

JAIME (YAGO) URRUTIA

IT Service Coordinator & Customer Success - B2B - Soporte Multilingüe ES-FR-EN-CAT - Barcelona

contacto@yagourrutia.com - Disponible inmediatamente en Barcelona. [LinkedIn](#) [Portfolio](#) [GitHub](#)

PERFIL

Profesional con trayectoria de 10+ años en gestión operativa, soporte avanzado y comunicación multilingüe (ES-FR-EN-CAT). Experiencia probada en entornos B2B (banca, plataformas tech) coordinando entre stakeholders y equipos técnicos. Formación intensiva reciente en ITIL v4, Jira y Atlassian ITSM. Conocimientos de Java/SQL/APIs para diálogo técnico efectivo (no rol de desarrollo). Busco entornos donde pueda gestionar flujos de incidencia (70%) manteniendo contacto técnico intencional (30%) para validar logs o configuraciones básicas y acelerar mi curva de aprendizaje. Mi valor: actuar como puente operativo entre negocio y tecnología

EXPERIENCIA RELEVANTE

Dic 2022 – Actualidad - Desarrollo Profesional: Gestión Operativa + ITSM + Competencias Multilingües

- Formación certificada: ITIL v4 (Estrategia, Transición, Mejora Continua), Jira Administration, SLA Management.
- Proyecto práctico "Clorian": Sandbox ITSM con flujo integral de incidencia (detección - ticket - resolución - cierre) documentado en GitHub
- Mantenimiento de competencias técnicas: Java-SQL-APIs REST para comprensión de arquitecturas y coordinación efectiva con equipos DevOps (no rol de desarrollo)
- Refuerzo de competencias multilingües (FR-EN-CAT) para coordinación con stakeholders internacionales en entornos B2B
- Resultado: Perfil híbrido (Gestión + Tech) capaz de acelerar curva de aprendizaje para roles de IT Service Coordinator o Customer Success en entornos B2B de alta presión.

Sep 2019 - Sep 2020 - Moderador de Contenido Multilingüe - Majorel (TikTok France)

- Validación de contenido multimedia en entorno francófono, asegurando cumplimiento de políticas y SLAs
- Análisis de patrones de incidencia con Excel avanzado; propuesta de mejoras en flujos de trabajo
- Documentación técnica en FR-EN para base de conocimiento global

Jul - Sep 2018 - Coordinador de Postventa e Internacionalización Web - Ettydem

- Gestión de 50+ incidencias diarias en temporada alta; identificación de cuello de botella operativo
- Informe de mejora de procesos centrado en estandarización, reconocido por dirección
- Liderazgo técnico de la internacionalización web a FR-CAT

Oct 2016 - Jun 2017 - Agente de Atención cliente y Soporte Nivel 2 (Inglés) - Gas Natural + Banc Sabadell

- Diagnóstico remoto de incidencias en cajeros automáticos; gestión vía sistema de ticketing
- Escalado técnico a equipos de mantenimiento aplicando criterios ITIL; trazabilidad completa

Nov 2006 - Jun 2015 - Gestor de Incidencias Operativas - Cleries Servicios Inmobiliarios -

- Gestión de incidencias entre clientes, proveedores técnicos y equipos internos; uso de ERP-CRM ligero

FORMACIÓN & CERTIFICACIONES

- Certificado profesional Atlassian IT Service Management (ITSM) - En curso
- LinkedIn Learning: ITIL v4 Fundamentals, Jira Administration, SLA Management, Agile Retrospectives
- Certificados de Profesionalidad: IFCD0210 (Desarrollo Web), ARGN0110 (Desarrollo Editorial Multimedia)
- Certificados B2 Inglés y francés - Academia T6 - Barcelona 2016

COMPETENCIAS TÉCNICAS

- ITSM-ITIL: Gestión de incidencias, SLAs, flujos Jira, mejora continua
- Herramientas: Jira, MS365 (Teams/SharePoint), Google Workspace, Excel avanzado
- Conocimientos habilitadores: Java (OOP, JDBC básico), SQL (modelado, consultas), APIs REST- webhooks
- Idiomas: Español (nativo), Catalán (nativo), Francés (C1), Inglés (C1)

OBJETIVO

- Incorporarme en Barcelona como IT Service Coordinator, Customer Success o Technical Account Manager, aportando madurez operativa, comunicación multilingüe y capacidad de coordinación técnico-comercial.