

# LUIS ALBERTO SÁNCHEZ GONZÁLEZ

Celular: +56 9 91582499

Email: luis.sanchez@tulanealumni.net

## RESUMEN PROFESIONAL

Ingeniero Civil y MBA con avanzado dominio del idioma inglés, con mas de 25 años de experiencia en el gerenciamiento de áreas de proyectos, procesos, delivery/operaciones y soporte a la venta en empresas de servicio, tanto locales como multinacionales.

Comprobados logros en el liderazgo de proyectos regionales en Latinoamérica y con exitosa participación en diversos proyectos multidisciplinarios, de puesta en marcha de nuevos negocios, implementación y mejora de procesos y satisfacción de clientes.

Orientado a clientes y resultados, desafiante e innovador para elaborar soluciones a problemas complejos. Excelentes relaciones interpersonales y de influencia tanto con clientes como con personal interno, liderando y formando equipos, generando un excelente clima de trabajo.

## EXPERIENCIA LABORAL

*Consultor en Transformación Digital - Triplezeta Consultoría y Soluciones IoT* 2017 - A la fecha

*Regional Business Manager (Subgerente Regional) - Equifax Internacional* 2008 - 2017

Gestión y Liderazgo del proceso de mejora del servicio de Plataformas de Decisión para la gestión del Riesgo en Latinoamérica. Líder del programa (PMO), reportando al Comité Ejecutivo Internacional.

- ✓ Participación activa en el desarrollo del Business Case regional e influencia en los líderes de los países, para lograr los compromisos necesarios que permitieron definir el producto integrando las necesidades de los clientes de todos los países y los procesos y procedimientos técnicos, comunes a todos los países, necesarios para su implementación.
- ✓ Diseño y desarrollo del producto en el plazo definido de 5 años, logrando aumentar la cantidad de clientes en un 100% y los ingresos en un 250%, en Latinoamérica.
- ✓ Liderazgo de la relación con el proveedor, basado en Argentina y gestión del presupuesto de inversión y gastos, logrando ahorros de gastos (opex) del 5%.
- ✓ Liderazgo de las negociaciones con el Board, el proveedor y las áreas de Tecnología de los países, para conseguir modificaciones al proyecto original, logrando incluir funcionalidades sin costo que permitieron migrar al 100% de los clientes, a la nueva plataforma sin ningún impacto en su calidad de servicio.

*Líder de Proyectos de Clientes - Equifax Chile* 2005 - 2008

Gestión de los servicios profesionales en Chile, para los clientes de plataformas de decisión y predictive sciences (analytics), liderando los servicios de preventa consultiva, delivery y postventa.

- ✓ Definición y operación de los procesos de preventa, delivery y postventa, involucrando al personal en dichos procesos y reduciendo los tiempos en el delivery en un 30%.
- ✓ Al cabo de un año se logró aumentar los ingresos del área en mas de un 20%.

*Gerente de Servicio Técnico - Cellstar Chile* 2004 - 2005

Gestión de P&L de la línea de negocios. Reparar y reacondicionar los teléfonos móviles de los clientes de Claro, con falla o en garantía, manteniendo la relación con fabricantes y proveedores de la industria, en Chile y en el extranjero. Gestión de los laboratorios de reparación regionales ubicados en las sucursales de Claro.

- ✓ Liderazgo en el proceso de certificación, del nivel de reparación mas complejo (Nivel 4), para los teléfonos móviles Kyocera y certificación de la línea de reparación bajo normas ISO 9000:2001
- ✓ Liderazgo en la reestructuración de la Gerencia, que permitió implementar el área de Control de Calidad, mejorando la calidad de reparación y bajando el índice de rebote (bounce) de equipos en un 50%. Logrando además, renovar el contrato de servicios por un nuevo período de 3 años y bajar la tasa de reclamos por equipos al cliente en mas de un 40%.

