

# Oriana Morgado

Ciudad: Armenia, Quindío.

Telefono: +573206644478

Email: [osi.morgado@gmail.com](mailto:osi.morgado@gmail.com)

URL: LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/oriana-morgado-diseno/>

Portafolio <https://www.orianamo.com/>

## Perfil Profesional

Diseñadora gráfica con énfasis en diseño UX/UI, con inglés C1. Con experiencia en creación de aplicativos enfocados al usuario y a la interfaz del usuario, desarrollando productos fáciles de usar, con atención al detalle y enfoque en la eficiencia del usuario final con capacidad para comprender las necesidades, motivaciones y comportamientos de los clientes para traducirlos en resultados factibles. Con conocimiento en creación de wireframes y prototypes (Lo-Fi y Hi-Fi), desarrollo de flowcharts y arquitectura de la información (AI), prototipado rápido, diseño responsive y diseño web desarrollándolos en herramientas como Figma, Adobe XD, ProtoPie, Sketch, Photoshop, Illustrator, InDesign y WIX.

## Experiencia Laboral

### Teleperformance

**Regional Account Manager** - 08.2020 – 06.2021

#### Responsabilidades

- Construir planes de acción para la implementación y despliegue de nuevas geografías así como el cumplimiento y seguimiento de KPIs principales de los 3 países (Colombia, Perú y Nicaragua) utilizando herramientas como PowerBi, Lean y Six Sigma.
- Garantizar y monitorear los ingresos de la cuenta de forma semanal para controlar fugas, aumento o bajas del presupuesto pactado para cada mes.
- Evaluar los planes de acción implementados por los ACCMs para el seguimiento de sus equipos de forma semanal.

#### Logros

- Implementé el plan de acción para lanzar dos geografías (Perú y Nicaragua) nuevas a la campaña adicionando 1500 personas más a la cuenta generando un aumento del 15% (en GM) a la empresa.
- Realicé el despliegue de la cuenta desde cero en Colombia generando un crecimiento de 200 personas el primer mes para un total de 1000 personas el primer año.
- Gané junto con el equipo la firma del contrato del cliente por 5 años generando así un ingreso fijo de alrededor de \$1.000.000 USD por mes. (Variable según el precio del USD)

**Assistant Contact Center Manager** - 04.2020 – 08.2020

#### Responsabilidades

- Producir planes de acción para el seguimiento de los objetivos pactados por los supervisores para el cumplimiento de KPIs principales.
- Coordinar con los departamentos de apoyo estrategias y procesos con el fin de aumentar o sostener las métricas (externas e internas) de los diferentes LOBs.
- Dar coaching y acompañamiento a los supervisores para mitigar sus necesidades, dificultades y aumentar logros con los equipos con resultados más idóneos.

#### Logros

- Incrementé los KPIs de los equipos asignados en un 40% sobrepasando así las metas pactadas por el cliente.
- Gané el reconocimiento del cliente por el buen manejo e implementación de los LOBs de Colombia generando una bonificación de un 20% sobre el GM para la empresa y la cuenta.
- Optimicé el tiempo de limpieza del backlog en un 80% categorizando a través de PowerBi la tipología de los tickets dando mayor visibilidad a los casos más urgentes o repetidos.

## **Operations Supervisor - 05.2019 – 03.2020**

### **Responsabilidades**

- Monitorear de forma diaria el performance de los agentes a mi cargo para garantizar una entrega óptima de resultados al cerrar la semana.
- Dar coaching a los agentes categorizados en cuartiles según su performance y a su vez dar seguimiento a los compromisos pactados por los mismos.

### **Logros**

- Sobrepase las metas del cliente durante 6 meses aumentando en un 20% las bonificaciones de las campañas.
- Implemente un nuevo LOB especializado para la campaña lo cual significó una disminución en los tiempos de respuesta en los casos del backlog en un 60%.

## **Customer Service Specialist - 05.2019 – 03.2020**

### **Responsabilidades (funciones)**

- Cumplir con las metas pactadas por mi supervisor de forma semanal o mensual.

### **Logros**

- Cumplí con las métricas del cliente durante 1 año consecutivo consiguiendo así un ascenso a una posición mayor.
- Serví de backup durante las ausencias de mi supervisor lo cual me dio mayor visibilidad con el cliente (interno y externo).

## **El Chopstick / Crepa Creperia**

### **Diseñadora Gráfica/Community Manager - 2014 – 2019**

#### **Responsabilidades**

- Diseñar piezas gráficas para los diferentes eventos de los restaurantes de manera digital e impresa.
- Crear estrategias y piezas gráficas de difusión en redes sociales así como ejecutar el lanzamiento y comunicación de las mismas.
- Desarrollo de marca (manual de identidad) en función de la visión y misión de la empresa y creación de contenido tanto físico como digital.

#### **Logros**

- Logré gracias a la difusión en redes sociales ganar un espacio de 15min en el Canal TeleCafé con el fin de dar visibilidad al restaurante a través de una visita del canal a las instalaciones donde se mostró el proceso de preparación de los crepes.
- Generé desde cero los troqueles para los empaques hasta más de 5mil unidades.
- Realicé alianzas con diferentes empresas de logística para participar junto con el food truck (el chopstick) en diferentes ferias a nivel departamental.

## **Educación**

**EAM - Diseño Gráfico y Visual – Armenia, 2014.**

**Coursera/Google – UX/UI Design Professional Certification – Armenia, 2022.**

**Coderhouse – Product Management Certification – Armenia, 2022.**

## **Habilidades**

- Figma
- Adobe XD
- WIX
- ProtoPie
- Adobe Illustrator
- Adobe Photoshop
- Adobe InDesign
- Sketch

## **Idiomas**

- Español Nativo
- Inglés C1