



ID-61933 Carlos

SOPORTE A EMPRESAS



📍 Madrid

FORMACIÓN

MASTER DIGITAL BUSINESS

Septiembre 2015 - Junio 2016

UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Septiembre 2005 - Junio 2008

FP - ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Septiembre 2003 - Junio 2005

THE VALLEY

Me permitió adquirir conocimientos y habilidades relevantes en el ámbito del negocio digital.

UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Diplomatura en RRLL

COLEGIO SANTA ANA Y SAN RAFAEL

CFGS - Administración y Finanzas.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

SOPORTE CLIENTE EMPRESAS

/ADQUIRIENTE

Enero 2021 - Actualidad

UNIVERSAL PAY

- Atención telefónica y por e-mail a a los comercios para resolución de consultas o incidencias en la operativa de los TPV's, (Abonos de remesas, transacciones, facturación, tarifas...)

ATENCION A PROVEEDORES / PRODUCT MANAGER

Febrero 2018 - Junio 2020

MOBIGROUND

- Realización de tests end to end de los servicios y contenidos prioritarios, asegurando el correcto funcionamiento de todos los procesos usando la herramienta Trello y Mantis.
- Atención a los proveedores asegurando que se cumplen los requisitos de subida de contenido a la plataforma (CMS) correctamente.

CAU/ ATENCION CLIENTE / SOPORTE RED (FIN DE SEMANA Y FESTIVOS) MEDIOS PAGO

Febrero 2018 - Junio 2019

RSI (RURAL SERVICIOS INFORMATICOS)

- Emisión de llamadas para prevención de Fraude en transacciones con Tarjeta (Redsys)
- Soporte a la red de cajeros del grupo caja rural
- Resolución incidencias en operativa en Banca por Internet
- Atención telefónica al cliente para resolución de incidencias con Tarjetas y Libretas.
- Carga/Descarga Tarjetas Prepago
- Herramientas: SIA, SAT, Redsys, IRIS

PRACTICAS PRODUCT MANAGER

Junio 2016 - Junio 2017

BANKINTER

- Soporte, elaboración de procesos y metodología de los casos de uso de Big Data. Utilizando la herramienta Confluence.
- Implementación del documento funcional que describe la app móvil.

TECNICO MEDIOS DE PAGO E INTERCAMBIO

Junio 2014 - Diciembre 2015

AUXILIAR CONTABLE

Enero 2014 - Junio 2014

ATENCION AL CLIENTE / MEDIOS DE PAGO SOPORTE WEB

Junio 2013 - Diciembre 2013

CAU / ATENCION A USUARIOS / MEDIOS DE PAGO

Enero 2011 - Junio 2012

AUXILIAR DE CAJA / COMERCIAL

Mayo 2009 - Octubre 2010

NOVANCA

- Implementación funcional NFC para pagos con Smartphone y de la cartera digital IUPAY.
- Reclamación a VISA de expedientes de Medios de pago.
- Reportes Analíticos de Ingresos, Rentabilidad, Número / Volúmen de Compras, Importe de operaciones con tarjetas, TPV's y cajeros.
- Realización y actualización de procesos de Medios de pago.

CECABANK - AUXILIAR CONTABLE MEDIOS DE PAGO

- Realización asientos diarios en el área de medios de pago, contabilizando facturación de visa, amex, mastercard...de las cajas asociadas a Cecabank (Ibercaja, Unicaja, Marenostrum...)

ING DIRECT

- Atención telefónica a los clientes en el departamento de soporte web para resolución de consultas o incidencias en la operativa de banca por internet.

RSI (RURAL SERVICIOS INFORMATICOS)

- Reclamación a VISA de expedientes de Medios de pago (tarjetas o TPV's)
- Atención telefónica a SSCC para resolución de incidencias con Tarjetas y Libretas.

CAJA MADRID

- Atención al cliente para tareas de caja (Ingresos, transferencias, recibos...)

INGLES

Nivel B1-B2