

LUIS CASTELLANOS PÉREZ, PMP®

Gestión de Proyectos. Dirección de Equipos.
Responsable de Procesos y Operaciones de Cliente

✉ luiscastellanosperez@gmail.com

🐦 @LU1SCASTELLANOS

in <https://es.linkedin.com/in/luiscastellanosperez>

🌐 <http://www.luiscastellanos.es>

📞 (+34) 606 391 148

📍 Alicante, Spain

📅 5/12/1974



EXPERIENCIA

Project Manager Solvía Inmobiliaria

Mar 2017 - actual

Planificación Comercial. Implantación de modelos de comercialización y definición de procesos.

- PMO y Gestión de Proyectos
- Implantación modelo de asignación de clientes a la Red comercial
- Modelo organizativo, despliegue y monitorización de la Red
- Mejora y optimización de procedimientos de comercialización
- Desarrollo y monitorización de campañas comerciales
- Reporting y seguimiento de KPIs
- Experiencia y Satisfacción de Cliente
- Definición e implantación del modelo de venta y atención al segmento de Cliente Internacional y PMO (hasta Oct 2017).

Gerente de Operaciones de Cliente

ONO / Vodafone España

Jul 2000 - Dic 2015

Responsable nacional y Jefe de Proyecto y Operaciones de Portabilidad numérica (desde 2000), y de Provisión de servicios ADSL (desde 2014).

- Desarrollo y puesta en marcha de procedimientos y metodologías
- Dirección de equipos internos y plataformas outsourcing
- Gestión del Cambio y procesos de integración
- Proyectos de desarrollo y evolución de procesos y plataformas, nuevos productos, cambios normativos, evolución de mapa IT
- Proyectos de optimización y eficiencia: mejora de ciclos, reducción de costes, satisfacción de Cliente
- Gestión de calidad y Mejora Continua
- Seguimiento NPS
- Análisis y reporting
- Diseño y control de KPIs
- Control presupuestario

Jefe de Gestión de Pedidos e Instalaciones

ONO

Abr 1999 - Jun 2000

Jefe de Gestión de Pedidos e Instalaciones en la Dirección local de Operaciones de ONO en Alicante.

- Creación y gestión del equipo de soporte a la instalación
- Planificación de las operaciones de instalación y soporte técnico
- Gestión de contratos
- Reporting, informes de gestión para la Dirección

Técnico de Inserción Laboral

CREAMA (Consortio de Aytos. de la Marina Alta, Alicante)

Feb 1998 - Mar 1999

Responsable de implementación de un proyecto del Fondo Social Europeo (FSE) para fomentar la integración laboral

- Formación y evaluación de usuarios candidatos
- Captación de empresas colaboradoras
- Tramitación de ayudas y subvenciones
- Justificación y certificación del Proyecto

EXTRACTO

Más de 15 años de experiencia en Dirección de Proyectos (certificado PMP®), líder de Equipos y responsable de Operaciones en empresas de servicios y gran consumo. Diseño, desarrollo y control de Procesos estratégicos. Responsabilidad, experiencia, compromiso y honestidad para contribuir a que la Organización alcance sus objetivos. Orientado al Cliente y a su Satisfacción, al proceso, y a los resultados. Siempre en desarrollo, y siempre aprendiendo.

FORMACIÓN

Project Management Professional, PMP®
Project Management Institute, PMI®, 2016

SCRUM Fundamentals Certified, SFC
SCRUMstudy, 2016

Postgrado en Gestión Empresarial
Escuela de Organización Industrial (EOI), Madrid, 2006

Master en Tributación
Instituto de Estudios Fiscales del Ministerio de Economía y Hacienda, Alicante, 1998

