

IVÁN FERNÁNDEZ MUÑOZ

Customer Support Connectivity Expert (SaaS) | Estudiante Ingeniería Informática

CONTACTO

- +34 620 624 491
- im@ivanfernandeztri.com
- ivanfernandeztri

SOBRE MÍ

Aporto asistencia técnica a los socios comerciales que integran con Mews PMS y asisto a la resolución de casos de soporte técnico avanzado, además de desarrollar la documentación para la correcta aplicación del producto y sus herramientas.

Con los conocimientos adquiridos en los 2 años de Ingeniería Informática cursados hasta la fecha, además de cursos especializados en diversas materias de TI, pongo al servicio de la industria un perfil de conocimiento hostelero y técnico en herramientas informáticas para desarrollar nuevas oportunidades en las empresas del sector.

COMPETENCIAS PERSONALES

- Idiomas
- ESPAÑOL
 - INGLÉS
 - FRANCÉS

- TICs
- Software de gestión
 - Integraciones y APIs
 - Automatización de procesos
 - Programación Orientada a Objetos

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Mews PMS

Customer Support Connectivity Expert

Desde 10/2023

- Capacitar a los miembros de soporte estándar y atender las dudas técnicas presentes
- Trabajar con formatos legibles por máquina (JSON, XML)
- Analizar los registros del sistema del tráfico de la API en cualquier herramienta de registro
- Comunicar con el personal de TI y general de los clientes en relación con sus servidores de propiedad y la configuración de seguridad, y las integraciones personalizadas de cada propiedad
- Escalar los problemas técnicos de los clientes al equipo técnico de los socios externos

Customer Support Analyst

01/2023 - 10/2023

- Ayudar a los clientes a maximizar el valor del producto en su entorno
- Proveer soporte tecnológico a los clientes en AVIP y mensajería
- Consultar con los clientes maneras de mejorar la eficiencia del producto
- Crear y gestionar artículos de uso del producto para consulta de clientes

Iberostar - Livvo - Dreamplace - Hospes

Recepcionista de hotel

11/2016 - 10/2017 | 09/2018 - 12/2022

- Auditoría nocturna y administración
- Atención al cliente
- Gestión de reservas directas y touroperación
- Ventas y comercial

Royalton Resorts

Programa desarrollo Dirección Alimentos y Bebidas en Negril, Jamaica

12/2017 - 07/2018

- Asistente operativo y administrativo de AyB
- Asistente en proyectos de Corporativo de AyB y Calidad para nuevas aperturas y control de propiedades

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Actualmente desde 2021: Grado en Ingeniería Informática por Universidad Nacional de Educación a Distancia
- 2015 - 2016: Máster en Dirección y Gestión de Actividades Turísticas por Universidad Nacional de Educación a Distancia
- 2010 - 2015: Grado en Turismo por Universidad de Sevilla, España
 - Trabajo Fin de Grado: "Property Management Systems aplicados en los diferentes departamentos del sistema hotelero"