

Luis D. Camacho-Delgado

INTRODUCCIÓN

Profesional con sobre 15 años de experiencia en la industria de BPO y más de 10 en posiciones de liderazgo. Experimentado en manejo de cuentas en la industria de Telco y Salud. Líder orientado a resultados con pericia en mejora continua, Operaciones, Client Services, Calidad y Workforce Management. Capaz de manejar equipos en múltiples países incluyendo modalidades remota y presencial.

EDUCACIÓN

Universidad del Turabo, Gurabo PR **2014**
B.A Administración de Empresas con concentración en Sistemas de Información

Universidad de Puerto Rico, Rio Piedras PR **2001-2004**
B.A Administración de Empresas con concentración en Sistemas de Información

EXPERIENCIAS DE EMPLEO

Atento, Caguas PR **2005-Presente**

Service Delivery Manager, US & PR (2021-Presente)

- Responsable de las operaciones en todas las cuentas de PR y varias en USA
- Manejo de equipos en 3 países con sobre 800 empleados
- Implementación de nuevos servicios y procesos de "ramp"
- Responsable de los resultados financieros de todas las cuentas asignadas
- Trabajo en coordinación con áreas de soporte para asegurar el éxito de la operación
- Presentación de resultados y planes de acción a clientes en Business Reviews
- Diseño de estrategias para mejora continua y control de indicadores operativos y financieros
- Supervisión a Gerentes dedicados a cada cuenta
- Planificación de recursos y capacidad (dimensionamiento) para sites con múltiples cuentas

Coordinador de Servicio (2012-2021)

- Dirección de campaña de Servicio al Cliente con sobre 300 empleados
- Manejo de líneas de negocio de voz y digital en servicio y ventas
- Responsable de la cuenta de resultados del servicio
- Responsable de los resultados operativos de varios servicios
- Planificación de recursos de acuerdo con proyecciones de volumen
- Diseño e implementación de estrategias para motivación al empleado
- POC entre cliente y Atento para alineación de objetivos

Desarrollador Jr. (2011-2012)

- Creación de aplicaciones en C# .Net para uso en campañas
- Responsable de la creación de reportes en SQL Server Reporting Services
- Creación y mantenimiento de bases de datos en SQL Server Management Studio
- Responsable del mantenimiento de portal de intranet para campañas de servicio
- Certificación ITIL

Analista Workforce Management (2009-2011)

- Creación de reportes de métricas de desempeño de empleados
- Creación de reportes de métricas de servicios "inbound"
- Programación de horarios de personal
- Pronóstico de tráfico de llamadas
- Certificación COPC Registered Coordinator

Adiestrador (2007-2009)

- Adiestramiento a empleados nuevos para campañas de servicio al cliente
- Supervisión y capacitación a empleados en producción

Representante de Servicio al Cliente (2005-2007)

- Atención telefónica a clientes de empresa de móviles
- Resolución de problemas técnicos
- Orientación a clientes sobre facturación
- Guía en el proceso de compra de equipos y planes de servicio

DESTREZAS Y CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Comunicación oral y escrita en español e inglés
- Excelentes destrezas de comunicación e interpersonales
- Alto nivel de ética y valores
- Efectivo en el manejo de múltiples tareas, trabajando bajo presión y en equipo
- Efectivo planificando y organizando
- Certificado en Universidad de Liderazgo de Atento
- Conocimiento en desarrollo y bases de datos utilizando C#, ASP, PHP, MSSQL y MySQL entre otros