

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Nombre completo: **Jorge González** .

FORMACION ACADÉMICA

- **2001 – 2003** - *Ciclo Superior Administración y finanzas. Técnico Superior en Admón. y Finanzas.*

EXPERIENCIA LABORAL

Septiembre 2016 – Marzo 2019. Responsable de Campañas Vector ITC Group.

Gestión y coordinación del área. Interlocución con clientes externos y dptos internos de la compañía. Propuestas, desarrollos de procesos e implantación de los mismos para mejora y aumento de productividad. Análisis y seguimiento de los KPI's de los servicios. Planificación, organización y control del equipo de Coordinación. Seguimiento de indicadores y estrategias de mejora para conseguir los objetivos de calidad/ coste/ rentabilidad fijados por la compañía.

Febrero 2012 – Marzo 2016 Responsable de Cuentas Atento España S.A

Gestión operativa del servicio. Planificación, organización, seguimiento y distribución al equipo de coordinación de la carga de trabajo y análisis de la información operativa. Provisión horas facturación y búsqueda de aumento de facturación. Generación de planes de acción y mejora de los principales KPI's. Análisis de conversión de ventas (en servicios de éxito). Informe de conexión a la línea de los coordinadores. Planteamientos de mejora en los procesos. Reuniones continuas individuales y colectivas con el grupo de coordinadores al cargo.

Noviembre 2010 – Noviembre 2011 Supervisor. Dpto. Operaciones. Dpto. Captación, emisión comercial y Atención al Cliente Digital +. CAT S.A. Grupo Prisa. Gestión operativa del servicio. Planificación, organización, seguimiento y distribución al equipo de coordinación de la carga de trabajo y análisis de la información operativa. Provisión horas facturación y búsqueda de aumento de facturación. Generación de planes de acción y mejora de los principales KPI's. Análisis de conversión de ventas (en servicios de éxito). Informe de conexión a la línea de los coordinadores. Planteamientos de mejora en los procesos. Reuniones continuas individuales y colectivas con el grupo de coordinadores al cargo

Diciembre 2009 – Septiembre 2010 Coordinador. BOSCH S.A

Mayo 2007 – Agosto 2009 Coordinador. INFINITY CALL CENTER. Dpto. Venta Relacional. Formación Subvencionada. Grupo 3Plus.

Febrero 2005 – Marzo 2007 Teleoperador / Coordinador. Captación. Emisión / Recepción campaña Movistar ATENTO ESPAÑA S.A.

INFORMÁTICA

- Microsoft Office (nivel usuario)
- Manejo de herramientas informáticas:
 - **Presence, Hermes, Avaya CRM, Siebel, Altitude Manager (UCI), Cisco Supervisor, Cisco IPCC**

FORMACIÓN ADICIONAL

- *Curso Gestión de Equipos. ATENTO ESPAÑA S.A*

- *Curso Gestión de Situaciones Conflictivas y Gestión de Equipos. BOSCH COMMUNICATION CENTER*
- *Curso Técnicas de Venta Relacional. Grupo 3PLUS S.L*
- *Curso Equipos de Alto Rendimiento. ATENTO ESPAÑA S.A*
- *Curso Gestión de Recursos Humanos. ATENTO ESPAÑA S.A*
- *Curso Gestión Palancas Operativas. ATENTO ESPAÑA S.A*
- *Curso Marco Laboral en España. ATENTO ESPAÑA S.A*

OTROS DATOS DE INTERÉS

- *Inglés nivel Medio hablado y escrito*
- *Permiso de conducir A y B*
- *Disponibilidad: Completa e inmediata*