

Pablo Sebastián Fernández

Domicilio: Pedro I. Rivera 5756 1° "C", Villa Urquiza, CABA
Tel: 3968-5379
Cel: 15-3652-9647
E-mail: pablosfernandez0210@gmail.com

Información General

Cuento con 10 años de experiencia en el área de Customer Service y Technical Support en diversos Contact Centers. Soy una persona proactiva, responsable, multi-tasking y de rápido aprendizaje. Cuento con un manejo de inglés a nivel bilingüe, tanto oral como escrito.

Experiencia Laboral

Analista de Sistemas Compliance · WALMART ARGENTINA
06.2016 - presente

Implementación de sistema Spark relacionado con el área de Seguridad Alimentaria en tiendas alrededor de todo el país. Generación de reportes y atención personalizada a tiendas para brindar soporte técnico y operativo del sistema.

Gestión de usuarios para la plataforma de cursos online Learning Management System (LMS), blanqueo de claves, activación de cuentas y soporte técnico para la correcta realización de los distintos e-learnings.

Proceso de inspecciones gubernamentales a través del sistema Archer, análisis de actas para su futura derivación al departamento de Legales y a las respectivas áreas dentro de Compliance para cumplir con los requisitos impuestos a las distintas tiendas en todo el país.

Soporte técnico interno · PAREXEL S.A.
07.2012 - 12.2014

Atención al cliente para usuarios de Argentina, Estados Unidos y Europa. Creación, derivación y cierre de tickets a través de la plataforma Assyst de Axios Systems. Asistencia remota a través de MS Lync y Logmein. Uso de herramientas Active Directory, Microsoft Exchange y soporte técnico para Lotus Notes, Cisco IP Communicator (Softphone), PMED (archivo de documentos electrónicos propios de la empresa).

Analista de calidad para el área de Atención al cliente. Evaluación y devolución de resultados mensuales de los tickets creados, derivados y cerrados del sector. Generación de reportes tanto de tickets, a través de Assyst, como de llamadas a través de Avaya Reporting System.

Soporte técnico · ACCENTURE
04.2011 - 07.2012

Atención al cliente para la empresa Aerolíneas LAN para usuarios de Argentina, Chile, y Estados Unidos. Creación, derivación y cierre de tickets a través de la plataforma Remedy de BMC. Asistencia remota a través de MS Lync y VNC. Uso de la herramienta Active Directory para cambio de contraseñas de usuarios. Instalación y soporte técnico para el sistema de reservas de viajes Amadeus Selling Platform. Asignación de agentes on-site para brindar soporte a los módulos de autoservicio y ticketeras.

Lead Supervisor en Atención al cliente · TELETECH S.A.
09.2009 - 04.2011

Atención al cliente para la entidad bancaria Chase Home Finance para usuarios de Estados Unidos. Consultas acerca de hipotecas, pagos de las mismas, refinanciación de intereses, información de fideicomisos y avisos de futuros desahucios.

Lead Supervisor responsable de 10 representantes en el área de Atención al cliente. Encargado de brindar feedback acerca del nivel de atención de las llamadas y la generación correcta de casos. Encargado de reportar días de enfermedad, días de estudio o cambios de horario del sector.

Analista de calidad en Atención al cliente · CITYTECH S.A.
02.2006 - 03.2008

Atención al cliente para la empresa Vonage para usuarios de Estados Unidos. Instalación y soporte técnico de servicios de telecomunicaciones basados en Voice over Internet Protocol (VoIP) a través módems/routers y habilitación de puertos.

Analista de calidad para la empresa de telecomunicaciones AT&T para el área de Atención al cliente. Evaluación y devolución de resultados de tickets creados, derivados y cerrados al sector. Encargado de brindar feedback acerca del nivel de atención de las llamadas.

Educación

BACHILLER CON ORIENTACIÓN EN LENGUAS VIVAS · Instituto de Enseñanza Superior Juan Ramón Fernández "Lenguas Vivas"
03.2001 - 12.2005
Nivel: Secundario Graduado

Idiomas

Inglés. Bilingüe (oral, escrito y lectura)

Datos Personales

Estado Civil: Soltero
DNI: 33.158.226
Fecha de nacimiento: 02.10.1987
Nacionalidad: Argentino