

**ID-61879 ROBERTO**

Hortaleza. Madrid



## **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

- **Viasat Telematics**. Comercial y auxiliar administrativo. Reactivación de clientes en sus servicios de pronta localización y recuperación (via GPS camuflado) para sus vehículos Sobre todo para modelos Rav-4 del **Toyota** a los que la marca incluyó gratuitamente este servicio por 1 año al comprar el vehículo y asegurarlo con **Toyota Seguros**. También campaña del **Grupo Catalana Occidente (Plus Ultra + Seguros Bilbao + Catalana Occidente)** en el que incluían gratis a sus asegurados este dispositivo gestionado por **Vodafone (E-Car)**. Convencer al cliente de que este GPS no iba a interferir en la garantía de su coche nuevo y leer el texto legal para poder citarle y mandarle a nuestro instalador.

**CRM utilizado Redmine y Navision.**

**2022-06 – 2023-06**

- **Intelcia-Unisono**. Teleoperador para Servicios Financieros **Carrefour**. A parte del soporte técnico para la tarjeta PASS de los clientes Carrefour (pérdidas, caducidades, no recepciones físicas de la tarjeta, fechas de cobro, importes no añadidos al cheque ahorro...) hacía **venta cruzada** de oportunidades interesadas para Carrefour como: aumentos en las líneas de contado y/o de crédito del cliente, Directs (traspaso de dinero de sus líneas de crédito a su cuenta corriente), financiaciones... todo ello informando de los intereses y previo estudio de viabilidad.

**CRM utilizado Salesforce.**

**2021-12 – 2022-02**

- **Netolympus S.L., Grupo Diusframi.** Helpdesk con soporte técnico para terminales de venta TPV's **Redsys** (Verifone, Ingénico...).

**2019-09 – 2020-06-30**

- **Compuhelp S.L.** c/ Zurbano 26. Servicios Técnicos Informáticos a Empresas. Prácticas del certificado de profesionalidad en Gestión de sistemas informáticos. Soporte telefónico inicial a incidencias de los pc's de empresas que contrataban nuestros servicios de mantenimiento (pj. Dentix)

**Junio 2019**

- **Encargado de tienda y reparaciones en Chapinal** (venta y reparación de bicicletas eléctricas de alta gama).

**2009 a 2018-11**

## **IDIOMAS:**

### **Inglés:**

- Nivel **B2** Cambridge (**FIRST**). (cursando actualmente)
- Nivel Cert. A2 with ability at **B1** Cambridge. **2019**
- Inglés Técnico de la UCIIM y de la UPSAM. 2002
- Curso en LinguaSec, S.A. 1993
- Curso Stanton School Of English 1991-1992
- Rennert Bilingual New Cork. Nivel 2. 1989

**Español: Nativo.**

## **DATOS ACADÉMICOS**

- Certificado de Profesionalidad de **GESTIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS (IFCT0510)** 500h. del SEPE en la academia AMFORMAD **2019-04**.
- Curso C.C.N.A. (Cisco Certified National Asociation) de Técnico De Redes Y Sistemas de 250h. gestionado por el SEPE en la academia Infored - Microforum 2009
- **INFORMÁTICA DE GESTIÓN** (H.N.D. Higher National Diploma in Software Computing Engineering) en la Escuela de Sistemas Informáticos (E.S.I.) Certificado BTEC, EDEXCEL, 2005 MADRID.
- 1º y 2º CURSO de Ingeniería Técnica de Sistemas De Gestión de la Universidad Pontificia De Salamanca (Madrid) curso 1999/2002.

- BUP, COU Y SELECTIVIDAD realizada en el colegio Ramón Y Cajal de Madrid 1997.

## **FORMACIÓN COMPLEMENTARIA PROFESIONAL**

- Curso **Marketing y promoción en el punto de venta** por Formación Laboral Comunitaria 2016.
- Curso formativo de **Técnicas De Ventas** por Ibérica Soluciones Formativas en 12-2012.
- Curso formativo Community Manager y Redes Sociales por Formación Laboral Comunitaria 2018.

## **INFORMÁTICA**

**CRM: Redmine, Salesforce Service, Remedy, Servicenow, Jira Service. Autotask.**

**ERP/Gestores de Gestión: Navision.**

Microsoft **Office 365** 2019: Word, Excel, Access, Outlook.

Impresoras y periféricos: Incidencias de conectividad.

Virtualización: Vmware, VirtualBox, Hyper-V.

Backups. Clonación. Maquetación y plataformado: Acronix.

Mantenimiento de pcs y portatiles. Test de rendimiento: Burnintest

Linux / Unix. MacOS: (Nivel básico).

## **OTROS DATOS DE INTERÉS**

- Carnet de conducir B