

William Dennis Méndez Cerdas



Datos personales



William Dennis Méndez Cerdas



mendezcw@yahoo.es



8536-9305



Cartago, La Unión, Tres Rios,
San Rafael
30301 La Unión

Competencias

SQL Server ●●●●●

Excel (VBA) ●●●●●

Power BI ●●●●●

Python ●●●●●

Eficiencia operativa

Mejora continua

Optimización de recursos

Perfil

Analista WFM y BI con más de 15 años de experiencia en banca y operaciones de Contact Center. Especialista en análisis de desempeño operativo, control de indicadores clave (KPIs), planificación de capacidad, automatización de reportes y construcción de dashboards ejecutivos para toma de decisiones. Experiencia sólida en monitoreo de metas comerciales, contactabilidad, conversión, ocupación, headcount y productividad por asesor y supervisor. Profesional orientado a eficiencia operativa, mejora continua y optimización de recursos. Dominio avanzado de SQL Server, Excel (VBA), Power BI y Python para análisis, modelado y visualización de datos.

Formación

Técnico en Análisis de Bases de Datos

Universidad Hispanoamericana

presente

Experiencia

Analista de Información WFM

Grupo Prides

jul 2020 - feb 2023

- Monitoreo y análisis de KPIs operativos de Contact Center.
- Control de métricas: Contactabilidad, Conversión, Ocupación, Efectividad y Cumplimiento de Meta.
- Análisis de headcount y planificación operativa.
- Elaboración de reportes diarios, semanales y mensuales para jefaturas y gerencia.
- Automatización de procesos en Excel y VBA, reduciendo tiempos de generación de reportes.
- Análisis de desempeño por asesor, supervisor y campaña.

Analista de Bases de Datos / BI Comercial

Consorcio Arcersa RDC Inter S.A

jun 2018 - feb 2019

- Desarrollo de dashboards comerciales y de productividad.
- Segmentación de bases para campañas de ventas.
- Análisis de efectividad por equipo y canal.
- Depuración y estructuración de bases masivas.
- Desarrollo de sistema interno de captura y clasificación de interacciones digitales.

Analista de Datos – Área Comercial

The Bank of Nova Scotia CR S.A

oct 2015 - jul 2017

- Seguimiento de metas de colocación y productos financieros.
- Análisis de preventa y conversión.
- Generación de reportes ejecutivos para áreas comerciales.
- Automatización de procesos operativos con macros avanzadas.
- Desarrollo de sistema de recolección de preventa, incrementando la eficiencia operativa en un 40%.

Analista de Datos

ago 2006 - nov 2012

- Control y seguimiento de colocaciones y desembolsos.
- Elaboración de reportes financieros diarios y quincenales.
- Automatización de procesos documentales.
- Desarrollo de sistema automatizado de pagaré.

Cursos

Certificaciones en Big Data y Business Analytics

2024

Competencias Clave en WFM y BI

Competencias Clave

Planificación y análisis de capacidad operativa, control de headcount y ocupación, seguimiento de cumplimiento de metas comerciales, análisis de Contactabilidad y Conversión, diseño de KPIs para Contact Center, automatización de reportes operativos, construcción de dashboards ejecutivos, análisis de productividad por asesor y supervisor, segmentación de bases para campañas.

Planificación y análisis de capacidad operativa. Control de headcount y ocupación. Seguimiento de cumplimiento de metas comerciales. Análisis de Contactabilidad y Conversión. Diseño de KPIs para Contact Center.

Automatización de reportes operativos. Construcción de dashboards ejecutivos. Análisis de productividad por asesor y supervisor. Segmentación de bases para campañas.

Herramientas y Tecnologías

Herramientas y Tecnologías

SQL Server, Excel Avanzado, Power BI, Python, diseño de dashboards gerenciales, modelado de bases de datos.

SQL Server (consultas, modelado, extracción de datos). Excel Avanzado (Tablas dinámicas, funciones avanzadas, automatización VBA). Power BI (Modelado de datos, DAX, visualización ejecutiva). Python (pandas, análisis y limpieza de datos) . Diseño de dashboards gerenciales. Modelado de bases de datos.

Propuesta de Valor

Propuesta de Valor

Capacidad comprobada para transformar datos operativos y comerciales en información estratégica para optimizar recursos, mejorar cumplimiento de metas y fortalecer la toma de decisiones en banca y Contact Center.

Capacidad comprobada para transformar datos operativos y comerciales en información estratégica que permite optimizar recursos, mejorar cumplimiento de metas y fortalecer la toma de decisiones en entornos de alta presión como banca y Contact Center.