Florencia Soledad Bagnis

Customer Support Specialist | Technical Support | SaaS & Pagos | Zendesk, APIs | Remoto

Temperley, Gran Buenos Aires | +54 9 11 2788 5038 | florenciasoledadbagnis@gmail.com | Disponible para incorporarme de inmediato
LinkedIn: linkedin.com/in/florencia-bagnis | GitHub: github.com/FlorBagnis | Portfolio: florbagnis.github.io

PERFIL PROFESIONAL

Customer Support Specialist con perfil técnico y +5 años de experiencia en **soporte técnico** y **customer experience (CX)** para SaaS, e-commerce y pagos. Resuelvo casos de nivel 1 y 2: **investigación de posibles errores en pagos**, **troubleshooting de APIs** e integraciones con pasarelas de pago, y escalamiento y seguimiento de bugs con Desarrollo en GitHub. Experiencia en el **backend de mis propias aplicaciones** (Cloudflare Workers, Firebase). En Tiendanube gestioné ~60 tickets diarios en Zendesk con 2 min de primera respuesta, 100% de SLA y 96% de CSAT.

HABILIDADES TÉCNICAS

- **Soporte técnico & CX:** Customer Support, Customer Experience (CX), Technical Support, Troubleshooting, Soporte Nivel 1 y 2, Zendesk, SaaS, Gestión de Tickets e Incidentes, Customer Success, SLA, CSAT, FCR, FRT (< 2 min), Auditorías de Calidad
- **Fintech & Pagos:** Pasarelas de Pago, Investigación de errores en pagos, Contracargos, Conciliación de Pagos, KYC, Onboarding, Retención de Clientes, APIs, REST APIs, JSON, Bug Tracking
- **Herramientas:** Insomnia, Git y GitHub (Issues/Projects), Salesforce, CRM, Tableau, Loom, Excel Avanzado, Text Blaze
- **Desarrollo & Backend:** JavaScript, React, HTML, CSS, Python, SQL, Cloudflare Workers, Firebase / Firestore

EXPERIENCIA LABORAL

Formación y proyectos propios — Dic 2025 – Presente
- Creé herramientas gratuitas para la comunidad que busca empleo, como Neko Jobs, un bot de alertas de vacantes que usan otras personas. Completé Desarrollo Web Frontend, IA Aplicada y AI Essentials.

Customer Support Specialist (Support Guru) | Tiendanube | SaaS / E-commerce | Remoto — May 2025 – Nov 2025
- **Volumen y métricas:** ~60 consultas diarias multicanal en Zendesk con FRT de 2 min, 100% de SLA y 96% de CSAT en casos técnicos de nivel 1 y 2; apoyo a Customer Success (tickets de 3 min). Respaldo: florbagnis.github.io/Dossier-es.pdf
- **Pagos y APIs:** investigué posibles errores de pagos y hice troubleshooting de APIs con Insomnia en pasarelas (Pago Nube, Mercado Pago, MODO, Ualá Bis).
- **Contracargos:** verifiqué su resolución en dLocal y elaboraba planillas en Excel con los datos proporcionados para explicar los procesos a los clientes; armé reportes.
- **Bugs:** escalé y di seguimiento a bugs con Desarrollo en GitHub, con workarounds; recibí reconocimiento.
- **Cuota Nube:** calculadora de tarifas y cuotas (ver Proyectos) que redujo más de un 25% las consultas sobre costos y fue base de la calculadora oficial, con reconocimiento de Producto.
- **Herramientas y reportes:** macros en Zendesk para el equipo de Pago Nube (+50 personas); Tableau; herramienta en Excel para el CSAT objetivo; plantillas con HTML y CSS sin depender de Desarrollo; conciliación de pagos con Finanzas.
- **Retención y onboarding:** retuve a más de 150 tiendas por mes en riesgo de churn por KYC con herramientas propias (Cuota Nube, Text Blaze) y convertí tickets negativos en positivos; onboarding de +80 emprendedores por mes con Loom y seguimiento.

Asistente de Soporte al Cliente & Operaciones | Europ Assistance | Seguros | Híbrido — Sep 2023 – Dic 2024
- Atendí siniestros y consultas de La Caja Seguros (+80% de cumplimiento de métricas y SLA, con auditorías diarias de calidad); coordiné grúas, cristales y sacabollos con proveedores. Incidentes en Salesforce y Neotel; reportes y automatizaciones en Excel.

Soporte por Chat & Diseño (Freelance, fines de semana) | La Nona | E-commerce | Remoto — Ago 2022 – Mar 2025
- Atención y pedidos por WhatsApp, Instagram y Facebook (+30 pedidos por noche); diseño de flyers de promos y menús del día.

Agente de Soporte & Retención | Cat Technologies | Telecomunicaciones (Personal) | Híbrido — Jun 2020 – Jul 2022
- Campaña Personal: +70 consultas diarias multicanal; objetivo de llamada (máx. 5 min) cumplido el 95% de las veces, 80% de cumplimiento en métricas y FCR; capacité como buddy a 5 nuevos ingresos; premio de reconocimiento; retuve a más de 30 clientes por mes. Campaña Santander (banca, ene – jul 2022): 60 ventas por mes de cuentas, préstamos, prendarios y tarjetas.

PROYECTOS DESTACADOS

Neko Jobs — JavaScript · Python · Cloudflare Workers · Firebase
- github.com/FlorBagnis/Neko-Jobs – Bot de Telegram de vacantes tech en LATAM. Felicitación por iniciativa del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan (México), que lo evalúa para su bolsa de egresados.

Cuota Nube — HTML5 · CSS3 · JavaScript
- calculadora-tiendanube.vercel.app – Base de la calculadora oficial de Tiendanube.

Mensuales — HTML · CSS · JavaScript · Firebase
- gastosmensuales-two.vercel.app – App gratuita de gastos usada por más de 30 personas y negocios como Perfumes Blush.

CX-Macros — React · Vite
- cx-macros.vercel.app – Herramienta para soporte con 12 plantillas, favoritas y exportación PDF/CSV.

Calculadora CSAT — HTML · CSS · JavaScript
- florbagnis.github.io/calculadora-csat – App para pares de CX, evolución de mi herramienta en Excel de Tiendanube.

FORMACIÓN Y CERTIFICACIONES

- **Desarrollo Web Frontend – Coderhouse** — Finalizado, Jul 2026
- **AI Essentials – Google / Grow with Google** — Finalizado, Ene – Abr 2026
- **CoderCamp: Inteligencia Artificial Aplicada – Coderhouse** — Finalizado, Jun 2026
- **Relaciones Públicas – Universidad Nacional de Lomas de Zamora** — Hasta 4.º año · 27/32 materias (84%) · 2016 – 2025

Idiomas: Español (Nativo) | Inglés (Técnico, cursando B2 – Santander Open Academy, online los sábados) | Portugués (Básico)