

Alberto José Rodríguez Contreras

Teléfono móvil: **677965014**

E-mail: info@rodriguezalberto.com

Perfil Profesional.

GTR y Torre de control en Call Center con 2 año de experiencia en el cargo, enfocado en el manejo de indicadores (KPI's), métricas y control de personal. Habilidades en implementación de reportes para un mejor seguimiento del personal.

Experiencia Laboral.

Empresa: Asiste Ing. SAS.

- **GTR (Gestión en Tiempo Real).** Duración 01 Octubre 2023 hasta 30 Septiembre 2024

Funciones:

Reporto al director de Workforce, Datos y Métricas, así mismo a los directores de operación, el comportamiento del tráfico de las líneas de entrada (Inbound), la contactabilidad y tipificaciones que realizan los agentes para un mejor conocimiento del tráfico recibido y mejorar en la toma de decisiones operativas.

Otros cargos en Asiste Ing SAS.

- **Controlles.** Duración 12 Abril 2023 hasta 30 Septiembre 2023

Empresa: MENTIUS SAS.

- **Torre de Control.** Duración 1 Octubre 2022 hasta 11 Abril 2023

Funciones:

Seguimiento de TMO, tipificaciones y alerta de actividades realizadas por la operación, asistiendo a jefes de operación y supervisores en el control del personal, indicando comportamiento de trafico para realizar retroalimentaciones o capacitaciones a los asesores comerciales.

Otros cargos en MENTIUS SAS.

- **Asesor comercial.** Duración 13 Julio 2021 hasta 8 Febrero 2022
- **Back Office.** Duración 9 Febrero 2022 hasta 30 Septiembre 2022

Formación Académica:

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprum

Ingeniero en construcción civil.