnico que el cliente necesite conocer.
5. Documentar y registrar de manera detallada todos los incidentes, consultas y solicitudes de los usuarios, garantizando un seguimiento adecuado y la trazabilidad de las acciones tomadas.
6. Preparar informes y reportes periódicos sobre las consultas y solicitudes recibidas, así como sobre las resoluciones alcanzadas, para proporcionar una visión general de la eficiencia y satisfacción del servicio.
7. En caso de requerir la intervención de niveles superiores de soporte, realizar el escalado adecuado de los casos para asegurar una resolución oportuna y satisfactoria.

Analista de soporte

staffing temporal para ryr sistemas integrados Noviembre 2015 - Noviembre 2016

Medellín - Colombia

Sector: Comercio de computadores

Gestionar los requisitos, solicitud y dar solución a los clientes que tuvieran la ERP Novasoft. Para esta actividad es necesario tener conocimiento en SQL server y conocimiento básico en Visual Fox Pro.

Estudios

Formación académica

Ingeniería de sistemas

U. nacional abierta y a distancia (unad) Mayo 2018 - En Curso

GESTION Y SEGURIDAD DE BASES DE DATOS

Sena Abril 2015 - Noviembre 2015

Analisis y Desarrollo de Sistemas de Informacion

Sena Agosto 2009 - Enero 2012

tecnologia en sistema

Tecnologico de Antioquia Junio 2005 - Diciembre 2008

Estudios complementarios

Análisis de datos con pandas y python

Udemy Enero 2023 - Enero 2023

Excel avanzado power pivot y power bi

Udemy Enero 2023 - Enero 2023

Python-django nivel i

La u.t view foundation y comfenalco antioquia Julio 2022 - Diciembre 2022

Análisis y visualización de datos con power bi

Udemy Febrero 2022 - Marzo 2022

Ccnav7 introducción a redes

Cisco Septiembre 2020 - Diciembre 2020

Uso de excel y access para el desarrollo de aplicaciones empresariales

Sena virtual Noviembre 2015 - Octubre 2016

Habilidades

- Trabajo en equipo
- Autocapacitación
- Python
- SQL
- Django
- HTML
- CSS
- JavaScript