

Jaime URRUTIA VILA (Yago)

Coordinateur Opérationnel | SSC/Back-Office | O2C, SLA, Conformité | Multilingue (ES·CAT·FR·EN)
contacto@yagourrutia.com | +34 645 980 749 | [LinkedIn](#) | [Portfolio](#)

PROFIL

Professionnel opérationnel avec plus de 10 ans d'expérience en gestion d'incidents, coordination multicanale et résolution de cas dans des environnements exigeants. Base construite chez Cleries (presque 9 ans, environnement ISO 9001) comme interface entre clients et fournisseurs techniques. Expérience ultérieure en BPO et banque digitale (Emergia, Intelcia, Majorel, Arvato), appliquant les protocoles RGPD/PSD2, les KPIs (TMO/FCR/ICX) et le support multilingue (français C1 / anglais C1). Rigueur documentaire, traçabilité et capacité de coordination avec les équipes techniques. En transition vers les rôles SSC/Business Operations : j'apprends rapidement du Senior qui conçoit la stratégie, tout en apportant rigueur opérationnelle et exécution dès le premier jour.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- **Juin 2026 – Sep 2026 | Agent de Banque à Distance (Banc Sabadell) | INTELICIA | Barcelone**
 - Résolution opérationnelle pour particuliers et entreprises : cartes, comptes, accès digitaux, Bizum, fraude, réclamations et opérations de trésorerie.
 - Suivi des KPIs clés (TMO, FCR, ICX) avec analyse des motifs d'appel pour optimiser la résolution au premier contact.
 - Support bilingue catalan/espagnol ; intégration progressive de l'anglais et du français.
 - Consultation constante de la base de connaissances officielle et de l'IA sur SharePoint.
- **Août 2022 – Mai 2025 | Administrateur de Biens | C.B. Urrutia Vila | Barcelone et France**
 - Gestion intégrale du patrimoine immobilier familial en Espagne et en France.
 - Gestion opérationnelle continue et résolution proactive d'incidents techniques et administratifs.
 - Résolution de conflits et négociation dans des contextes internationaux exigeants.
- **Sep 2019 – Sep 2020 | Modérateur de Contenu (TikTok France) | Majorel**
 - Modération de contenu en français (C1) avec respect strict des SLA de vitesse et de précision.
 - Respect quotidien des KPIs maintenant des standards de qualité en haut volume.
 - Consultation constante des directives officielles sur SharePoint.
- **Juil 2018 – Sep 2018 | Coordinateur SAV et Internationalisation Web | ETIDEM**
 - Identification proactive des goulots d'étranglement récurrents en SAV par manque de standardisation.
 - Présentation d'un rapport d'amélioration des processus centré sur le système, reconnu par la direction.
 - Leadership technique de l'internationalisation web vers le français et le catalan.
- **Mai 2017 – Juin 2017 | Service Client (Anglais) - Client Banc Sabadell | Emergia**
 - Support spécialisé en anglais pour les incidents critiques de distributeurs (retrait échoué, solde incorrect, autres).
- **Oct 2016 – Mar 2017 | Agent Commercial de Services | Arvato CRM Solutions**
 - Gestion de campagnes outbound pour la commercialisation de contrats d'énergie, assurant la traçabilité CRM.
- **Oct 2006 – Juin 2015 | Gestionnaire d'Incidents et Support Opérationnel Secteur Immobilier | Cleries**
 - Gestion d'incidents opérationnels (pannes, maintenance, litiges) comme interface entre clients finaux, fournisseurs techniques et équipes internes.
 - Participation à la transformation digitale opérationnelle et à l'aspiration à la certification ISO 9001 : mise en œuvre de téléphonie IP, SharePoint et CRM/ERP.

FORMATION

- 2025 – En cours | Recyclage Technique : Fondamentaux ITIL V4, ITSM, Jira et Compétences Multilingues.
- 2018 – 2019 | BTS Développement d'Applications Multiplateformes | Centre de FP La Violeta | Barcelone
- 2017 – 2018 | BTS Développement d'Applications Web | Centre d'Innovation et de Formation NetMind | Barcelone
- 2017 | CAP Développement de Produits Éditoriaux Multimédia | Foment Formació | Barcelone

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Opérationnelles : Résolution d'incidents, Support client multilingue, Gestion des KPIs (TMO, FCR, ICX), SLA, Conformité réglementaire (RGPD/PSD2), ISO 9001, CRM/ERP, Ticketing, SharePoint, Microsoft 365, Excel avancé.
- ITSM (formation) : ITIL v4, Jira, Gestion des SLA, logique CMDB.
- Pont technique (compréhension) : Java (POO, JDBC basique), SQL (modélisation, requêtes), APIs REST, webhooks.

LANGUES

Espagnol (Natif) | Catalan (Natif) | Français (C1 - Professionnel complet) | Anglais (C1 - Professionnel complet)