

## Contactar

1123963809 (Mobile)  
florenciapaulamartinez@gmail.com

www.linkedin.com/in/florencia-martinez-993815191 (LinkedIn)

## Aptitudes principales

HTML

Hojas de estilos en cascada (CSS)

JavaScript

## Languages

Inglés (Professional Working)

## Certifications

Formación Principiante en Programación

# Florencia Martinez

IT Analyst en DHL - Estudiante de programación  
Argentina

## Extracto

Hola! Mi nombre es Florencia, soy analista de sistemas y programadora web.

Actualmente trabajo como analista IT en DHL Express Argentina.

Este año estoy capacitandome en programación full stack con Oracle One Next Education y en diseño UX/UI con Codo a Codo 4.0.

Te invito a recorrer mi perfil de LinkedIn y a visitar mi repositorio de GitHub en dónde guardo mis proyectos.

Saludos!

---

## Experiencia

DHL

13 años 11 meses

IT Analyst

octubre de 2018 - Present (3 años 6 meses)

Argentina

Gestión de proyectos de infraestructura, implementación de cambios en software y hardware.

Encargada de Inventario de Hardware y Software, Configuration Item Manager, encargada de compras.

Algunas tareas:

Planificación y ejecución de proyectos de infraestructura.

Alta y asignación de activos de hardware, asignación y compra de software licenciado.

Reportes mensuales de seguimiento de compliance y status de activos.

Gestión de reemplazo de dispositivos end of life / end of support.

Gestión de Compras de insumos tecnológicos para el sector y otros departamentos.

Solicitud de presupuestos, generación de orden de compras, recepción y confirmación.

Confección de reportes mensuales, planificación e implementación de cambios.

Tareas de Mesa de Ayuda, soporte y resolución de incidentes. Asistencia remota y presencial.

Especialista en Mejora Continua y Procesos  
diciembre de 2017 - octubre de 2018 (11 meses)

Argentina

Analista en Customer Service Development, . Análisis de calidad, productividad y costos. Búsqueda de causas raíz, implementación de planes de acción y seguimiento de mejoras. Liderazgo y planificación de reuniones interdepartamentales, confección de minutas, seguimiento de iniciativas. Reportes de seguimiento de indicadores, tendencia, variación, mejora. Presentación para revisión del negocio mensual. Además, realización de reportes diarios, soporte a puesto de entrenamiento.

Encargada de Entrenamiento Customer Service  
abril de 2017 - diciembre de 2017 (9 meses)

Argentina

Analista en Customer Service Development, encargada de entrenamiento. Entrevistas para nuevos recursos junto al gerente del área, entrenamiento de nuevos ingresos con duración de 6 semanas, monitoreo y seguimiento de performance durante el primer mes de going live. Documentación y registro de evaluaciones. Entrenamientos en el sector según análisis del resultado de auditorías de calidad. Planificación de entrenamientos individuales o grupales, preparación de material, dictado del entrenamiento, registro de participación, evaluación y resultados obtenidos. Además realización de análisis dentro del departamento, reportes, revisión de performance individual y grupal del sector.

Supervisora de Contact Center  
noviembre de 2014 - abril de 2017 (2 años 6 meses)

Argentina

Supervisora de Contact Center. Garantizar cumplimiento de KPIs del sector, liderazgo y feedback inmediato. Auditorías de calidad, sesiones de coaching formal. Cálculo y planificación de staff. Asistencia a agentes a cargo, resolución de incidentes y toma de decisiones ante quejas y reclamos. Service recovery ante incumplimiento de servicio.

### Agente de Contact Center

mayo de 2008 - noviembre de 2014 (6 años 7 meses)

Argentina

Agente de atención al cliente. Recepción de consultas, asesoramiento, seguimiento de envíos. Manejo de quejas y reclamos, asistencia en herramientas electrónicas.

Además, durante el cargo se cubrieron vacaciones en Customer Care como agente de envíos undeliverables, manejo de expedientes, liderazgo en soporte de herramientas electrónicas, capacitación de compañeros en troubleshooting, soporte en inducción de nuevos ingresos al sector. Tareas de acting lead, soporte a supervisores del Contact Center con tareas diarias.

### Ciudad de Quilmes Apart Hotel

#### Conserje

marzo de 2003 - febrero de 2006 (3 años)

Argentina

Conserje. Atención y recepción, check in y check out de huéspedes.

Cobro y facturación de estadía y consumos. Cierre de caja y balance del día.

Planificación de ocupación, toma de reservas.

Coordinación de personal de housekeeping y mantenimiento.

---

## Educación

### ONE (Oracle Next Education)

Programación informática · (diciembre de 2021 - octubre de 2022)

### Codo a Codo 4.0

Diseño UX/UI, Programación informática · (febrero de 2022 - julio de 2022)

### Codo a Codo 4.0

Programación, Programación informática · (agosto de 2021 - diciembre de 2021)

### Instituto Las Nieves

Técnico Superior en Análisis de Sistemas, Análisis de sistemas informáticos/  
Analista · (2018 - 2021)

### Universidad Nacional de Quilmes

Diplomatura, Ciencias sociales · (2002 - 2006)