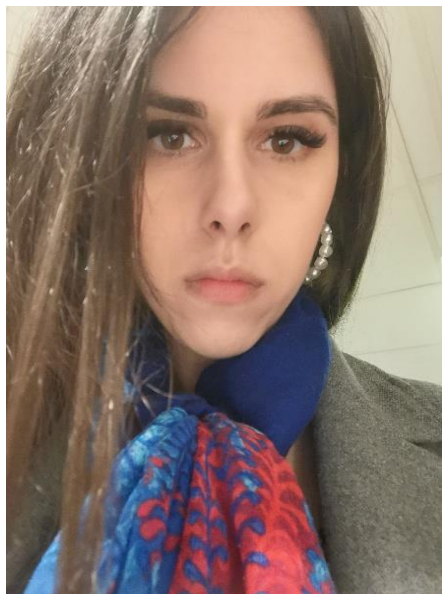




Susana Lairla Bermudo

Soporte Administrativo y Gestión de Clientes | Inglés C1

Zaragoza, España

651174431 • susanalairla@gmail.com

Competencias

- **Inglés C1** (Negociación y Gestión Internacional).
- **Gestión de Incidencias Operativas.**
- **Ofimática & Reporting:**
Nivel avanzado en Excel (tablas dinámicas, cruce de datos) para la elaboración de informes de estado y KPIs.
- **Resolución de Conflictos y Disputas.**
- **Trazabilidad y Control de Procesos.**

Experiencia laboral

Gestor de Incidencias Internacional (Inglés C1), Feverup

Mayo 2025 — Julio 2025

- Soporte y atención a usuarios de mercado australiano y norteamericano en inglés a través de llamadas entrantes de centralita, chats y correos electrónicos.
- Cambios de reservas y peticiones de reembolso.
- Resolución de dudas y consultas sobre características de los eventos y productos ofrecidos.
- Gestión reclamaciones y sugerencias de mejora.

Técnico de Soporte de Plataforma y Resolución de Disputas, Foundever | Airbnb

Mayo 2024 — Septiembre 2024

- Gestión de incidencias críticas en la plataforma Airbnb (pagos, reservas, políticas de cancelación).
- Soporte técnico administrativo sobre visibilidad de anuncios e indexación en Google.
- Tramitación de reclamaciones y propuestas de mejora procedimental.

Técnico Administrativo de Soporte | Grupo Oesia Networks

Julio 2021 — Marzo 2024

- Gestión administrativa y técnica para el Gobierno de Aragón, asegurando la continuidad operativa de los procesos y la atención a clientes externos y funcionarios públicos.
- Administración de expedientes e incidencias mediante sistemas de trazabilidad (OTRS y Jira): clasificación, priorización y seguimiento hasta su cierre administrativo.
- Ejecución de tareas de Back Office: gestión de altas/bajas de usuarios y mantenimiento de registros en bases de datos.

- Coordinación con departamentos de Nivel 2 para la resolución de casos complejos.
- Gestión de casos de usuarios VIP.

Agente de Operaciones y Soporte I Marathonbet

Enero 2020 — Febrero 2021

- Resolución de problemas en la plataforma web apuestas deportivas.
- Asistencia a clientes mediante chat, teléfono y correo electrónico tanto en inglés como en español.
- Colaboración en campañas de recaptación de clientes.

Experiencia Previa Consolidada

Técnico de Soporte Nivel 1 /2 & Gestión de Datos I Hewlett-Packard

- Soporte al cliente en inglés y en español.
- Resolución de incidencias y gestión de cambios de despliegues de nuevas versiones y correctivos.
- Registro y procesamiento de datos de usuarios e incidencias y peticiones en sistemas de bases de datos.
- Configuración de dispositivos Cisco Voip.
- Monitorización de servidores y aplicaciones (Citrix) reportando a N2 e ingeniería.
- Tratamiento de casos de usuarios Vip.

Formación

-Grado Universitario de Marketing, Universidad a Distancia de Madrid
2018