

- ANÓNIMO

Dirección web: <http://rojasoscar.micvweb.com>

Ciudad: Palmares CP: 20706(Alajuela) País: Costa Rica

EXPERIENCIA:

11/2005 - 9/2006 Empresa: Xandari Resort & Spa (<http://www.xandari.com>)

Sector Empresarial: Hostelería, restauración y turismo

Area Profesional: Turismo - Restauración - Hostelería

Descripción del puesto: Agente de Reservas

Noviembre 2005 – Septiembre 2006

Responsable por la gestión de reservaciones hoteleras y la reservación de tours a turistas internacionales.

& 61607 Implementé un Sistema de Información de Reservaciones, adquiriendo un software específico, entrenando a los agentes en el nuevo sistema y actualizando la base de datos. Se redujo del 5 al 0 las reservaciones dobles y mejoró el sistema y servicio al cliente.

Ciudad: Alajuela País: Costa Rica

9/2006 - 9/2008 Empresa: HP (<http://www.hp.com>)

Sector Empresarial: IT

Area Profesional: Tecnología - Helpdesk

Descripción del puesto: Agente de Servicio al Cliente Septiembre 2006 – Septiembre 2008

Responsable de coordinar la visita de Ingenieros al cliente final. Esto con el fin de reparar producto que estaba bajo contrato o garantía.

Ciudad: Heredia País: Costa Rica

3/2009 - 7/2015 Empresa: Intel (<http://www.intel.com>)

Sector Empresarial: IT

Area Profesional: Ingenieros - Técnicos

Descripción del puesto: Líder de Grupo Septiembre 2014 – Julio 2015

Responsable de liderar el equipo de trabajo de agentes de Soporte Técnico, actualizar el calendario horarios del grupo y generar reportes de estadísticas y métricas.

& 61607 Coordiné el proceso de entrevistas para contratación de nuevo personal, seleccionando perfiles, entrevistando candidatos y contratando nuevos talentos. Aumentó de 75 a 90 la resolución de problemas con los nuevos agentes.

& 61607 Administré los horarios del grupo de trabajo, aprobando permisos y vacaciones, planificando horarios para días festivos y supervisando la asistencia de los colaboradores. Se redujo a cero la descoordinación en recesos y tiempos de almuerzo.

& 61607 Implementé un nuevo Sistema de Medición de Métricas, creando reportes, compilando información y tabulando los datos. Se aceleró el proceso de creación de reportes de 2 semanas a 3 días. Así mejorando las métricas conjuntas e individuales.

Agente de Soporte Técnico Marzo 2009 – Septiembre 2014

Responsable de dar soporte técnico en SAP y otras aplicaciones a usuarios en bodega, planta y ventas, y de entrenar a nuevos agentes y otros grupos.

& 61607 Estandaricé el soporte técnico de una aplicación para envío de paquetes, aprendiendo los procesos de la aplicación, entrenando a los agentes y organizando la información en documentos. Se redujo el número de tickets para soporte de esta aplicación en un 20 .

Ciudad: Heredia País: Costa Rica

FORMACIÓN ACADÉMICA:

12-2015 En Proceso - Bachillerato en Administración de Empresas (<http://www.ulatina.ac.cr>)

Cursando: Grado
Administración y Dirección de Empresas

Centro: Universidad Latina de Costa Rica
Ciudad: Heredia (Costa Rica)

IDIOMAS:

Idioma: Inglés Nivel: Nivel Avanzado

Comentarios:

Centro de Estudios: Centro Cultural Costarricense Norteamericano

Título: TOEIC

Enlace al Centro de Estudios: <http://www.cccn.com>

CUALIDADES:

Adaptable, Eficiente, Sociable

INTERESES:

Arte, Cantar/Tocar Instrumentos musicales, Cine/Películas, Cocinar, Fútbol/Rugby, Literatura/Historia, Música Variada, Naturaleza

DISPONIBILIDAD:

Estoy dispuesto a viajar

, Estoy dispuesto a trabajar en el extranjero

, Estoy dispuesto a trabajar fuera de mi región

ENLACES WEB RELACIONADOS:

Links relacionados: <http://cr.linkedin.com/pub/oscar-rojas/64/398/538>

LinkedIn

Dirección web: <http://www.micvweb.com/rojasoscar>

- ANÓNIMO

Curriculum generado con <http://www.micvweb.com>
