

## JAIME (YAGO) URRUTIA

Coordinateur de Services IT & Customer Success - Support Multilingue ES-FR-EN-CAT Barcelone +34 000 000  
contacto@yagourrutia.com Disponible immédiatement à Barcelone [LinkedIn](#) [Portfolio](#) [GitHub](#)

### PROFIL

Professionnel avec plus de 10 ans d'expérience en gestion opérationnelle, support avancé et communication multilingue (ES-FR-EN-/CAT). Expérience avérée en environnements B2B (banque, plateformes tech) pour la coordination entre parties prenantes et équipes techniques. Formation intensive récente en ITIL v4, Jira et Atlassian ITSM.

Connaissances en Java-SQL-APIs pour un dialogue technique efficace (hors rôle de développement). Je recherche des environnements où je peux gérer les flux d'incidents (70%) tout en maintenant un contact technique intentionnel (30%) pour valider des logs ou configurations de base et accélérer ma courbe d'apprentissage. Ma valeur ajoutée : agir comme pont opérationnel entre le métier et la technologie.

### EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE PERTINENTE

#### Déc 2022 – Présent Développement Professionnel : Gestion Opérationnelle + ITSM + Compétences Multilingues

- Formation certifiée : ITIL v4 (Stratégie, Transition, Amélioration), Administration Jira, SLA Management
- Projet pratique "CLORIAN" : sandbox ITSM avec flux d'incident de bout en bout (détection - ticket - résolution - clôture)
- Maintien des compétences techniques : Java-SQL-APIs REST pour la compréhension des architectures et la coordination efficace avec les équipes DevOps (hors rôle de développement)
- Renforcement des compétences multilingues (FR-EN-CAT) pour la coordination avec des parties prenantes internationales dans des environnements B2B
- Résultat : Profil hybride (Gestion + Tech) capable d'accélérer la courbe d'apprentissage pour des postes d'IT Service Coordinator ou de Customer Success dans des environnements B2B à haute pression.

#### Sep 2019 - Sep 2020 - Modérateur de Contenu Multilingue - Majorel (TikTok France)

- Validation de contenu multimédia en environnement francophone, garantissant le respect des politiques et des SLA
- Analyse des schémas d'incidents avec Excel avancé ; propositions d'amélioration des processus
- Documentation technique en FR/EN pour base de connaissances mondiale

#### Juil - Sep 2018 - Coordinateur SAV et Internationalisation Web - Ettydem

- Gestion de 50+ incidents quotidiens en période de pointe ; identification des goulots d'étranglement opérationnels
- Rapport d'amélioration des processus axé sur la standardisation, reconnu par la direction
- Pilotage technique de l'internationalisation web vers FR-CAT

#### Oct 2016 - Juin 2017 - Agent de Service Client et Support Niveau 2 (Anglais) - Gas Natural + Banc Sabadell

- Diagnostic à distance d'incidents sur distributeurs automatiques ; gestion via système de ticketing
- Escalade technique vers les équipes de maintenance selon les critères ITIL ; traçabilité complète

#### Nov 2006 – Juin 2015 - Responsable Gestion des Incidents Opérationnels - Cleries Servicios Inmobiliarios

- Coordination des incidents entre clients, prestataires techniques et équipes internes ; utilisation d'ERP-CRM léger

### FORMATION & CERTIFICATIONS

- Atlassian IT Service Management (ITSM) Professional Certificate - En cours
- LinkedIn Learning : ITIL v4 Fundamentals, Administration Jira, Gestion des SLA, Rétrospectives Agile
- Certificats de Professionnalité : IFCD0210 (Développement Web), ARGN0110 (Produits Multimédia)

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- ITSM-ITIL : Gestion des incidents, SLA, workflows Jira, amélioration continue
- Outils : Jira, MS365 (Teams-SharePoint), Google Workspace, Excel avancé
- Connaissances habilitantes : Java (POO, JDBC basique), SQL (modélisation, requêtes), APIs REST-webhooks
- Langues : Espagnol (natif), Catalan (natif), Français (C1), Anglais (C1)

### OBJECTIF

- Intégrer une équipe à Barcelone en tant que Coordinateur de Services IT, Customer Success ou Technical Account Manager, en apportant maturité opérationnelle, communication multilingue et compétences de coordination technico-commerciale. Privilégier les environnements B2B (SaaS, banque, conseil IT).