

- ANÓNIMO

Dirección web: <http://DiegoPuertas.micvweb.com>

Ciudad: Parla CP: 28981(Madrid) País: España

EXPERIENCIA:

6/1998 - 12/2003 Empresa: Grupo Konecta

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional:Atención al cliente,Comercio minorista,cosmética

Descripción del puesto: Power Line (Konecta) en diferentes campañas de atención al cliente para Vodafone España, S.A para los departamentos de Gestión de Clientes, Back Office, Retenciones, Calidad, Proveedores. Para los servicios de Español e Inglés.

Como:

Tele operador

Coordinador de formación y call center

Supervisor

Gestión de Proyecto Top Up (Recargas de prepago para roaming en España)

Análisis de reporting de llamadas de clientes

12/2003 - 5/2008 Empresa: Vodafone

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional:Atención al cliente,Comercio minorista,cosmética

Descripción del puesto: Como Project Manager

Departamento de Retenciones Gestión de bajas. Estudio y análisis de fidelización de clientes. Conocimiento de los mismos. Encuestas por mail y voz.

Proyecto de enrutamiento por IVR.

Cambio en la política de bajas. Toma rápida de decisiones para incidencias. Perteneciente al comité de gestión de atención al cliente. Soporte a la distribución y formación.

Departamento de Calidad. Gestión de incidencias de clientes VIP. Atención al cliente personalizada a su petición de cobro y recobro por facturación del mismo. Condonaciones de deudas y solicitudes de pago. Proyecto de mejora de SAP para cobros y facturación. Proyecto de Marcador predictivo con BBDD de SAP para el lanzamiento de llamadas a los clientes con contacto online.

Como Manager

Manager Segmento de Top Voz – Gestión integral del Call center Clientes particulares y Back Office. Gestión de pagos. Búsqueda

Ciudad: Madrid País: España

5/2008 - 6/2010 Empresa: Grupo Santander (Ibérica de Compras

Sector Empresarial: Compras

Area Profesional:Atención al cliente,Comercio minorista,cosmética

Descripción del puesto: Gerente Senior de Call Center para España, Portugal, Inglaterra y Alemania.

Proyecto de integración de los sistemas con las diferentes compañías del grupo Banesto, Isban, Produban, Gesoban,

Altamira, OHL, Avengoa, Agrolimen, Grupo Konecta.

Jefe de proyecto de cuadro de mando conjunto de todos los países con integración España, Portugal, Inglaterra, Alemania,

Argentina, Brasil, Cono Sur, Venezuela, Mexico, Colombia y Boston

Establecimiento de indicadores de calidad de servicio emisión, recepción, AHT, abandono, etc.

Dimensionamiento y gestión económica del Call center reporting económico y financiero a cada uno de los países.

Gestión de RRHH selección, despidos, ETT, búsquedas, gestión de objetivos, evoluciona, creación de perfiles, formación

Jefe de Proyecto de Gestión de un Equipo de Alto rendimiento

Seguimiento de incidencias informáticas remedy y helpdesk

Ciudad: Madrid País: España

ENLACES WEB RELACIONADOS:

Dirección web: <http://www.micvweb.com> \DiegoPuertas

- ANÓNIMO

Curriculum generado con <http://www.micvweb.com>
