

EXPERIENCIA DIRECTA EN CONTACT CENTER

Empresa: [TARJETA DIGITAL PREPAGO TAPP – CAJA LOS ANDES](#)

Cargo: Product Manager de Canales.

Responsable: Planificación, funcionamiento y control del proceso de atención al cliente (SAC) a través de todos los canales (Telefonía, WhatsApp, Instagram y Facebook).

Empresa: [LIGA CHILENA CONTRA LA EPILEPSIA.](#)

1. **Cargo:** Jefe de Plataforma Contact Center.

Responsable: Planificación, funcionamiento y control del proceso de atención al paciente, venta telefónica y on line.

Principales Logros:

- Capacitación del equipo de trabajo.
- Control de métricas críticas (nivel de abandono, nivel de servicio, TMO, productividad, calidad y satisfacción)
- Gestión de canales de venta telefónica y venta on line.
- Resultados Contact Center: [Video cuenta anual 2021](#) – Gerente General Liga Chilena.

2. **Cargo:** Consultor área canales de contacto con el Cliente.

Responsable: Diagnóstico de la gestión telefónica y experiencia usuario.

Principales Logros:

- Levantamiento de procesos y elaboración de informe “Diagnóstico y Recomendaciones de Mejora”.
- Instalación de plataforma telefónica: Asterisk, Issabel, Flash Operator y Asternic.
- Instalación de CRM Vtiger.

Empresa: [COMERCIAL ANDEXPORT.](#)

Cargo: Jefe de Proyecto TI

Responsable de la implementación del sistemas de información para gestión: CRM, Intranet, control de proyectos y reportería. Gestión y mejora de procesos de negocio.

Principales Logros: Modelamiento y documentación de procesos comerciales; Evaluación, selección e implementación de CRM; Sistema de Evaluación de Satisfacción del Cliente; Sistema de control de rentabilidad por proyecto (empresa filial [TECSER](#)); Gestión de BBDD de ERP Manager (reportería, procedimientos almacenados).

Empresa: [STAFF JURIDICO.](#)

Cargo: Jefe de Operaciones Comerciales, Recaudación y Cobranza (R&C)

Responsable de la planificación, funcionamiento y control de los procesos comerciales y de R&C. Abarca la inteligencia de negocio, pronóstico de venta, comercialización, call center, calidad de servicio y recaudación. Consolidación diaria de los resultados operacionales de 7 sucursales y análisis vertical y horizontal del estado de resultado mensual.

Principales Logros:

- Rediseño e implementación de estrategia de atención a Clientes (Servicio, Ventas, Calidad y R&C).
- Diseño e implementación de programas de incentivos para las ejecutivas de call comercial y R&C.
- Aumento de índices de Satisfacción de Clientes.
- Aumento de 40% anual en ventas netas y recaudación.

Empresa: [MOVISTAR.](#)

Cargo: Jefe de Proyecto Especialista en Gerencia de Proyecto Believe.

Responsable del levantamiento de procesos de negocio y modelamiento con Bizagi.

Principales logros: Modelamiento con Bizagi de los procesos de negocio de Contención y Re Contención de Clientes; Control de avance del proyecto TI (PMO).

Empresa: [MAS CERCA CONTACT CENTER.](#)

Cargo: Jefe de Plataforma

Responsable de la operación de 4 plataformas de contact center (inbound / outbound), con 200 personas a cargo. Control de gestión global (12 KPI por plataforma), establecidos por el mandante Movistar.

Principales logros:

- Gestión de 4 plataformas con más de 200 ejecutivos a cargo.
- Recertificación COPC de plataformas.
- Aumento de índices de Satisfacción de Clientes EPA (Encuesta Post Atención).
- Implementación cross selling en plataformas de soporte técnico. Aumento de ventas netas anuales en un 25%.

Empresa: [MAS CERCA CONTACT CENTER.](#)

Cargo: Jefe de Proyecto Implementación de COPC EPSIC – 2000.

Responsable de la implementación del standard de gestión COPC para Contact Center, lo cual considero desde la coordinación a nivel empresa, elaboración de procedimientos, capacitación, difusión y control de proyecto.

Principales logros: [Certificar en 2 oportunidades](#) estándar de gestión para centros de contactos COPC GMD (Sep 2013 y Nov 2014).

Empresa: [ACS XEROX COMPANY.](#)

Analista de la Gerencia de Procesos. Implementa Sistema de Gestión de Calidad. Es [premiado por su desempeño, con un Diplomado de perfeccionamiento](#)".

Enero 2005 – Septiembre de 2006:

Empresa: [BUREAU VERITAS CHILE S. A.](#) [Consultor y Gerente de Ventas.](#) Comercialización y asesoría en sistemas de gestión.

CAPACITACIONES ESPECIFICAS EN CONTACT CENTER

Gestión y Calidad	Coordinador Registrado COPC E-PSIC	(2013 – Kenwin)
	Work Force	(2013 – Kenwin)
	Supervisión	(2013 – Kenwin)
	Monitoreo de Contact Center	(2013 – Kenwin)
	Taller de Auditoría para Contact Center	(2013 – Kenwin)
	Auditor Líder en ISO 9001	(2005 – BVQI)