*Subgerente de Operaciones - Actionline Chile* 2003 - 2004

Liderazgo y gestión de los clientes asignados: P&L, puesta en servicio de campañas, delivery, post venta y fidelización. Control de gestión (KPI's) y generación de nuevos negocios. 80 posiciones de teleoperación.

- ✓ Mantención de importantes clientes en la empresa aumentando su facturación.

*Subgerente de Administración y Finanzas - Pesquera Iquique-Guanaye (Holding)* 2001 - 2002

Reportando directamente al Gerente General del Holding, lidera el proceso de reportes al Directorio, memoria anual, gestión del flujo de caja, contabilidad y obligaciones con la Superintendencia de Valores y Seguros, así como de los pasivos, asuntos legales y recursos humanos.

- ✓ Liderazgo y gestión del proceso de cierre de las filiales de Panamá y Argentina y disminución de los pasivos, producto de la fusión de empresas pesqueras en el norte y sur del país.

*Asesor Externo y Gerente Comercial - Prego S.A.* 2000 - 2001 y 2002 - 2003

- ✓ Asesor del Gerente General en los temas comerciales: definición del plan de Marketing, diseño de procesos y procedimientos y control de gestión de las campañas. Selección de proveedores de Recursos Humanos.
- ✓ Gestión del equipo de ventas: costeo, emisión y seguimiento de propuestas a Clientes, post venta y fidelización.

*Gerente de Call Center / Gerente de Infraestructura - Atento Chile* 1999 - 2000

Gestión integral del Call Center: P&L, KPI's, puesta en servicio y delivery de las campañas de los Clientes, postventa y fidelización. 600 posiciones de teleoperación y mas de 60 personas de apoyo a la operación.

- ✓ Mejora del clima laboral del call center en mas de un 10% en un período de 6 meses.
- ✓ Mejora de los índices de productividad del call center en mas de un 3% en el mismo período.
- ✓ Disminución de la rotación de ejecutivos de atención en un 4% en igual período.

Gestión del proyecto de diseño y habilitación de edificios destinados a Call Center y oficinas generales de la empresa, así como de la definición de la tecnología. Selección de proveedores y procesos de licitación.

- ✓ Habilitación de tres Call Center, cada uno de 600 posiciones de teleoperación y el edificio de oficinas corporativas de la empresa, en un período total de siete meses.
- ✓ Cumplimiento con los presupuestos de inversión y gastos de cada uno de los proyectos optimizando la relación plazo / costo / calidad.
- ✓ Liderazgo de la negociación de los contratos de mantenimiento de todos los sistemas de infraestructura, logrando ahorros de mas de un 5% respecto del presupuesto.

*Subgerente de Proyectos Especiales - Telefónica Chile* 1988 - 1999

- ✓ Integró el equipo de proyectos de mejora de procesos para el segmento de Grandes Clientes como, definición e implementación del centro de supervisión de redes privadas, definición e implementación del servicio de atención y seguimiento de reclamos, logrando la reducción de los tiempos de reparación de ocho a seis horas.
- ✓ Integró el equipo del proyecto de externalización de la ingeniería, construcción y mantenimiento de la planta externa en todo el país.
- ✓ Gestión de la operación, administración y mantención (OA&M) de la red de telecomunicaciones a nivel nacional, manteniendo y mejorando los indicadores de calidad de servicio. Mas de 200 personas a cargo entre ingenieros, técnicos y administrativos.
- ✓ Diseño e implementación del ambiente multiportador en la Red Inteligente sin la asistencia del proveedor, generando ahorros de costos para la empresa por mas de US\$600K..

## FORMACIÓN ACADÉMICA

*MBA, Master en Administración de Empresas*

A.B.Freeman School of Business, Universidad de Tulane, New Orleans, USA

Universidad de Chile, Santiago, Chile

*Ingeniero Civil Electricista*

Universidad de Santiago de Chile, Santiago, Chile

## IDIOMAS

*Inglés*

Dominio avanzado en conversación, lectura y escritura.