

HOJA DE VIDA

ISRAEL HERNANDEZ ASCENCIO

Representante Servicio al Cliente



Cedula de ciudadanía: 1022401226 de Bogotá.

Lugar de nacimiento: Bogotá D.C.

Edad: 23 AÑOS.

Numero de Tel. Cel. : 321 5945330

Email: israelhernandezascencio@gmail.com

Lugar de residencia: ClI 38 B Sur Cra 52 C 03 - Barrio Alquería.

PERFIL PROFESIONAL

Representante de servicio al cliente con 3 años de experiencia en prestación de servicios a través de correos electrónicos y plataformas digitales mediante procesos que permitan mejorar la experiencia del cliente final.

Conocimiento de procesos técnicos avanzados y adecuados para manejo de cliente, generación de reportes informativos y estadísticos a través de herramientas ofimáticas.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Sexto semestre Ingeniería de Sistemas,
ESCUELA TECNOLÓGICA "INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL", 2018.
(Actualmente)

Bachiller Técnico ,
I.E.D. Julio Garavito Armero, 2011.

EXPERIENCIA LABORAL

Empresa: Idascol S.A.S.

Teléfono: 5635397

Cargo: Analista Soporte técnico.

Jefe inmediato: Ing. Álvaro Vargas.

Fecha de ingreso: 15 de Septiembre de 2014.

Fecha de retiro: 7 de Mayo de 2015.

Funciones Realizadas:

- ✓ Prestación de soporte técnico en vivo a equipos de cómputo (Hardware).
- ✓ Mantenimiento a sistemas operativos de máquinas de producción (Software).
- ✓ Realización de reportes de productividad relacionada a casos creados en un determinado periodo.

Empresa: Teleperformance Colombia.

Campaña: Microsoft CS3.

Teléfono: 4049080

Cargo: Representante atención al cliente Microsoft - Customer Experience.

Jefe inmediato: Karolina Garcia.

Fecha de ingreso: 7 de Mayo de 2015.

Funciones Realizadas:

- ✓ Asesoría en solución de inconvenientes técnicos en plataforma Outlook.com.

- ✓ Solución de inconvenientes a través de correo electrónico de nivel avanzado (BackOffice).
- ✓ Asistencia técnica en vivo a productos Microsoft (Windows, Office y Cuentas Microsoft) a través de chat.
- ✓ Realización de informes de productividad y presentaciones con datos de conocimiento y aprendizaje de la campaña.
- ✓ Manejo de plataformas virtuales de comunicación con el cliente final.

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre: Sebastián Barbosa, Ingeniero Ambiental.

Numero de Tel. Cel.: 301 2081993.

Nombre: Ing. Jull Hernández, Ingeniero de Producto, Simoniz S.A.

Numero de Tel. Cel.: 301 6415908.

Nombre: Ana Mahecha, Asistente administrativa, Corporación Universitaria Unitec.

Numero de Tel. Cel.: 310 3175127.

ISRAEL HERNANDEZ ASCENCIO.
C.C 1022401226 DE BTA.