



ALFONSO AGUILERA GÓMEZ
MBA - TELECOMUNICACIONES, ATENCIÓN A CLIENTES, CALL CENTER Y SOPORTE TÉCNICO, CON ESPECIALIDAD EN CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

PERFIL:

- MBA – Atención a Clientes especializado en la atención a clientes de alto nivel. Especializado en Management de grandes grupos de trabajo interdisciplinarios
- Ingeniero Mecánico y Telecomunicaciones con más de 19 años de experiencia en la administración de recursos de IT y dirección de proyectos corporativos. Líder en la iniciativa de Continuidad de Negocios para Latinoamérica, así como del cumplimiento de estándares corporativos
- Experiencia en liderar, diseñar, implementar y administrar proyectos de negocio e infraestructura en diferentes países y generador de ahorros a través de alianzas con proveedores y clientes estratégicos

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- MBA - Master en Dirección de Empresas para Ejecutivos con Experiencia (MEDEX) / IPADE 2009 - 2011
- Ingeniería Mecánica - Universidad del Valle de México – Titulado 1998-2005
- Ingeniería Mecánica Eléctrica ITESM Campus CCM 1995-1997
- La Escuela de Lancaster – Bicultural inglesa – Primaria a Preparatoria

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

2011 a 16- Marzo 2015 Nextel de México – Gerente de Atención a Clientes, Soporte Técnico, Proyectos y Nuevos Canales

- Responsable del área de Atención a Clientes Call Center con 350 personas a cargo. Además líder del grupo de ingenieros de alto desempeño para brindar soluciones complejas de Soporte Técnico a los clientes
- Responsable de los indicadores de negocio para los clientes, resolución de casos complejos a través de excelencia operativa y trato con el cliente
- Responsable de alinear requerimientos técnicos con sentido económico y directivo para lograr la satisfacción del cliente, conocer sus necesidades y ofrecer soluciones a su medida
- Responsable de la implementación de los proyectos de IT, ingeniería y Procesos de la dirección; así como de proyectos orientados a mejorar la interacción del cliente con el IVR, nuevos canales de atención y video servicio en las tiendas regionales
- Responsable del diseño de la estrategia para reportar al staff ejecutivo las fallas críticas en la red de Nextel para mejorar el rendimiento y el mejor entendimiento de los clientes

2002 a 2011 RCI Latinoamérica – Gerente de Telecomunicaciones, líder de auditorías y Continuidad de Negocios

- Responsable del área de Telecomunicaciones y de Infraestructura para el Call Center de 400 posiciones, implementación de proyectos en varias oficinas de Latinoamérica, generación del presupuesto anual de gasto y capital, así como la generación de equipos funcionales regionales
- Management con equipo interdisciplinario en varios países para liderar proyectos transnacionales de infraestructura.
- Reporte a la dirección en resultados de ahorros a la empresa y estrategias de proyectos con el corporativo en EE.UU.
- Análisis financieros de viabilidad de proyectos y retornos de inversión con la gente de nuevos productos y corridas de gasto de nuevos servicios y nuevas tecnologías.
- Participación en la creación del Call Center de Uruguay para 400 posiciones, desde diseño de centro de cómputo hasta aplicaciones CRM.
- Implementación y dirección de innumerables proyectos de infraestructura, sistemas de atención a socios, ampliación de oficinas, reubicación de oficinas y centros de cómputo, aplicaciones de recursos humanos, mejoras de procesos y análisis de la información para Latinoamérica.
- Responsable de la obtención de la certificación de BCP (Continuidad de Negocios); líder de la iniciativa de BCP para la oficina de México y colaboración con las oficinas de Latinoamérica y Estados Unidos como apoyo a sus planes de continuidad.

2001 BBVA Bancomer – Consultor web para el portal Bancomer.com

- Colaborador en el sistema de prevención de fraudes en el portal web Bancomer.com
- Responsable del diseño de un sistema más eficiente para los nuevos clientes
- Colaborador del Proyecto de diseño de traspasos frecuentes y de envío de mails con contraseñas de acceso al portal

- Impulso al equipo bajo mi responsabilidad para ayudar a crecer la base de clientes que utilizan en portal para generar transacciones exitosas y seguras

1999 UPS United Parcel Service – Tramitador aduanal y servicio a clientes

- Manejo de Trámites Aduanales, tracking y liberación de paquetes, servicio al cliente y manejo de Sistemas Corporativos.

1995 The Four Seasons Hotel Mexico City – Customer Service Concierge

- Atención especial a huéspedes