

ITALO FABIO SINISI QUINTANA

Teléfono: (+51) 977170609

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/italo-fabio-sinisi-quintana/>

Correo: sinisiquintanaitalo@gmail.com

Python | SQL | Genesys Cloud | Cloud Computing (AWS/GCP/Azure) | REST APIs | Databricks | ETL's | Flask | Power Bi | Microsoft Office Excel | Machine Learning | CRM | ERP | Apache Spark | Tableau | Scikit-learn | SCRUM | Slack

PERFIL PROFESIONAL

Data Analyst | 3+ años de experiencia

Especialista en Python, SQL, Power BI y Cloud (AWS/GCP). Experiencia en diseño de pipelines ETL, modelos predictivos y dashboards interactivos para call centers, retail y finanzas. Certificado en SCRUM y Genesys Cloud. Busco impulsar la toma de decisiones basada en datos y generar valor empresarial.

EXPERIENCIA

UBYCALL – Pizza Hut Salvador

Analista De Datos Call Center

febrero 2023 – noviembre 2024

Área: Área de Data (ADG).

Funciones

- Análisis de Datos de Servicio al Cliente : Realización de análisis detallados para identificar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario y en la eficiencia operativa.
- Extracción y Análisis de Métricas : Utilización de Excel y Genesys Cloud para extraer datos y analizar métricas clave que impactan en el rendimiento del servicio.
- Desarrollo de Informes Visuales : Creación de informes interactivos en Excel para visualizar patrones de llamadas y facilitar la mejora de la atención al cliente.
- Diseño y Análisis de KPIs : Implementación de indicadores clave de rendimiento (KPIs) en Power BI para evaluar el rendimiento del equipo de ventas y detectar áreas críticas de mejora.
- Manejo de Bases de Datos : Uso de SQL para la extracción, manipulación y generación de informes relacionados con los datos de clientes.
- Supervisión de Equipos : Supervisión de un equipo de agentes, optimizando los procesos de televenta mediante el análisis de datos y la implementación de mejoras operativas.

Logros

- Mejora de la Atención al Cliente : Desarrollé un sistema de informes que permitió identificar patrones en las llamadas, resultando en un incremento la satisfacción del cliente.
- Incremento de Eficiencia : A través del análisis de KPIs, se lograron optimizar los procesos del equipo de ventas, lo que resultó en un aumento del 15% en las conversiones de televenta.
- Visualización Efectiva de Datos : La implementación de informes visuales facilitó la toma de decisiones rápidas y fundamentadas, reduciendo el tiempo de respuesta en la atención al cliente.
- Fortalecimiento del Rendimiento del Equipo : La supervisión y el análisis continuo de los datos de desempeño del equipo ayudarán a identificar y resolver problemas operativos, mejorando la productividad general.

ALFIN BANCO

Análisis Financiero

marzo 2022 – diciembre 2022

Área: Dirección de Logística .

Funciones

- Evaluación de Solicitudes de Crédito : Análisis exhaustivo de solicitudes de crédito utilizando modelos de riesgo financiero en Excel , asegurando decisiones informadas y alineadas con las políticas del banco.
- Generación de Informes Personalizados : Creación de informes detallados y tableros de control para el seguimiento de clientes, utilizando Power BI y Excel para proporcionar insights sobre su comportamiento y necesidades.
- Asesoría en Productos Financieros : Brindar asesoramiento personalizado a los clientes sobre productos financieros adecuados, facilitando la comprensión de opciones y mejorando su satisfacción.
- Extracción y Manipulación de Datos : Uso de SQL para extraer y manipular datos de clientes, generando informes que apoyen el análisis de riesgos y la toma de decisiones.
- Automatización de Procesos : Implementación de scripts en Python para automatizar la recopilación de datos y mejorar la eficiencia en la generación de informes.

Logros

- Optimización de Modelos de Riesgo : Desarrollado modelos de riesgo financiero en Excel que mejoraron la precisión en la evaluación de solicitudes de crédito, reduciendo el porcentaje de impagos .
- Informes Personalizados Efectivos : Implementé informes y tableros en Power BI que permitieron a los asesores monitorear de manera efectiva el desempeño de los clientes, contribuyendo a una mejor toma de decisiones.

Gestión Inmobiliaria Pacífico S.A.C.

Asistente de Administración (Prácticas Pre-Profesionales)

mayo 2021 – marzo 2022

Área: Dirección de Logística Central (DLC).

Funciones

- Optimización de Procesos : Desarrollé y mejoré procedimientos internos utilizando Excel para análisis y manejo de datos, logrando un flujo de trabajo más eficiente en el departamento administrativo.
- Manejo de Documentación y Bases de Datos : Gestioné la documentación relevante y trabajé en la estructuración de bases de datos internas utilizando SQL para garantizar un acceso rápido y organizado a la información.
- Análisis de Datos : Utilicé herramientas como Excel , Power BI y SQL para crear informes y visualizar datos, facilitando la toma de decisiones y la optimización de recursos en la oficina.

Logros

- Eficiencia Administrativa : Implementé mejoras en los procedimientos de trabajo que resultaron en una notable reducción en el tiempo dedicado a tareas administrativas.
- Acceso Rápido a la Información : La reestructuración de bases de datos internas permitió un acceso más ágil a la información necesaria para la toma de decisiones, mejorando la productividad del equipo.
- Toma de Decisiones Basada en Datos : Creé reportes visuales en Power BI que facilitaron la identificación de tendencias en los datos, apoyando la optimización de recursos y estrategias en la oficina.

EDUCACIÓN

SENCICO

- Egresado de la carrera de Administración de Obras de Construcción Civil.

Formación en EDTEAM

- Curso de Python : Adquirí habilidades en programación utilizando Python, enfocándome en conceptos fundamentales y su aplicación en análisis de datos y automatización de procesos.
- Curso de SQL : Aprenderá a utilizar SQL para la gestión y manipulación de bases de datos, desarrollar competencias en consultas, creación de tablas y optimización de bases de datos.
- Curso de Análisis de Datos : Me especialicé en técnicas de análisis de datos, incluyendo la limpieza, visualización e interpretación de datos para facilitar la toma de decisiones.
- Curso de Power BI : Desarrollé habilidades en la creación de informes y paneles interactivos, utilizando Power BI para la visualización y análisis de datos.
- Conocimientos en REST API : Familiaridad con el uso de REST API para la integración y comunicación entre aplicaciones, lo que permite el intercambio de datos y la automatización de procesos.