

Jonatan Rodriguez Alonso

<Frontend Developer/>

Soporte técnico helpdesk & QA

SOBRE MÍ

Desarrollador web Junior con más de 4 años de experiencia, especializado en frontend con Vanilla Javascript. He liderado pequeños proyectos MVP y landing pages, logrando lanzamientos exitosos. Utilizo React como librería favorita para pequeños proyectos y React Native para aplicaciones multiplataforma.

Especialista en Soporte Técnico con más de 7 años de experiencia en HelpDesk Nivel 1 y 2, brindando soluciones eficientes en entornos de telecomunicaciones. Destacado por la resolución de incidencias avanzadas, soporte a usuarios y equipos internos, gestión de plataformas de comunicación y procesamiento de pagos. Experiencia en creación de herramientas y scripts para optimizar procesos, extracción de informes SQL y administración de sistemas de ticketing. Enfoque proactivo en la mejora operativa y la satisfacción del usuario.

CONTACTO Y REDES

672 27 52 05

njralonso@gmail.com

njralonso.dev

github.com/njralonso

linkedin.com/in/njralonso

Madrid

Uruguay

23/11/1991

CONOCIMIENTOS

STACK MERN

MongoDB, Express, React & NodeJS.

Tecnologías Frontend Javascript

Typescript.

Astro.

Jquery.

Testing

Vitest & Jest.

Tecnologías Frontend CSS

Tailwind.

Bootstrap.

Bulma.

Sass.

Otras Tecnologías Backend

Php & Mysql.

Tecnologías Multiplataforma

React Native & Expo.

Herramientas

Figma.

Github.

Github Copilot.

ChatGPT.

Gemini.

EXPERIENCIA LABORAL

Desarrollador fullstack PHP & Laravel

Marzo 2022 - Mayo 2024 | Autoescuela Soy18

Lanzamiento de producto

Lanzamiento exitoso de un producto de tarjetas de regalo.

Creación de herramientas administrativas

Creación de un **backoffice** para la administración de alumnos.

Actualización y mejora de proyectos legacy

Actualización de proyectos legacy, incluyendo un CMS desarrollado en **Laravel 5.4**, donde se implementaron:

- Personalización de bloques, textos y soporte para imágenes.
- Creación de un blog integrado.
- Mejoras en características existentes y corrección de errores.
- Implementación de nuevas funcionalidades en herramientas complementarias.

Desarrollador frontend

Septiembre 2019 - Febrero 2022 | Telecomunicaciones Dimecuba

Liderazgo en desarrollo frontend

Lanzamiento exitoso del nuevo home como líder frontend, así como de otros MVPs relacionados con:

- Renta de coches.
- Gestión de trámites de documentación.
- Colaboración en el desarrollo de un nuevo home para un servicio de comida a domicilio.

Actualización de proyectos legacy

Actualización de proyectos existentes, incluyendo:

- Adición de nuevas funcionalidades.
- Corrección de errores (bugs).
- Actualización y mejora de funcionalidades existentes.

HelpDesk soporte técnico nivel 2

Septiembre 2015 - Septiembre 2019 | Telecomunicaciones Dimecuba

Promoción a HelpDesk Nivel 2

Resolución de problemas más complejos y responsabilidades ampliadas, que incluyeron:

- Colaboración con el equipo de desarrollo, escalando incidencias críticas y ofreciendo soporte técnico a clientes y compañeros.
- Creación de pequeñas herramientas y script para determinados procesos, entre ellos una herramienta de envío de **emails, generación de pdf con resúmenes** entre otras herramientas pequeñas.
- Manejo de **SQL** extrayendo informes mediante consultas para diferentes áreas de la compañía entre otras herramientas pequeñas.
- Gestión y resolución de incidencias técnicas avanzadas a través de sistemas de ticketing o email.
 - Pedidos recurrentes de informes a proveedores sobre llamadas, recargas.
 - Envíos de resúmenes cuando fueran demandados sobre estadísticas de tickets resueltos, tiempos de llamada y otros informes sobre el rendimiento de los agentes de callcenter y soporte nivel 1.
 - Reclamaciones de clientes que dependían de terceros como proveedores.
- Soporte técnico integral para el call center, abordando:
 - Instalación de software y sistemas operativos.
 - Configuración de redes y actualización de hardware.
 - Gestión de colas de llamadas y configuraciones de la infraestructura telefónica mediante **IVOX**.
- Administración de plataformas de comunicación como **Hibox, Google Chat & LiveChat**, incluyendo:
 - Creación y configuración de usuarios, permisos, grupos y canales.

Gestión de pasarelas de pago

Supervisión y operación de sistemas como **PayPal, Braintree** y **PAYTPV**, llevando a cabo:

- Procesamiento de devoluciones y gestión de chargebacks.
- Verificación de pagos y emisión de justificantes.

HelpDesk soporte de incidencias nivel 1

Octubre 2012 - Septiembre 2015 | Telecomunicaciones Dimecuba

Inicio en HelpDesk Nivel 1

Inicié mi trayectoria en el área de soporte resolviendo incidencias básicas para clientes a través de la plataforma de gestión de tickets **Zendesk**, brindando soluciones rápidas y efectivas. Las responsabilidades principales incluyeron:

- Resolución de problemas comunes relacionados con la configuración de dispositivos, software y redes.
- Soporte multicanal (telefónico, por correo electrónico y chat) para asegurar tiempos de respuesta rápidos y una experiencia positiva para el usuario.
- Asistencia a usuarios en la instalación y actualización de software y sistemas operativos, garantizando la correcta configuración de sus equipos.
- Diagnóstico y resolución de problemas de conectividad y acceso a sistemas internos, asegurando una continuidad operativa sin interrupciones.
- Generación y cierre de tickets de soporte a través de **Zendesk**, manteniendo un seguimiento eficiente de las incidencias abiertas y proporcionando soluciones dentro de los plazos establecidos.

IDIOMAS

Castellano Nativo

Catalán C1

Inglés B1

FORMACIÓN

Autodidacta

Autodidacta

Formación continua en plataformas como Codely, Youtube y Twitch con **Midudev** & **Jonathan MirCha** como referentes.

Curso Privado

Grado de programación full stack

CIPSA (Barcelona) 2019 - 2020.