

## **Bárbara Sotomayor Gutiérrez**

*Carmen 187, dpto. 1309. Santiago-Chile.*

*Cel. (56) 9 63403968*

*Email : barbarasot@gmail.com*

### **RESUMEN**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Valparaíso, con experiencia en Inteligencia de Negocios, Cruce de Datos, Sistemas Informáticos y Sistemas de Gestión, lo que le permite crear segmentación de información, logrando encontrar desviaciones que generan disminución en el beneficios en la compañía. Profesional autónoma, con una visión aplicada en el negocio, analítica e innovadora, con alta capacidad para liderar proyectos y fuertemente orientado al logro de resultados y reducción de gastos.

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, Coordinadora CRM**

**Agosto 2013 - A la Fecha**

##### **Alumni**

Su función como Coordinadora de CRM, es la veracidad de la base de datos, tanto de los ex alumnos como de los alumnos, informando al Director de alumni el análisis de ésta en pro de propuesta que fomenten aumento de Beneficios para la Universidad, a través de Políticas Comerciales.

- Principal labor: Administración y Gestión de la Base de Datos, a través de Sales Force, para lograr facilitar la toma de decisiones y foco en las variables con mayor desviación.
- Lidera, la implementación de mejora continua en CRM como también los distintos canales de contacto para las campañas (SMS, email, cartas entre otros).
- Encargada de informar la segmentación de la base de datos, con la meta de hacer sentir a cada ex alumno que la universidad es parte de ellos, y con esto crear acciones de retención.
- Formaliza el proceso de solicitud y reportería de las campañas con las distintas áreas, con el sentido aumentar la eficiente comunicación con los ex alumnos y alumnos.

#### **VTR, Analista Comercial**

**Septiembre 2010- Julio 2013**

##### **Subgerencia de Inteligencia de Negocios-VP Cliente**

Se desempeña como Analista Comercial reportando a la Subgerencia de Retención&Churn (Tasa de Fuga de los Clientes), responsable de la Inteligencia Comercial para el proceso de Retención de los clientes con servicios fijos y móviles para disminuir el Churn de la compañía. Esta entidad vende sobre los 15 millones de dólares al año que significan 2.300.000 de servicios principales (Cable-Fono-Internet) en todo Chile.

- Principal labor: Gestionar la Tasa de Churn Voluntaria de la compañía, tanto en servicios móviles como fijo.
- Lidera junto a la Gerencia de Clientes y Gerencia de Productos, la implementación de mejora continua para el proceso del Ciclo del Cliente (desde la Adquisición hasta la Pérdida del Cliente) entre Casa Matriz y sus diferentes zonas, lo que ha permitido una disminución en churn voluntario, logrando efficientar el proceso y la experiencia en servicio del cliente.
- Encargada de informar diariamente el comportamiento del cliente, para identificar desviaciones en nichos específicos, generando acciones para el cumplimiento de la meta.
- Logra formalizar la comunicación más eficiente entre la Casa Central y las zonas, permitiendo así anticiparse a las futuras acciones de la competencia, generando mayor probabilidad en la proyección y alineamiento entre toda la gerencia de clientes y el país.

**Gerencia de Desarrollo de Servicios Compartidos**

Se desempeña como Administrador de Contratos, reportando a la Subgerencia de Desarrollo de Servicios Compartidos y responsable de todo el proceso de implementación de tres software de gestión para el Administrador de Contratos. Esta compañía vende sobre los 4.405 millones de dólares al año que significan 2.017.000 toneladas métricas de cobre fino.

- Lidera en conjunto con la Gerencia de Desarrollo de Servicios Compartidos, la implementación de software de Gestión en la Comunicación formal entre CODELCO y sus contratistas, a través de Libro de Obra Digital (LOD) automatizando el proceso entre SAP, BW y FTP de la empresa Contratista, lo que ha aumentado la implementación de este sistema del 11% al 44%, logrando reducir tiempos improductivos en el envío de información para implementar y usar esta plataforma, obteniendo una mayor cantidad de contratos controlados previniendo futuros claims.
- Lidera la planificación de Contratos de Servicios para el año 2011, levantando los contratos más relevantes para la compañía, proponiendo futuro control, a través de la plataforma SGC, logrando mayor control de los procesos de licitación en la Gerencia de Abastecimiento, aumento las licitaciones y disminuyendo las modificaciones de contrato, logrando mejor proceso de contratación para la compañía. Paralelamente, controlando el proceso no automatizando de la Cartera Planificada del año 2010.
- Logra aumentar el uso de evaluaciones vía web, a través del software EDIC (Evaluación Integral de Desempeño a los Contratistas) del 10% al 39% en 8 meses, focalizando un mayor control para las evaluaciones deficiente, mejorando el servicio otorgado por el contratista. Además, estas evaluaciones son una variable a analizar en Abastecimiento en la búsqueda de los mejores proveedores para la empresa.
- Aumenta del 16% al 50% la incorporación de divisiones, en el monitoreo de sus contratos, a través de una plataforma, que permite en una sola página web integrar sistemas, información de costos, accidentabilidad, dotación, estados de pagos entre otras variables del contrato, permitiendo así apoyar en información al Administrador de Contratos, conociendo en forma actualizada los datos cartera de servicio, permitiendo así mejorar la toma de decisión a tiempo, consolidar datos relevantes, disminuir el incumplimiento de pago, etc.

**PRÁCTICAS**

- Banco Chile, responsable de apoyar a los clientes de la banca empresa en sus proyectos, otorgándole los distintos productos o servicios del banco.
- Codelco-Teniente, analizando el presupuesto 2006, orientado en la búsqueda de desviaciones en ahorro y sobre gasto, permitiendo implementar metodología de control para el presupuesto del 2007.

**CONOCIMIENTO INFORMÁTICOS**

- Nivel Avanzado, Microsoft Office, LOD, EDIC, SMAC, CLEMENTINE, HYPERION, BRIO, ESSBASE, Banner y SEVEL
- Nivel Medio, CRM (Sales Force), DataLoader, SAP, BW y SPSS (manipulación de datos SPSS Modeler)

**REFERENCIAS**

- Alex Caqueo, Gerente abastecimiento DMH-CODELCO. Teléfono: 55-321024. Email: ECaqueo@codelco.cl
- Carlos Shepherd, Jefe Churn Teléfono: (56-2) 23101170. Email: carlos.shepherd@vtr.cl
- Marcelo Arancibia | Jefe Customer Intelligence Teléfono (56-2) 22757252. Email: marcelo.arancibia@lan.com

**PRETENSIONES DE RENTA**

- \$1.350.000