

Omar Morales Campos

Ingeniería Civil Industrial

California 2311, Dpto. 21, Providencia, Santiago

Edad: 30

Teléfono / celular: 981381095

E-mail: omc1989@gmail.com

LinkedIn: www.linkedin.com/in/omar-morales-campos-aaa5b614b/

Egresado de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad del Desarrollo, interesado en el desarrollo profesional en proyectos que permitan aplicar, ampliar y potenciar los conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo y la experiencia laboral; así como adquirir nuevos. Considerado una persona con interés y experiencia en análisis de datos, mejora continua, estudios de mercado, marketing, servicio al cliente, logística, gestión de procesos e innovación. Cuenta con competencias adquiridas a través de la experiencia tales como análisis, liderazgo, trabajo en equipo y habilidades comunicacionales e interpersonales.



EXPERIENCIA



► Analista Pleno – Marketing Intelligence / Inteligencia de Clientes

LATAM Airlines Group

Octubre de 2018 – Mayo de 2020

Análisis, manejo de bases de datos y seguimiento de información de clientes y sus viajes. Seguimientos de KPI's. Creación de reportes y fuentes de información para la toma de decisiones. Participación y creación de diversos estudios de mercado enfocados en el comportamiento e intereses del cliente.

- Creación de "Reporte Producto" con información sobre pasajeros v/s cant. de vuelos.
- Creación de "Reporte Marketing" con información a nivel de clientes para campañas de mailing
- Estudios para identificar oportunidades en el proceso de devolución de pasajes; estudios para capturar valor en el proceso de overbooking, entre otros.

► Práctica Profesional – Customer Strategy

LATAM Airlines Group

Marzo de 2018 – Sept. de 2018

Análisis y seguimiento de información, seguimiento y relación de KPI's, revisión y análisis de bases de clientes. Implementación de sistema de compensación de clientes de alto valor. Participación en mejora continua, distribuyendo la "Voz del cliente" a las áreas correspondientes. Seguimiento y cálculo de NPS de clientes de alto valor. Creación del proceso "Close the loop" con clientes de alto valor.

- Creación proceso "Close the loop" para compensar a clientes de alto valor contingenciados.
- Distribución de la "Voz del cliente" (experiencias del cliente) a diversas áreas de LATAM para procesos de mejora continua.

OTRAS EXPERIENCIAS LABORALES

Producción de eventos
Agosto de 2014 - Presente

Productor de diversos eventos de entretenimiento para la Región del Bío-Bío. Creación de alianzas con otras marcas; logística interna y externa; estrategias, marketing y ventas.

Cabify – Embajador de marca
Enero de 2017 – Sept. de 2017

Embajador de marca y Marketing digital. Desarrollo de la automotivación, trabajo en equipo, creatividad, iniciativa e incentivo a utilizar la marca

EDUCACIÓN

► Universidad Del Desarrollo

Ingeniería Civil Industrial
2010 - 2018

► Universidad de Concepción

Ingeniería Civil en Telecomunicaciones (Estudiante)
2009 - 2010

► Google Cloud Platform

Insights from Data with BigQuery (Online)
Agosto 2020

► Universidad Católica De Chile

Evaluación de decisiones estratégicas (Online)
Julio 2013

► Instituto Norteamericano Concepción

Inglés Norteamericano - Intermedio
2008

APTITUDES Y CONOCIMIENTOS

► Bases de datos (SQL)

► Análisis de datos

► Estudios de mercado

► Matemáticas Financieras

► Mercadotecnia Digital

► Liderazgo

► Recursos Humanos

► Marketing

► Redes Sociales

IDIOMAS Y SOFTWARE

► Español (Lengua Nativa)

► Inglés (Intermedio)

► Microsoft Excel, Power Point y Word (Avanzado)

► BigQuery SQL (Intermedio)

► Teradata SQL (Intermedio)

► Google Cloud Platform – Dataprep (Intermedio)

► QServus (Plataforma encuestas) (Avanzado)

► Python (Básico, con un curso avanzado *on going*)

► Power BI (Básico)

► R (Básico)

► Dev C++ (Intermedio)

► Cplex (Intermedio)

► Simio (Intermedio)

► Autodesk Fusion 360 (Básico)