

Daniel Ruiz Campos

Técnico de soporte informático N1-N2 · Microsoft 365, Active Directory e Intune

✉ daniel.ruiz@correo.es ☎ 622 000 444 ⓘ linkedin.com/in/daniel-ruiz-campos 📍 Madrid, España

■ PERFIL

Técnico de soporte N1-N2 con cuatro años en entornos corporativos de 600 a 1.500 usuarios: resolución de 25-30 tickets diarios en ServiceNow con un 94 % dentro de SLA, administración básica de Active Directory y Microsoft 365, despliegue de equipos con Intune y soporte en sitio y remoto. Ciclo de ASIR, certificación MD-102 e ITIL Foundation.

■ EXPERIENCIA

Técnico de soporte N2

junio de 2023 - actualidad

Seguros Ibéricos (a través de Sopra Steria) · Madrid

- Soporte a 1.500 usuarios en 4 sedes: 25-30 tickets diarios en ServiceNow (incidencias y peticiones), 94 % resueltos dentro de SLA.
- Administración de cuentas y grupos en Active Directory y Entra ID, buzones en Exchange Online, licencias de Microsoft 365 y políticas básicas de Intune.
- Despliegue y renovación de 400 portátiles con Windows 11 mediante Autopilot e Intune, con guía de usuario y sesiones de formación.
- Documentación de 60 artículos en la base de conocimiento, que redujo un 20 % los tickets repetidos de N1.

Técnico de soporte helpdesk N1

septiembre de 2021 - mayo de 2023

Grupo Educativo Ágora · Madrid

- Atención telefónica y remota (TeamViewer) a 600 usuarios de 8 centros: Windows, Office, impresoras, Wi-Fi y aulas digitales; registro en GLPI.
- Mantenimiento de 300 equipos, clonado de imágenes y cableado de red en dos centros nuevos.

■ FORMACIÓN

IES Clara del Rey

2019 - 2021

Ciclo formativo de grado superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red (ASIR)

Microsoft

2024

Certificación MD-102 Endpoint Administrator

■ APTITUDES

Windows 10/11

Microsoft 365 y Exchange Online

Active Directory y Entra ID

Intune y Autopilot

ServiceNow y GLPI

Redes TCP/IP, DHCP, DNS, VPN

PowerShell básico

Atención al usuario

■ IDIOMAS

Español

Nativo

Inglés

B2

■ CERTIFICACIONES

- Microsoft MD-102 Endpoint Administrator (2024)
- ITIL 4 Foundation (2023)