

**JAVIER  
EDUARDO  
LAGOS  
HAUSHEER**

Dirección: Río Laja 6050 Depto 402-A, Talcahuano  
Fono: 658 919 16  
Licencia de conducir: Clase B  
Edad: 28 Años  
Estado Civil: Soltero  
Mail: javierlagosh@gmail.com



### Extracto

Ingeniero Civil Industrial con foco en la mejora de procesos y mejora continua. Habilidad para trabajar en equipos de trabajo, conciliador y de formación incluyente. Capaz de gestionar recursos, incluir personas de otras áreas a equipo y lograr resultados exitosos.

## **EXPERIENCIA**

### **1. Ingeniero de proyectos (Depto. de Experiencia y Servicio)**

**Julio 2013- a la fecha ESSBIO S.A. Concepción**

- Encargado de llevar a cabo proyectos que afecten positivamente el relacionamiento de la compañía con los clientes en los distintos puntos de contacto, con el objetivo de aumentar el valor de la compañía apalancado por el pilar de sostenibilidad de la estrategia.

Proyectos a cargo:

- Implementación nuevo sitio web
- Implementación nuevas máquinas autoservicio en 70 localidades del área de concesión
- Coordinar y hacer seguimiento a proyecto de nuevo "Modelo de Servicio" el cual es transversal a todas las áreas de la compañía (1.400 trabajadores y 1000 contratistas aprox.).

### **2. Analista de Gestión (Depto. Centro de Excelencia de Servicio)**

**Octubre 2011- Junio 2013 ESSBIO S.A. Concepción**

- Encargado de estandarizar y mejorar indicadores de gestión a nivel estratégico, con el objetivo de proponer alternativas de solución para mejorar la gestión.
- Anticiparse a oportunidades y amenazas por medio del monitoreo sistemático de los procesos asociados a gestión de clientes de la compañía
- Movilizar a las áreas que intervienen en los procesos asociados a atención de clientes para mejorar el servicio
- Generar e implementar mejoras sistemáticas que aporten al desarrollo estratégico del área
- Elaborar Tablero de Control asociado a gestión de clientes

- Elaborar Informes Ejecutivos asociado a Gestión de reclamos y costos del proceso
- Controlar el presupuesto del Departamento
- Encargado de integrar y mejorar continuamente área comercial y operacional de la empresa, reducir tiempos y aumentar calidad de las respuestas a reclamos.
- Coordinación de proyecto servicio al cliente, el cual considera ahorros por US\$2.0m por implementación de nuevos canales remotos de contacto. Donde mejoramos Sitio web, externalizamos el pago en cajas internas 100% para migrar clientes de oficinas, e incorporamos máquinas de autoservicio en 72 localidades pequeñas en la VI,VII y VIII, que permitirá a mediano plazo ahorrar HH por atención a clientes.

### **Principales logros:**

1. Estandarización y reducción en el tiempo de respuesta de reclamos (15%)
2. Reestructuración de equipo de back office, lo que aumenta especialización y calidad de respuestas.
3. Incorporación tablero de gestión.
4. Levantamiento proceso de incorporación de clientes nuevos, creación de controles y reportes en sistema SAP, estandarización de proceso, evaluación económica de la no calidad, encargado de persuadir a jefatura por real impacto de iniciativa consiguiendo financiamiento necesario.
5. Diseño junto a Departamento de Georeferenciación y TI, de sistema geolocalizador de reclamos, para optimización de tiempos de cuadrillas de terreno, toma de decisiones de inversión por segmentos de clientes en relación a consumo, mapeo de reclamos por olores, etc.
6. Visibilidad de problemas de recaudación de clientes con convenio PAC, con respectiva propuesta y mejoras en el proceso, recuperación \$90M aprox.
7. Actualmente construyendo sitio web que logre migrar atenciones de oficinas a este canal más barato. Cotización y elección de proveedor robusto, construcción de diseño funcional, definición de experiencia deseada y estado final deseado del cliente, construcción especificación funcional de desarrollos de interfaces SAP.
8. Actualmente en proceso de cierre de 100% de la recaudación interna de la compañía, lo que busca apalancar migración a canales remotos con 30% del total de clientes que pagaban en dicho canal. Previo a cierre fue necesario nivelar SLA de recaudadores externos hacia nuestros sistemas, proceso que duró 8 meses.
9. Participación en equipo que diseñó modelo de servicio de la compañía al año 2015, el que busca aumentar niveles de satisfacción neta de clientes.

## **2. Analista SAP (Subgerencia de Informática)**

**Julio 2010-Octubre 2011      ESSBIO S.A.      Concepción**

- Encargado módulos CS y DM&WM (Atención a clientes y datos técnicos asociados a gestión operacional)
- Amplio conocimiento en elaboración de Reportes
- Encargado de configuración de roles de seguridad
- Capacitación a Lideres referentes
- Propuestas de mejora de procesos desde plataforma SAP

Principales logros:

1. Exitosa implementación de módulo CS, Costumer Services
2. Aplicación de roles de seguridad en relación a responsabilidades, lo que ha permitido controlar y estandarizar políticas de atención a clientes
3. Implementación de reportes para la operación diaria
4. Estabilización de módulo de atención a clientes

## **FORMACIÓN ACADEMICA**

### **1. Magister en Gestión de Operaciones y Servicios**

Marzo 2012 a la fecha

Universidad Católica de la Santísima Concepción - Concepción

### **2. Ingeniero Civil Industrial**

2003 - 2010

Universidad Católica de la Santísima Concepción - Concepción

### **3. Wirtschaftsingenieur - Ingeniería Industrial - Becario Servicio de Intercambio académico Alemán (DAAD)**

2008 - 2009

Technische Universität Berlin – Berlín

- Innovation Management
- Supply Chain Management

### **Idiomas**

- Español (Nativo)
- Inglés (hablado y escrito nivel medio)
- Alemán (Hablado y escrito nivel medio)

### **TI**

- Excel nivel avanzado
- SAP nivel avanzado
- Visual Basic nivel medio
- SPSS nivel medio

### **Aficiones**

- Hacer música, jugar fútbol y viajar.