

FLORENCIA SOLEDAD BAGNIS

Buenos Aires, Argentina
+54 9 11 2788 5038
florenciasoledadbagnis@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Customer Experience y Customer Support Specialist con orientación técnica y formación en Desarrollo Web. Experiencia en entornos SaaS y e-commerce, brindando soporte técnico integral, resolución de incidencias, pagos e integraciones. Perfil empático, analítico y orientado a métricas (SLA, CSAT), con foco en la experiencia del cliente.

LOGROS DESTACADOS

- Mantenimiento de métricas SLA y CSAT en niveles óptimos en entornos de alta demanda.
 - Resolución de incidencias complejas relacionadas con medios de pago e integraciones.
 - Desarrollo de herramienta interna publicada en GitHub para optimizar la atención al cliente
-

EXPERIENCIA LABORAL

Support Guru – Customer Experience (E-commerce / SaaS)

Tiandanube | Mayo 2025 – Noviembre 2025

- Soporte técnico integral a tiendas online sobre plataforma de e-commerce, pagos y envíos.
- Gestión de **Pago Nube**: validaciones, conciliaciones, reembolsos, contracargos y prevención de fraude.
- Análisis de incidencias y detección de causa raíz en problemas de pagos e integraciones.
- Integraciones con Mercado Pago, MODO, Ualá Bis y otros métodos de pago.
- Configuración de productos, variantes, SKUs y catálogos externos.
- Personalización de tiendas (temas, banners, tipografías, colores y CSS básico).
- Pruebas técnicas de flujos y endpoints mediante **Insomnia (APIs)**.

- Configuración de envíos (Envío Nube, Andreani, Correo Argentino y métodos personalizados).
 - Gestión de carritos abandonados y automatizaciones.
 - Uso avanzado de **Zendesk** y análisis de métricas (SLA / CSAT) con **Tableau**.
 - Documentación de procesos y soluciones en **Notion**.
-

Asistente Administrativa & Soporte Remoto

Europ Assistance | Octubre 2023 – Junio 2024

- Atención al cliente por correo electrónico, chat y WhatsApp Business.
 - Gestión de tickets y procesos en CRM (Salesforce, Neotel).
 - Elaboración de reportes y automatizaciones con **Excel avanzado** (tablas dinámicas).
 - Soporte administrativo y gestión documental en modalidad remota.
-

Agente de Soporte Remoto al Cliente

Cat Technologies | Junio 2020 – Julio 2022

- Atención al cliente y soporte operativo en entornos de alto volumen.
 - Gestión y actualización de información en CRM (Pulse, Citrix).
 - Organización y mantenimiento de bases de datos.
 - Seguimiento de casos y elaboración de reportes operativos.
-

FORMACIÓN

- Desarrollo Web (en curso) – Coderhouse
 - AI Essentials Google (Grow with Google)
-

HABILIDADES TÉCNICAS

- **Soporte & CX:** troubleshooting, análisis de incidencias, métricas SLA / CSAT
 - **E-commerce & Pagos:** Pago Nube, Mercado Pago, MODO, Ualá Bis
 - **Herramientas:** Zendesk, Insomnia, Tableau, Notion
 - **Desarrollo Web:** HTML5, CSS3, Git, GitHub
 - **Productividad:** Excel avanzado, Google Workspace, Slack
-

IDIOMAS

- Español: Nativo | Inglés: Intermedio (lectura técnica) | Portugués: Básico