

Contactar

+56976581881 (Mobile)
lualdz@gmail.com

www.linkedin.com/in/luisdiaztovar
(LinkedIn)

Aptitudes principales

Cloud Computing
Git
Google Cloud Platform (GCP)

Languages

Inglés
Español

Certifications

Trucos para cambiar o crear nuevos hábitos
Curso de Pensamiento Lógico:
Algoritmos y Diagramas de Flujo
Programación Básica
Curso de Introducción a la Web:
Historia y Funcionamiento de Internet
Curso de Pensamiento Lógico:
Lenguajes de Programación

Luis Diaz

GCP Engineer | Javascript ES6 | HTML5 | CSS3 | React.js | Looker Studio | AI Trainer | RPA
Gran Santiago, Región Metropolitana de Santiago, Chile

Extracto

Desde mi infancia, siempre he sido un apasionado de las nuevas tecnologías y he buscado comprender lo que se encuentra más allá de la simple usabilidad. Durante mi carrera, he tenido la oportunidad de trabajar en roles considerados como algunos de los más estresantes del mundo, como el control de aeronaves. Sin embargo, siempre he buscado formas de mejorar mi eficiencia y la de los demás mediante el desarrollo de tecnologías de automatización de procesos.

En cada uno de mis cargos, mi enfoque ha sido constante: ¿Cómo puedo mejorar aún más? Esta pregunta me ha llevado a explorar nuevos enfoques y soluciones innovadoras, siempre en busca de mejorar y optimizar cualquier tarea que se me presente.

Experiencia

Intelcia Spain & Latam

Full-Stack Web Developer

abril de 2021 - Present (2 años 1 mes)

Santiago, Región Metropolitana de Santiago, Chile

- Desempeñé un papel clave como AI Trainer en el desarrollo del primer Chatbot de Preguntas Frecuentes para agentes del call center, que cuenta con un promedio de 30 a 35 mil usos semanales y una fiabilidad de respuesta promedio superior al 80%.
- Creé aplicativos web enfocados en el usuario para cálculos en llamada, mejorando la productividad del agente.
- Desarrollé la actual web de ayuda para guiar llamadas en la campaña Iberdrola Generalista, aumentando el promedio de notas de atención de llamadas de más de 1200 agentes.

Grupo Unísono

8 meses

Jefe de línea

diciembre de 2020 - abril de 2021 (5 meses)

Providencia, Región Metropolitana de Santiago, Chile

- Desarrollé nuevas ideas de RPA para automatizar procesos en llamadas y el prototipo de una web de ayuda para guiar agentes.
- Gestión a grupos de agentes novatos de hasta 76 personas para monitoreo y evaluación.
- Establecí nuevos métodos de apoyos separando llamadas cortas de largas disminuyendo TMO del grupo.

Operador telefónico

septiembre de 2020 - diciembre de 2020 (4 meses)

Providencia, Región Metropolitana de Santiago, Chile

- Desarrollé aplicativos de robotización de procesos para mejorar mi TMO como agente.
- Promedio de resultados de auditorías por agencia externa 8/10.
- Top 10 de Ventas - Site Chile Mes Noviembre 2020.

HARD ROCK CAFE

Bar Back

enero de 2020 - marzo de 2020 (3 meses)

Santiago, Región Metropolitana de Santiago, Chile

- Atención a clientes en Ingles - Portugués y Español.
- Encargado de Re stock de Artículos de Barra y Mise en place de Barman Principal.
- Estuve en entrenamiento para Barman principal al primer mes de empezar.

Club Santiago Casa de Comidas y Bar

2 años 11 meses

Garzon

septiembre de 2018 - enero de 2020 (1 año 5 meses)

Provincia de Santiago, Chile

- Era el garzón principal bilingüe que atendía mesas con clientes extranjeros.
- Gestionar cobro personalizado en mesas de más de 30 personas.
- Adicionalmente trabaje como barman auxiliar.

Asistente administrativo ejecutivo y Cajero

marzo de 2017 - septiembre de 2018 (1 año 7 meses)

Región Metropolitana de Santiago, Chile

- Gestionar garzones en la zona más concurrida del restaurant.
- Encargado de coordinar el enlace entre cocina y terraza.
- Realizar cuadros de caja al final de cada turno.

Instituto Nacional de Aeronáutica Civil

Controlador de Tránsito Aéreo

junio de 2013 - febrero de 2017 (3 años 9 meses)

Maiquetía, Estado Vargas, Venezuela

Dirigir el tránsito de aeronaves en el espacio aéreo y en los aeropuertos, de modo seguro, ordenado y rápido, autorizando a los pilotos con instrucciones e información necesarias, dentro del espacio aéreo de su jurisdicción, con el objeto de prevenir colisiones, principalmente entre aeronaves y obstáculos en el área de maniobras.

Atento Venezuela S.A

Call Center Customer Service Representative

agosto de 2011 - septiembre de 2012 (1 año 2 meses)

Maracay, Aragua, Venezuela

Operador de area de reclamos 811 Movistar, Operador de venta de seguros funerarios en Seguros Mercantil, Controller de la unidad de gestión operacional.

Bingo Maracay

Operador de Maquinas

junio de 2003 - mayo de 2007 (4 años)

Maracay

Educación

Instituto Universitario de Aeronáutica Civil

Tecnico Superior en Aeronáutica Civil Mencion: Control de Tránsito

Aéreo · (febrero de 2010 - abril de 2013)

Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Profesorado, Enseñanza de inglés como lengua extranjera · (2005 - 2007)

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales 'Rómulo Gallegos'

Ingeniería, Ingeniería informática · (marzo de 2003 - octubre de 2004)