



Mauricio Camacho



+46735301741



mauricio.digitaldesign@gmail.com



Göteborg



maucamacho.com

OM MIG

Ibland kan det vara svårt att reflektera kring sig själv så vad vore bättre än att fråga andra kollegor hur jag uppfattas? Då kommer ofta svar som positiv, kunnig och lugn.

Jag upplever att dessa stämmer väl in då jag värdesätter att hålla ett lugnt och glatt samtal med den jag hjälper oavsett om hjälpen är riktad externt eller internt. Jag upplever också att jag är duktig på att uppfattas som kunnig då jag lärt mig att förutse nästa fråga/steg samtidigt som jag pratar med den jag tänkt hjälpa.

UTBILDNING

COMPTIA, A+ CORE 1 & CORE 2

Distans

2024-Nu

YRGO, DIGITAL DESIGN

Göteborg

2022-2024

MUNKEBÄCK, TEKNIK OCH DESIGN

Göteborg

2005-2008

LEDORD

Lösningorienterad

Positiv

Driven

Effektiv kommunikation

TEKNISKA KUNSKAPER

Service (Kundtjänst, Support, Service desk)

Design (Figma)

Adobe CC (Photoshop, Illustrator, After Effects)

3D (Maya, Blender, Spline & Unity)

Web Design (Webflow, Wordpress)

Programmeringsspråk (HTML, CSS)

Språk (Svenska, Spanska och Engelska)

Workshops (Hantering av sälj, beteendevetenskap)

Övrigt (B-körkort, Microsoft 365, SAP, Service Now)

REFENSER

Ges på begäran

ARBETSERFARENHET

TELIA COMPANY AB, SENIOR 2ND LINE SUPPORT

Göteborg, 2019-2024

Inom 2nd Line Support var min främsta arbetsuppgift att arbeta aktivt med ärenden från ett ärendehanteringssystem (Service Now). Dessa ärenden handlade främst om felsökning och kontroll av uppgifter kopplade till beställningar (i SAP system). Kundkontakt och intern stöd mot andra avdelningar ingick i rollen i formen av telefon, chatt och mail. Kommunikation och goda sociala egenskaper är något som krävdes inom denna roll.

Ingick även i intern support för våra egna medarbetare i form av stöd, utbildningar, administration av behörigheter, rättning/skapande av rutiner/arbetsätt försöka förutse drift-störningar.

TELIA COMPANY AB, KUNDTJÄNSTMEDARBETARE

Göteborg, 2016-2019

Som kundtjänstmedarbetare hanterade jag främst ärenden direkt från kunder kring tjänsterna som Telia erbjuder. Här utvecklade och förfinade jag min känsla för var god service är och tycker att det följt med mig framåt. Här ingick även sälj, churn, fakturafrågor, aktivering av tjänster i äldre program.

I min roll på kundtjänst kunde jag fokusera en del på projekt och utbildning.. I denna roll ingick även mycket olika system att kunna använda sig av, flera äldre där man var tvungen att tabba sig igenom. Ingick även i att skapa rutiner för arbetsätt tack vare min tekniska kunskap inom olika program.

TELIA COMPANY AB, TEKNISK SUPPORT

Göteborg, 2014-2016

Min första arbetsroll på Telia gäller kring teknisk support av både hårdvara och tjänster som Telias kunder kunde tänkas ha. Effektivt och utmanande. Felsökning ingick som den största delen, varför en viss produkt eller viss tjänst inte fungerar, där svaren var lätta eller otroligt komplicerade men där man alltid hade en nöjd kund på andra sidan. Man fick lära sig ha ett öga för detaljer och lyssna in på varje kund då man snabbt kunde förutse problemen och snabbare komma med en lösning, programmen man främst arbetade i var felsökningssystem och ev. kunna analysera sen läsa av data vid olika tillfällen. Likt en it-support utan alla hjälpmedel en it-support har och support/service har hängt med mig runt hela Teliareasan.

DEVPORT AB, UX/UI DESIGNER

Göteborg

2023-2024

Under min tid på Devport som praktikant har jag arbetat med två större projekt. Ena handlade om att arbeta med ett verktyg som trackar och analyserar användares rörelser i VR. Här skapade jag UX studier för att ta fram lösningar i form av UI inom tutorials, grafik mm. Andra projektet handlar mer om att simulera ett arbetsflöde för en fabrik som inte är byggd än och arbeta med HMI för att "träna" inför att fabriken är klar. Har arbetat främst med Figma och Unity.