

Carla Perez

Soporte IT bilingüe ES/EN · Helpdesk · Okta y Entra ID

CONTACTO

contact.carlaperez@gmail.com
España

IDIOMAS

Español	**Nativo**
Inglés	**C1 · fluido**

INFORMÁTICA

Soporte: troubleshooting de hardware y software

Entornos: macOS, Windows, iOS, Android

Nube y oficina: Google Workspace, Microsoft Office / 365

Azure / Entra ID: gestión de usuarios y licencias

Identidad y accesos: Okta (SSO), roles y permisos

Tickets: Jira, ServiceNow

Redes básicas: IP, DNS, conectividad

Otros: Notion, Canva, IA (Claude, ChatGPT, Gemini)

COMPETENCIAS

Resolución de problemas

Comunicación clara con el usuario

Proactividad y fiabilidad

Trabajo en equipo

Adaptación rápida a lo nuevo

WEB

Sitios web: HTML / CSS / JS, Cloudflare Pages, DNS y SEO básico

PERFIL

Más de 4 años y medio resolviendo incidencias de hardware y software para empleados de eBay y Highsnobiety en varios países. Gestiono usuarios y accesos con Okta, Google Workspace y Entra ID, doy soporte en macOS y Windows, y fui Deputy Team Lead de un equipo de 10 personas. Busco un puesto estable en soporte IT o helpdesk.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

IT Support Specialist — Feb 2025 – Ago 2026

Highsnobiety · empresa internacional de medios de moda y estilo de vida

- Gestión del ciclo de vida de usuarios (altas, cambios y bajas) en Google Workspace y de accesos por roles con Okta (SSO).
- Troubleshooting de hardware y software, principal soporte en entorno macOS; dispositivos móviles, inventario de equipos y copias de seguridad en la nube. Tickets con Jira.
- Resolución de problemas de red (IP, DNS) y apoyo en la migración de seguridad de red de Cisco Umbrella a UniFi y en el traslado de la oficina de Nueva York.
- Migración de Zoom Rooms a Google Meet en toda la empresa, con webinars de formación para unas 50 personas.

IT Helpdesk Worker / Deputy Team Lead — Ene 2022 – Ene 2025

akut HR Consulting GmbH · en el cliente eBay (comercio electrónico)

- Soporte de primer nivel por chat y teléfono (turnos de 7:30 a 17:00, de lunes a domingo): software, hardware, cuentas y contraseñas. Registro y seguimiento de incidencias en tickets.
- Deputy Team Lead de un equipo de 10 personas: asignación y revisión de tickets, turnos, evaluaciones e informes.
- Formación técnica, incorporación de nuevas personas, base de conocimiento y boletín semanal del equipo.

Secretaria y asistente administrativa — Jul 2020 – Ago 2021

Objetiva Broker · correduría de seguros

- Contacto principal entre clientes y aseguradoras; gestión de siniestros de principio a fin.
- Asesoramiento a clientes, apoyo comercial y documentación legal.

PROYECTOS DIGITALES

Creación de contenido y proyectos web propios — 2025 – Actualidad

- Diseño y publicación de sitios web propios y para terceros, con hosting, dominios, DNS y posicionamiento en buscadores.
- Desarrollo de un CRM propio (base de datos y acceso protegido en Cloudflare) y de un sistema de productividad para mis vídeos que automatiza tareas repetitivas.

REFERENCIAS

«Demostró en todo momento un nivel muy elevado de iniciativa, motivación y compromiso.»
akut HR Consulting GmbH, 2025

«Gozó en todo momento de una excelente consideración por parte de sus superiores, compañeros y colaboradores comerciales.»
Highsnobiety, 2026

Cartas de referencia originales y traducción jurada disponibles.

FORMACIÓN

Técnico Superior en Asistencia a la Dirección — 2018 – 2020

IES La Laboral de La Laguna