Diana Patricia Flórez González

diana.d1390@gmail.com
3024260974
www.linkedin.com/in/dianaflorezadministrativa

PERFIL PROFESIONAL

Tecnóloga en gestión administrativa con más de 2 años de experiencia en el área, desempeñando funciones como manejo de bases de datos, generación de informes, monitoreo de indicadores, asesoría personalizada a usuarios, BackOffice, gestión de PQR's, manejo de archivo y correspondencia. Con habilidades en el uso de Excel y Power BI para análisis de datos y gestión de información. Competencias como, pensamiento analítico, adaptación al cambio, educación continua, resolución de problemas y orientación al servicio.

EXPERIENCIA LABORAL

AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE FEB 2023- Actualidad
MICROEMPRESAS DE COLOMBIA

Funciones:

- Brindar información y asesoría sobre productos y servicios.
- Atención al cliente telefónicamente, y de manera presencial en la recepción de la sede.
- Diligenciamiento de formatos para apertura y cancelación de productos financieros.
- Manejo de bases de datos, generación de informes, monitoreo de indicadores.

CREADOR DE EXPERIENCIA NIVEL 2. MAR 2021 – SEP 2022
EMTELCO

Funciones:

- Cerrar los casos, si el resultado del historial de pruebas y gráficas en plataformas se encuentra dentro de los parámetros óptimos establecidos.
- Documentar sobre los CRM la información de acuerdo con los hallazgos encontrados en el funcionamiento del servicio.
- Realizar correcciones y/o configuraciones de acuerdo con el daño identificado y alcance del asesor con las herramientas disponibles.

ANALISTA NOC FRONT OFFICE L1. NOV 2019 – MAR 2021
ADECCO

Funciones:

- Identificar, analizar y gestionar las inconsistencias de la infraestructura
- Generar los informes de disponibilidad y ocupación de elementos de infraestructura de red externa.
- Solucionar y/o escalar las inquietudes y requerimientos

ESTUDIOS REALIZADOS

TECNOLOGIA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM
2020 – 2023

TECNOLOGÍA EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO
SENA
2013 – 2014

TÉCNICO EN SISTEMAS
SENA
2013 – 2014

TÉCNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS
SENA
2012 – 2012

OTROS ESTUDIOS

DIPLOMADO EN ANÁLISIS DE DATOS
ESTUD-IA ESUMER (144 horas) – 2024

DIPLOMADO EN BIG DATA
PASCUAL BRAVO (96 horas) – 2024

DIPLOMADO EN VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS CON POWER BI
CESDE (40 horas) – 2023

CURSO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE NEGOCIOS DIGITALES
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE – 2022