



Tomas Agustín Juarroz

Argentino, 23-10-86 (34 años)
Soltero - D.N.I. 32.690.575
Rep. Del Líbano 495 Quilmes
Buenos Aires – Argentina
Tel. 4257-5106 Cel. 11-6300-0861
e-mail: tjuarroz@gmail.com

Experiencia laboral

GRUPO TECH

- ***Supervisor de Soporte Técnico***

(Desde septiembre del 2019).

Personal a cargo: 10 técnicos On-Site en CABA y AMBA, 3 operadores de mesa de ayuda y 2 técnicos de laboratorio. 9 Bases operativas en el interior del país.

Coordinar la mesa de ayuda junto con el soporte técnico para cumplir los acuerdos de nivel de servicio pactados con nuestros clientes. Utilizar las herramientas de gestión de solicitudes (Flowpro y Microsoft Dynamics CRM) para planificar y obtener indicadores de las asistencias realizadas. Administrar los depósitos de cada almacén ya sean de técnicos o de bases operativas (CAS). Promover la mejora continua en los procesos de las áreas involucradas en la operación.

Referencia: Sergio Neme, IT Executive at GrupoTech
Teléfono: 11 6718-7119
Mail: neme@grupo-tech.com.ar

PC ARTS Argentina

- ***Supervisor de reproceso canal Retail y laboratorio de repuestos (PCB)***

(Desde diciembre del 2016 hasta octubre 2018).

Personal a cargo: 2 coordinadores, 11 técnicos y 2 administrativos

Presentación de reportes y métricas del sector, cumplimiento del SLA con los clientes (Retail), administración de recursos, administración de depósitos, inventario, proponer mejoras

continuas en el proceso, mantener canal de comunicación con los clientes (Status semanales), coordinar el circuito de presupuestos con el área de facturación, cumplir con los objetivos determinados por la gerencia.

Referencia: Alejandro Galafassi, Gerente de servicios de Posventa. Teléfono: 11 2217-7122
Mail: agalafassi@pcartsargentina.com

- ***Supervisor de Reprocesos***

(Desde febrero del 2013 hasta diciembre del 2016).

Personal a cargo: 9

Presentación de reportes de estado del sector, cumplimiento del SLA con los clientes, administración de recursos, pedido de componentes, inventario, Administración de depósitos, proponer mejoras continuas en el proceso

Referencia: Alejandro Galafassi, Gerente de servicios de Posventa. Teléfono: 11 2217-7122
Mail: agalafassi@pcartsargentina.com

- ***Técnico de Notebooks SR***

(Desde el 20/05/2009 al 01/02/2013)

Reparación de notebook, desktop, AIO, netbooks, monitores y tablet. Diagnóstico y reparación según los procesos y las normas de calidad especificadas de la empresa

Estudios

2014	<u>Terciario</u> Técnico superior en Teleinformática (Carrera Finalizada) Instituto de formación técnica superior N°24 Año de egreso: 2014 Materias Aprobadas: 25
2014	PHP y MySQL (curso finalizado) Universidad Tecnológica Nacional.
2013	Fundamentos de la Programación (curso finalizado) Universidad Tecnológica Nacional
2009	Windows Server 2003 (curso finalizado)
2008-2009	CCNA (curso finalizado) Universidad Tecnológica Nacional
2002-2004	Colegio Cristoforo Colombo Título obtenido: Bachillerato en Ciencias Naturales

Idiomas

- **Inglés** (nivel medio, Ingles técnico)
- **Italiano** (nivel avanzado)

Computación

- **FlowPro (Field Service)**
- **SaleForce (Field Service)**
- **Microsof Dinamics (CRM)**
- **SAP (S4HANA nivel avanzado)**
- **Programación** (C++, Visual C, PHP, MySQL, HTML)
- **Entorno Windows** (Word / Excel / Power Point / Internet)
- **Sistemas Operativos** (XP, Vista , W7,Wserver03, Ubuntu, Debian)
- **Armado y reparación de PC** (Avanzado)
- **Armado y reparación de Notebook** (Avanzado)
- **Operador de PC** (Avanzado)
- **Redes** (CCNA)
- **Autocad** (Intermedio)
- **Sistema Comercial “Citrix”** (Avanzado)
- **Sistema Comercial Oracle RightNow** (Avanzado)

- “Mantenimiento y reparación de PC 1”. *Universidad Nacional de Quilmes.*
Realizado el 1º semestre del 2007
- “Mantenimiento y reparación de PC 2”. *Universidad Nacional de Quilmes.*
Realizado el 2º semestre del 2007
- “Autocad”. *Universidad Nacional de Quilmes.*
Realizado el 1º semestre del 2007
- “CCNA 1”. *Universidad Tecnológica Nacional.*
Realizado el 1º semestre del 2008
- “CCNA 2”. *Universidad Tecnológica Nacional.*
Realizado el 2º semestre del 2008
- “CCNA 3”. *Universidad Tecnológica Nacional.*
Realizado el 1º semestre del 2009
- “CCNA 4”. *Universidad Tecnológica Nacional.*
Realizado el 2º semestre del 2009
- “Windows server 2003”. *Linux College.*
Realizado el 2º semestre del 2009
- “Fundamentos de la Programación” *Universidad Tecnológica Nacional.*
Realizado el 2º Semestre del 2013
- “PHP y MySQL Inicial” *Universidad Tecnológica Nacional.*
Realizado el 2º Semestre del 2014
- Reparación de Motherboard Gigabyte
Realizado en septiembre del 2018