

# EMMANUEL GUADALUPE LÓPEZ

## EXPERIENCIA

---

2014- Atento de Puerto Rico Caguas, PR  
*Workforce Management (Jefe de WFM)*

- Administración de personal WFM
- Coordinación de actividades del personal de WFM
- Creación e Implementación de Reportes a nivel regional
- Dimensionamientos e Pronósticos de Llamadas

2012-2014 Atento de Puerto Rico Caguas, PR  
*Workforce Management (WFM Senior)*

- Creación e Implementación de Reportes
  - Panel Operativo
- Gestión de centro
  - Soporte a Control de Gestión de la empresa
  - Proyecciones de ingresos
- Dimensionamientos e Pronósticos de Llamadas
- Soporte a equipo WFM Atento Texas
- Manejo de Paneles Operativos
  - Liberación y coordinación de comité operativo y financiero
  - Análisis de resultados de los servicios y el estado actual.

2007-2012 Atento de Puerto Rico Caguas, PR  
*Workforce Management (WFM)*

- Creación e Implementación de Reportes
  - Evaluaciones del Centro
  - Análisis de los servicios
  - Informes de Productividad
  - Facturación de los Servicios
  - CMS Avaya Informes Personalizados
- Gestión de centro
  - Manejo y administración de los servicios diarios
  - Implementación de nuevos servicios
  - Optimizaciones de los servicios existentes
- Dimensionamientos e Pronósticos de Llamadas

## EDUCACIÓN

---

1999-2006 Universidad de Puerto Rico Río Piedras, PR

- Educación secundaria Historia

## DESTREZAS

---

**Manejo de Computadoras.** Sistemas Operativos (Linux, Windows, Mac OSX). Procesadores (Excel, Word, Power Point, etc.). Manejo Aspect eWFM, Certificación CMS Avaya (Creación de Informes, Administración de sistema), ICMI Planificación de Servicios, Certificación ITIL Versión 3. Manejo básico de plataforma SQL. Manejo de NICE CXOne.