International Business Studies
Sheffield Hallam University, Sheffield, UK, 1997

Licenciado en Economía
Universidad de Alicante, Alicante, 1997

IDIOMAS

Inglés - B2
Título Superior Escuela Oficial de Idiomas, 2008

Valenciano - C1
Grau Mitjà - Junta Qualificadora GVA, 1998

IT

CRM y gestión de Clientes
Clarify, Siebel, apps web, AS400

Data Warehouse
Business Objects

Ofimática
MS-Office, Visio, App Web, Citrix, Mail, Blog

LUIS CASTELLANOS PÉREZ, PMP®

Gestión de Proyectos. Dirección de Equipos.
Responsable de Procesos y Operaciones de Cliente

COMPETENCIAS

Personales

- Liderazgo
- Gestión de personas
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Adaptabilidad
- Flexibilidad
- Esfuerzo
- Trabajo bien hecho

Técnicas

- Gestión de Proyectos (PMI® PMP®)
- Gestión de Clientes
- CRM y TroubleTicketing (Clarify, Siebel, AS400)
- Gestión de Calidad y Mejora continua (SixSigma)
- Queries en Data Warehouse (Business Objects)
- Gestión de operaciones de campo (TOA Tech)
- Acceso remoto y movilidad (Citrix)
- RRSS, web, mail
- MSOffice

PROYECTOS DESTACADOS

Project Manager - Solvia Inmobiliaria

- 2018 Proyecto de Carterización a Red comercial de Leads y Clientes
- 2017 Implantación modelo de atención al segmento Internacional

Gerente de Operaciones de Cliente - Vodafone España

- 2015 Migración de Red (operador host) para ONO Móvil
- 2015 Integración de las operaciones xDSL de Vodafone
- 2015 Integración de operaciones Vodafone-ONO
- 2014 Reingeniería de procesos operador ONO Móvil

Gerente de Operaciones de Cliente - ONO

- 2013 Portabilidad fija: gestión en 24hrs (Directiva UE)
- 2012 Portabilidad móvil: gestión en 24hrs (Directiva UE)
- 2011 Portabilidad móvil: modelo centralizado (normativa CMT)
- 2010 Integración de las operaciones xDSL de Auna Cable
- 2009 Lanzamiento de operador ONO Móvil
- 2007 Integración de operadores de cable nacionales (desde 2005)
- 2005 Migración de CRM (Proyecto NBS)
- 2002 Implantación metodología Six-Sigma en gestión de calidad
- 2000 Lanzamiento del proyecto de portabilidad numérica

Jefe de Gestión de Pedidos e Instalaciones - ONO

- 1999 Lanzamiento local del área de operaciones de cliente

PRINCIPALES LOGROS

- Mejora de procesos y automatización
- Integración de procesos y plataformas
- Mejor Experiencia de Cliente
- Simplificación de mapa IT
- Lograr eficiencia operativa y sinergias
- Economías de escala
- Reducción de costes
- Reducción de plazos (ciclos)
- Incrementar la Satisfacción de Cliente
- Adaptación a nuevos marcos normativos

FORMACIÓN ADICIONAL

- Project Management Professional, PMP® PMI®, 2016, Wolfproject Alicante
- SCRUM Fundamentals Certified, SCF® SCRUstudy, 2016
- Transitioning from Data Warehousing to Big Data, 2016, LinkedIn
- Gestión del Desempeño, 2015, Be-Up
- Gestión del Cambio, 2014, Be-Up
- Gestión de Proyectos, PMI® (Project Management Institute), 2013, Netmind
- Desarrollo personal y profesional, 2012, Iter Consultores
- Estrategia y Toma de Decisiones, 2012, People Excellence
- Inteligencia Emocional y Liderazgo, 2011
- Gestión del Cambio, Comunicación y Orientación al Logro, 2010, E-Logos
- Liderazgo Transformador, 2010
- Técnicas de Mando y Dirección por Objetivos, 2010
- Mejora de Procesos - Metodología SixSigma
- SixSigma - DMAIC Customer Green Belt Training, GeneralElectric
- CRM-Clarify
- Business Objects