



Pamela Luciana Silva

Perfil

Mi experiencia se basa en la buena comunicación; organización y gestión del tiempo; trabajo en equipo; capacidad resolutoria; creatividad y proactividad; liderazgo.

Formación

DATA ANALYTICS EducacionIT	jul 2022 - sep 2022
Licenciatura, Gestión de Recursos Humanos/Administración de personal Universidad Siglo 21	mar 2020 - mar 2024
INGLES ELEMENTAL, Ingles ELEMENTAL INSPIRED	mar 2022
Estudios Teologicos. Liderazgo y Coaching S.B.D.F	sep 2004 - jun 2015
Diseño Web FUCE	sep 2004 - jun 2005

Experiencia

Analista de Gestión de Proyectos PROSEGUR CASH, CABA	oct 2021 - presente
Recepción de diversidad de proyectos tanto internos de la compañía, como externos hacia otros clientes. Análisis, viabilidad, costeo. Soporte, desarrollo y seguimiento de cada proyecto hasta el cierre de los mismos. Servicio brindado principalmente a entidades bancarias en todo lo referido a mejoras y actualización de los equipos ATM's y equipos TAS. Actualmente expandiendo el mercado a todo tipo de empresas con el servicio CASH TODAY (cajas fuertes tradicionales y automatizadas). Recepción y seguimiento de reservas realizadas por los clientes en equipos CASH TODAY, ATM's. Contacto con varias de las áreas implicadas. Comunicación , expertise y resolución de situaciones son mis especialidades para llevar a cabo cada proceso.	
Focal Point de BANCO NACION PROSEGUR CASH, CABA	jul 2019 - oct 2021
Comunicación clara, fuerte y específica con el cliente interno , externo e intercambiando comunicación con varias áreas . Técnicas, sucursales bancarias, stock, áreas supervisoras, etc. Permanente optimización de procesos. Análisis de penalidades, y seguimiento del servicio brindado al Cliente, reportes diarios y verificación continua del correcto funcionamiento de todos los circuitos. Tarea que requiere de un perfil multitasking. Capacitación de los nuevos ingresos al sector y apoyo constante en el refuerzo de metodologías y procesos a mejorar.	
Coordinadora de Servicios Técnicos ATM/TAS	jul 2017 - jul 2019
PROSEGUR ATM, CABA Coordinación de Servicios Técnicos en el negocio de mantenimiento e	

Datos personales

	Pamela Luciana Silva
	pamepj2014@gmail.com pamepj18@hotmail.com
	+5491162451853
	Cuzco, 2821 Hurlingham Hurlingham
	Mujer
	linkedin.com/in/pamela-silva-410a123a

Habilidades

Emprendedora - Locucion - Canto - Piano

Manejo de herramientas Informaticas - Microsoft office- Sistema Azure - Jira

Marketing digital - Administracion de redes sociales - Trello - Leadsales - Whaticket - CRM

Otras Actividades

- Lider De Jóvenes y Adolescentes enero de 2008 - Present
- Voluntaria social de ayuda a niños , jóvenes y adolescentes principalmente. Tuve la oportunidad de desarrollarme como líder de los diferentes grupos destacando en mi, el trato amable y servicial. Llevando adelante, charlas, capacitaciones, planificación de objetivos, salidas recreativas, dirección del grupo.

- **Comunicación efectiva** > la atención a cada uno de los detalles. Tanto en el conjunto como en cada caso puntual. Ayudando a cada uno de los participantes a adaptarse, a trabajar en equipo, con pensamiento creativo y estratégico. Hoy formando nuevos líderes para el mañana, transmitiendo con mi experiencia y expertise, humanidad, servicio, habilidades blandas que son tan necesarias en las personas.

instalación de cajeros automáticos y equipos TAS. Supervisando alrededor de 20 técnicos, llevando adelante el cumplimiento completo de la operación en las zonas asignadas. Esto significa traslado de recursos, abastecimiento de herramientas, materiales y el stock necesario para llegar al cumplimiento (SLA) pactado entre el cliente y Prosegur. Me desarrollé brindando cobertura principalmente a áreas del interior del país. Trabajando en el análisis, y avance de cada proyecto en los diferentes clientes (entidades bancarias). Capacitación de los nuevos ingresos al sector .

Analista Senior / Capacitadora

may 2014 - may 2017

Task Solutions S. A.

Me desempeñé en la tarea de Atención de distintas cuentas: *Atención del conmutador institucional de Telecom Argentina. Transferencias internas entre empleados y transferencias a diferentes sectores de TELECOM.

*Atención de REAL ESTATE generación y seguimiento de tickets en la gestión de limpieza y mantenimiento de edificios Telecom /Personal en todo el país. Gestiones telefónicas y via mails. Esta cuenta requiere del contacto constante con diferentes proveedores de todo el país como Gestam, Limpia2001, Emsetec, Star, Nexo, Til, Veolia. *Atención de EDENRED, TICKET CARD. Asesoramiento, resoluciones y gestiones para usuarios, clientes y comercios. Esta cuenta requiere estar en contacto con sectores internos de Edenred, como soporte técnico, mantenimiento de flota, cobranzas, comercios, distribuidor de insumos. A su vez con proveedores de servicios de Remolque como Aon, Rinkel, Lyon, Mapfre. Estuve a cargo de la capacitación y supervisión de personas que iban ingresando a la cuenta. *OSPACP (Obra Social del personal auxiliar de casas particulares) atención al afiliado, especialmente información sobre cartilla médica. Gestión de derivaciones, traslados, autorizaciones de estudios médicos. Ésta cuenta requiere del contacto directo con médicos y hospitales, ambulancias y sistemas de traslados. *Mc Donalds Argentina, atención vía mail y telefónica de consultas y reclamos de todo el país.

Representante de Atención al Cliente/

feb 2012 - mar 2014

Retención y Fidelización

Telecom Personal Argentina

Atención telefónica a Clientes de Telecom Personal *111. Asesoramiento inicial, detección y resolución de conflictos. Gestión de fidelización, bonificación, retención y ventas. El mercado en el que mayormente me desempeñé fue abono fijo y pre-pago. Cuentas específicamente exigentes, las cuales requieren del cumplimiento de diferentes métricas , TMO, FCR , CALIDAD de llamada, entre otras. He administrado las cuentas de esta empresa con altos porcentajes de satisfacción llegando a cumplir mes tras mes a cada una de las métricas propuestas por mi empleador.