

Rolando Bergmann

rolando.bergmann.p@gmail.com | 56996330572 (Móvil) | www.linkedin.com/in/rolando-bergmann | Santiago, Chile

RESUMEN

Soy un Ingeniero de Soporte Senior y Support Manager con amplia trayectoria. Con más de 13 años de experiencia en entornos globales y multiculturales, he perfeccionado mi expertise en soporte de software, soporte de aplicaciones y gestión de equipos de soporte. Cuento con un sólido conjunto de habilidades, incluyendo pensamiento analítico, resolución colaborativa de problemas, analítica de datos y visualización de datos.

EDUCACIÓN

Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación <i>Ingeniería en Computación, Ciencias de la Computación</i>	2020 - 2022
4Geeks Academy <i>Desarrollador Full Stack, Programación Computacional</i>	2019 - 2019
Universidad Mayor <i>Diplomado en Gestión de Proyectos, Gestión de Proyectos</i>	2016 - 2016
DuocUC <i>Administración de Redes, Tecnologías de la Información</i>	2002 - 2006

EXPERIENCIA

Checkr, Inc. <i>Senior Support Engineer III</i>	Marzo 2025 - Presente Gran Santiago, Región Metropolitana de Santiago, Chile
<ul style="list-style-type: none">Soporte de nivel 3 para la plataforma de verificación de antecedentes de Checkr. Resolución de escalamientos técnicos utilizando distintos recursos, como análisis de logs, APIs y bases de datos. Referente técnico (SME) de soporte de ingeniería para nuestro cliente más grande.	
Manhattan Associates <i>Senior Support Consultant</i>	Noviembre 2024 - Marzo 2025 Santiago, Región Metropolitana, Chile
<ul style="list-style-type: none">Brindé soporte técnico y funcional para el Warehouse Management System (WMS) de Manhattan. Asistí a clientes de logística, analicé flujos de trabajo y resolví incidencias en colaboración con equipos internos.	
Checkr, Inc. <i>Senior Support Engineer III</i>	Septiembre 2024 - Noviembre 2024 Región Metropolitana de Santiago, Chile
Appen <i>Contratista independiente</i>	Diciembre 2023 - Septiembre 2024 Chile
<ul style="list-style-type: none">Appen provee y mejora datos utilizados en el desarrollo de productos de machine learning e inteligencia artificial. Los tipos de datos incluyen voz y lenguaje natural, imagen y video, texto y datos alfanuméricos, y datos de relevancia para mejorar motores de búsqueda y redes sociales.	

Uber

Product Support Team Leader

Enero 2023 - Mayo 2023

Región Metropolitana de Santiago, Chile

- Lideré un equipo de hasta 10 agentes, aplicando principios de gestión de proyectos para equilibrar la entrega con la mejora continua. Fui el referente para la estrategia de herramientas, el onboarding de nuevos integrantes y la adopción de mejores prácticas en la organización.
- SLAs
- KPIs
- Analítica de Datos
- Capacidad de Equipo
- Gestión de Equipos Remotos

Uber

Product Support Tools Admin

Marzo 2021 - Mayo 2023

Santiago, Región Metropolitana, Chile

- Estuve a cargo de la administración integral de las herramientas internas de soporte para el equipo de Product Inbound, una responsabilidad que creció orgánicamente a partir del impacto demostrado y se formalizó como un rol dedicado. Gestioné el ciclo de vida completo de las configuraciones de Jira, incluyendo flujos de trabajo, automatizaciones, campos personalizados, permisos de usuario y dashboards, asegurando que la plataforma escalara junto con las necesidades operativas del equipo.
- Trabajé junto a la gerencia para traducir datos operativos en insights accionables usando Looker Studio y herramientas de analítica complementarias, habilitando decisiones basadas en datos sobre SLAs, KPIs, capacidad de equipo y revisiones de calidad. Diseñé y mantuve integraciones de webhooks y APIs para extender las capacidades de la plataforma y reducir el trabajo manual.
- KPIs
- Analítica de Datos
- Capacidad de Equipo
- Gestión de Proyectos
- APIs
- Webhooks
- Flujos de trabajo

Cornershop by Uber

Application Support Analyst

Mayo 2020 - Marzo 2021

Región Metropolitana de Santiago, Chile

- Soporte técnico para sistemas y aplicaciones internas/externas. Enlace entre soporte externo y equipos de software. Creación y seguimiento de historias de usuario, mejoras y tickets de bugs.

ServiceRocket

Platform Support Engineer

Abril 2016 - Febrero 2020

Santiago, Chile

- Parte del equipo de Soporte de Software de Learndot LMS, trabajando directamente con clientes vía tickets y llamadas, resolviendo problemas de software de baja a media complejidad. Colaboración interna con stakeholders como equipos de desarrollo, product owners, ventas, etc. Creación y seguimiento de historias de usuario, mejoras y tickets de bugs. Capítulo de DevOps, apoyando al equipo con temas y tareas relacionadas a la plataforma. Cloud.
- Soporte de Software
- API
- Troubleshooting
- Contenedores
- Soporte de Plataforma
- Inglés

Oracle

Abril 2012 - Marzo 2016

Sparc Products Support Engineer

Santiago de Chile

- Parte del equipo de Soporte de Productos SUN Sparc de Oracle, trabajando directamente con clientes como grandes empresas de telecomunicaciones, agencias gubernamentales, etc. Fuerte foco en la satisfacción del cliente a través de rapidez y calidad. Nominado a los Oracle Service Support Awards, categoría "Customer Impact".

HABILIDADES

Verificación de Antecedentes • Snowflake • Resolución de Problemas

IDIOMAS

Portugués (Nivel limitado) • Español (Nativo o bilingüe) • Inglés (Profesional completo)