

## JAIME (YAGO) URRUTIA

Coordinador de Serveis IT & Customer Success - Suport Multilingüe ES-FR-EN-CAT - Barcelona - +34 000 000 000  
contacto@yagourrutia.com - Disponible immediatament a Barcelona [LinkedIn](#) [Portfolio](#) [GitHub](#)

## PERFIL

Professional amb més de 10 anys d'experiència en gestió operativa, suport avançat i comunicació multilingüe (ES-FR-EN-CAT). Trajectòria contrastada en entorns B2B (banca, plataformes tech) coordinant entre stakeholders i equips tècnics. Formació intensiva recent en ITIL v4, Jira i Atlassian ITSM. Coneixements de Java-SQL-APIs per a un diàleg tècnic efectiu (fora del rol de desenvolupament). Busco entorns on pugui gestionar fluxos d'incidències (70%) mantenint un contacte tècnic intencional (30%) per validar logs o configuracions bàsiques i accelerar la meua corba d'aprenentatge. El meu valor: actuar com a pont operatiu entre negoci i tecnologia.

## EXPERIÈNCIA RELEVANT

### Des 2022 – Actualitat - Desenvolupament Professional: Gestió Operativa + ITSM + Competències Multilingües

- Formació certificada: ITIL v4 (Estratègia, Transició, Millora), Administració de Jira, SLA Management
- Projecte pràctic "CLORIAN": sandbox ITSM amb flux integral d'incidències (detecció - ticket - resolució - tancament)
- Manteniment de competències tècniques: Java/SQL/APIs REST per a la comprensió d'arquitectures i coordinació efectiva amb equips DevOps (no rol de desenvolupament)
- Reforç de competències multilingües (FR-EN-CAT) per a la coordinació amb stakeholders internacionals en entorns B2B
- Resultat: Perfil híbrid (Gestió + Tech) capaç d'accelerar la corba d'aprenentatge per a rols d'IT Service Coordinator o Customer Success en entorns B2B d'alta pressió.

### Set 2019 – Set 2020 - Moderador de Contingut Multilingüe - Majorel (TikTok France)

- Validació de contingut multimèdia en entorn francòfon, garantint el compliment de polítiques i SLAs
- Anàlisi de patrons d'incidències amb Excel avançat; propostes de millora en fluxos de treball
- Documentació tècnica en FR-EN per a base de coneixement global

### Jul – Set 2018 - Coordinador de Postvenda i Internacionalització Web - Ettydem

- Gestió de 50+ incidències diàries en temporada alta; identificació de colls d'ampolla operatius
- Informe de millora de processos centrat en l'estandardització, reconegut per la direcció
- Lideratge tècnic de la internacionalització web cap a FR/CAT

### Oct 2016 - Jun 2017 - Agent d'Atenció al Client i Suport Nivell 2 (Anglès) Gas Natural + Banc Sabadell

- Diagnòstic remot d'incidències en caixers automàtics; gestió mitjançant sistema de ticketing
- Escalat tècnic a equips de manteniment aplicant criteris ITIL; traçabilitat completa

### Nov 2006 – Juny 2015 - Gestor d'Incidències Operatives - Cleries Servicios Inmobiliarios

- Coordinació d'incidències entre clients, proveïdors tècnics i equips interns; ús d'ERP/CRM lleuger

## FORMACIÓ I CERTIFICACIONS

- Certificat professional Atlassian IT Service Management (ITSM) - En curs
- LinkedIn Learning: ITIL v4 Fundamentals, Administració de Jira, Gestió de SLAs, Retrospectives Agile
- Certificats de Professionalitat: IFCD0210 (Desenvolupament Web), ARGN0110 (Edició Productes Multimèdia)
- Certificats B2 d'anglès i francès - Acadèmia T6 - Barcelona 2016

## COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

- ITSM-ITIL: Gestió d'incidències, SLAs, fluxos de Jira, millora contínua
- Eines: Jira, MS365 (Teams-SharePoint), Google Workspace, Excel avançat
- Coneixements habilitadors: Java (POO, JDBC bàsic), SQL (modelatge, consultes), APIs REST- webhooks
- Idiomes: Castellà (nadiu), Català (nadiu), Francès (C1), Anglès (C1)

## OBJECTIU

- Incorporar-me a Barcelona com a Coordinador de Serveis IT, Customer Success o Technical Account Manager, aportant maduresa operativa, comunicació multilingüe i capacitat de coordinació tècnic-comercial.