

Jean Cruz
WFM & Business Intelligence Lead

Resumen:

Profesional de WFM y analítica con más de 8 años optimizando operaciones CX.
Integro pronóstico, tableros ejecutivos y automatización para guiar decisiones rápidas.

Experiencia:

2021-Presente Líder de WFM & BI Operaciones regionales CX

- ? Estrategia de pronóstico y cobertura para equipos multicanal en LatAm.
- ? Diseño de tableros ejecutivos de SLA, AHT y productividad en tiempo real.
- ? Reducción de subcobertura horaria con modelos walk-forward y alertas.

2018-2021 Especialista Senior de Planificación Centro de excelencia CX

- ? Automatización de reportes con Python y SQL, ahorrando 12h semanales.
- ? Pronóstico por intervalo para voz, chat y back-office.
- ? Mentora en storytelling con datos y gobernanza de tableros.

2015-2018 Analista de Business Intelligence Servicios digitales

- ? Pipelines ETL para 30+ fuentes de soporte y satisfacción.
- ? Tableros de NPS y VOC para iniciativas de mejora continua.
- ? Alertas de SLA en tiempo real para detectar desvíos críticos.

Habilidades clave:

- ? Pronóstico por intervalo y planificación de capacidad
- ? SQL, Python, DAX y modelado de datos
- ? Power BI, Looker Studio y tableros ejecutivos
- ? Automatización de reportes y orquestación
- ? Diseño de rituales operativos basados en datos

Formación y certificaciones:

- ? Licenciatura en Comunicación & Publicidad ? UPC
- ? Microsoft Certified: Data Analyst Associate
- ? Power BI Data Analyst (PL-300)
- ? Certificación Workforce Management Profesional

Contacto: jc@jeancruz.com [linkedin.com/in/jeancruz/](https://www.linkedin.com/in/jeancruz/) Lima, Per