

## **Jaime URRUTIA VILA (Yago)**

Coordinació Operativa | SSC/Back-Office | O2C, SLA, Compliment Normatiu | Multilingüe (ES·CAT·FR·EN)  
contacto@yagourrutia.com | +34 645 980 749 | [Linkedln](#) | [Portfolio](#)

## **PERFIL**

Professional operatiu amb més de 10 anys d'experiència en gestió d'incidències, coordinació multicanal i resolució de casos en entorns exigents. Base construïda a Cleries (quasi 9 anys, entorn ISO 9001) com a interfície entre clients i proveïdors tècnics. Experiència posterior en BPO i banca digital (Emergia, Intelcia, Majorel, Arvato), aplicant protocols RGPD/PSD2, KPIs (TMO/FCR/ICX) i suport multilingüe (francès C1 / anglès C1). Rigor documental, traçabilitat i capacitat de coordinació amb equips tècnics. En transició cap a rols d'SSC/Business Operations: aprenc ràpid del Senior que dissenya l'estratègia, aportant rigor operatiu i execució des del primer dia.

## **EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL**

- **Jun 2026 – Set 2026 | Agent de Banca a Distància (Banc Sabadell) | INTEL CIA | Barcelona**
  - Resolució operativa per a particulars i empreses: targetes, comptes, accessos digitals, Bizum, frau, reclamacions i operativa de tresoreria.
  - Seguiment de KPIs clau (TMO, FCR, ICX) amb anàlisi de patrons per tipologia de trucada.
  - Atenció bilingüe català/castellà; incorporació progressiva d'anglès i francès.
  - Consulta constant de la base de coneixement oficial i IA a SharePoint.
- **Ago 2022 – Mai 2025 | Administrador de Finques | C.B. Urrutia Vila | Barcelona i França**
  - Gestió integral del patrimoni immobiliari familiar a Espanya i França.
  - Gestió operativa contínua i resolució proactiva d'incidències tècniques i administratives.
  - Resolució de conflictes i negociació en contextos internacionals exigents.
- **Set 2019 – Set 2020 | Moderador de Contingut (TikTok France) | Majorel**
  - Moderació de contingut en francès (C1) amb compliment estricte de SLAs de velocitat i precisió.
  - Compliment diari de KPIs mantenint estàndards de qualitat en alt volum.
  - Consulta constant de les directives oficials a SharePoint.
- **Jul 2018 – Set 2018 | Coordinador de Postvenda i Internacionalització Web | ETIDEM**
  - Identificació proactiva de colls d'ampolla recurrents en postvenda per falta d'estandardització.
  - Presentació d'informe de millora de processos centrat en el sistema, reconegut per la direcció.
  - Lideratge tècnic d'internacionalització web al francès i català.
- **Mai 2017 – Jun 2017 | Atenció al Client (Anglès) - Client Banc Sabadell | Emergia**
  - Suport especialitzat en anglès per a incidències crítiques de caixers automàtics
- **Oct 2016 – Mar 2017 | Agent Comercial de Serveis | Arvato CRM Solutions**
  - Gestió de campanyes outbound per a la comercialització de contractes d'energia residencials, assegurant la traçabilitat CRM.
- **Oct 2006 – Jun 2015 | Gestor d'Incidències i Suport Operatiu Multicanal | Finques Cleries**
  - Gestió d'incidències operatives (avaries, manteniment, disputes) com a interfície entre clients finals, proveïdors tècnics i equips interns.
  - Participació en transformació digital operativa i aspiració a certificació ISO 9001: implementació de telefonia IP, SharePoint i CRM/ERP.

## **FORMACIÓ**

- 2025 – En curs | Requalificació Tècnica: Fonaments ITIL V4, ITSM, Jira i Competències Multilingües.
- 2018 – 2019 | CFGS Desenvolupament d'Aplicacions Multiplataforma | Centre de FP La Violeta | Barcelona
- 2017 – 2018 | CFGS Desenvolupament d'Aplicacions Web | Centre d'Innovació i Formació NetMind | Barcelona
- 2017 | CFG Desenvolupament de Productes Editorials Multimèdia | Foment Formació | Barcelona

## **COMPETÈNCIES TÈCNIQUES**

- Operatives: Resolució d'incidències, Atenció al client multilingüe, Gestió de KPIs (TMO, FCR, ICX), SLAs, Compliment normatiu (RGPD/PSD2), ISO 9001, CRM/ERP, Ticketing, SharePoint, Microsoft 365, Excel avançat.
- ITSM (formació): ITIL v4, Jira, Gestió de SLAs, lògica CMDB.
- Pont tècnic (comprensió): Java (POO, JDBC bàsic), SQL (modelat, consultes), APIs REST, webhooks.

## **IDIOMES**

Espanyol (Natiu) | Català (Natiu) | Francès (C1 - Professional complet) | Anglès (C1 - Professional complet).