DOSSIER DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Florencia Soledad Bagnis

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

Último puesto: Support Guru en Tiendanube (may 2025 – nov 2025) | Disponible para incorporarme de inmediato

Temperley, Gran Buenos Aires | +54 9 11 2788 5038 | florenciasoledadbagnis@gmail.com

LinkedIn: linkedin.com/in/florencia-bagnis GitHub: github.com/FlorBagnis Portfolio: florbagnis.github.io

Calculadora Cuota Nube: calculadora-tiendanube.vercel.app

Customer Support Specialist con más de 5 años de experiencia en SaaS, e-commerce y pagos. Perfil híbrido: atención al cliente y troubleshooting técnico (APIs, pasarelas de pago, GitHub, Zendesk). Este documento reúne capturas reales de mi trabajo en calidad, volumen, iniciativa y colaboración con otras áreas. Español nativo · Inglés técnico (cursando B2) · Portugués básico.

Resultados destacados

96%

CSAT del Q3 2025

Satisfacción del cliente en mi Panel de Desarrollo Individual.

304

tickets resueltos en una semana

Con 46 valoraciones «Bien» y 0 «Mal» en el panel de estadísticas de tickets.

150+

tiendas en riesgo retenidas por mes*

Retención de tiendas con riesgo de churn por KYC, con Cuota Nube y macros en Text Blaze.

>25%

menos consultas sobre costos*

Con Cuota Nube, la calculadora de tarifas y cuotas que armé; base de la calculadora oficial*.

3 meses

de onboarding completados

Cierre reconocido por el equipo en Slack.

2 min

de primera respuesta · SLA 100%*

Gestión multicanal en Zendesk, ~60 tickets por día*.

* Dato de mi CV; el resto está respaldado por las capturas de las páginas siguientes.

Contenido

2 Calidad: CSAT del 96% y panel de desempeño individual

3 Iniciativa: Cuota Nube, calculadora de tarifas y cuotas

4 Volumen y calidad: estadísticas de tickets y calculadora de métricas

5 Onboarding completado y seguimiento de casos con clientes

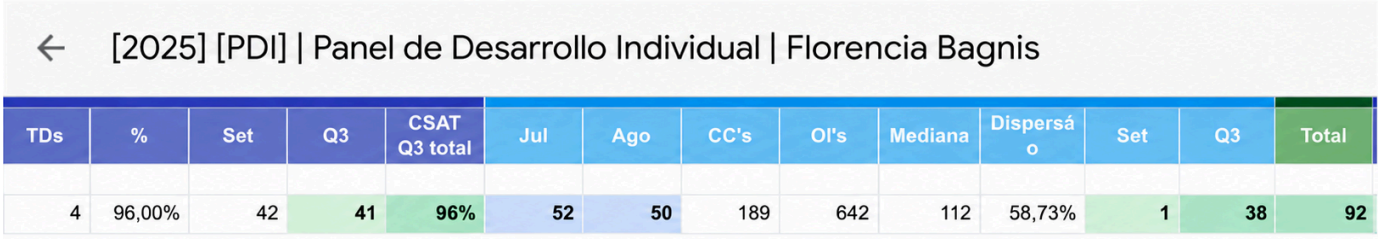
Nota sobre los datos. Los datos son de mi propio desempeño. Las capturas se recortaron y se ocultaron nombres y datos de terceros para resguardar su privacidad.



Bienvenida de Tiendanube en LinkedIn (Support Guru).

CSAT del 96% en el Q3 2025

Panel de Desarrollo Individual (PDI) del Q3 2025 en Tiendanube, con seguimiento mensual y resumen del trimestre. Debajo, las reglas de puntaje del mismo panel.



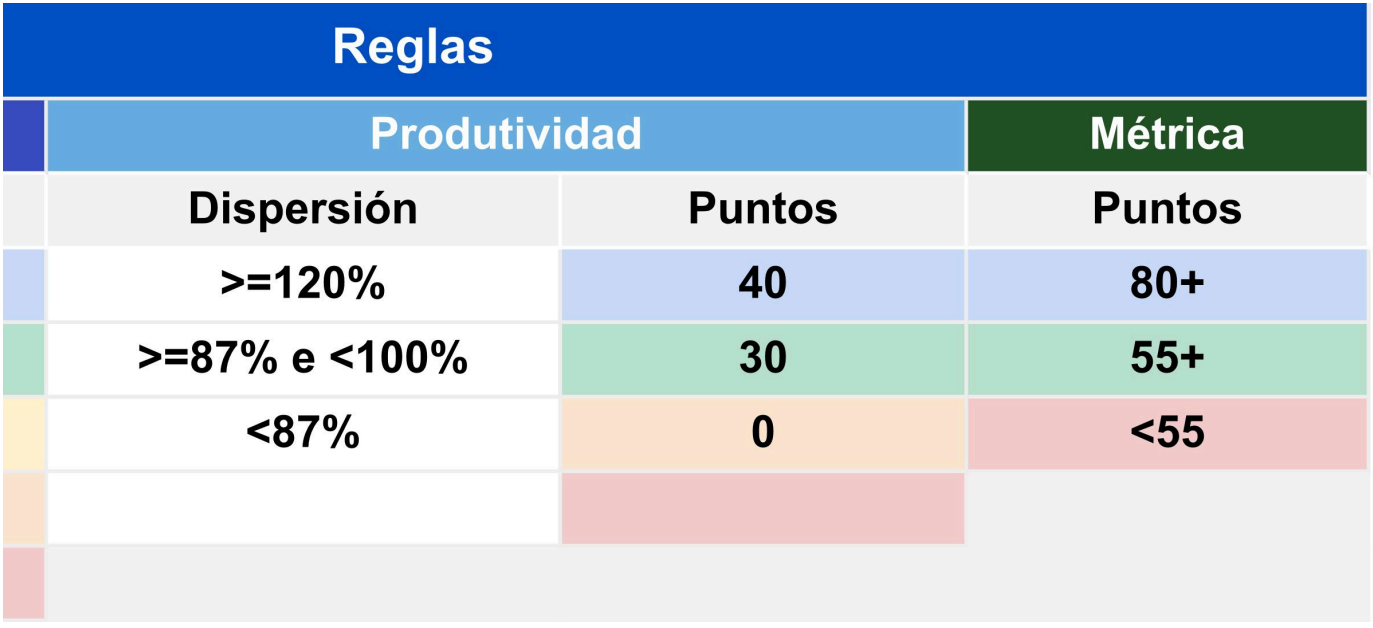
[2025] [PDI] | Panel de Desarrollo Individual | Florencia Bagnis

TDs	%	Set	Q3	CSAT Q3 total	Jul	Ago	CC's	OI's	Mediana	Dispersión	Set	Q3	Total
4	96,00%	42	41	96%	52	50	189	642	112	58,73%	1	38	92

Panel de Desarrollo Individual · hoja «Métricas».

QUÉ DEMUESTRA

- **Calidad:** CSAT del trimestre de 96%, medido a través de las valoraciones de los clientes.
- **Análisis de datos:** Panel con seguimiento mensual (Jul, Ago, Set), mediana, dispersión y puntaje total (92): trabajo con indicadores objetivos y reglas de evaluación explícitas.
- **Orientación a objetivos:** Conozco los umbrales con los que se mide mi desempeño (por ejemplo, productividad >=120% y métrica 80+ como bandas máximas).



Reglas

Produtividad		Métrica
Dispersión	Puntos	Puntos
>=120%	40	80+
>=87% e <100%	30	55+
<87%	0	<55

Reglas de puntaje del panel (Productividad y Métrica).

Cuota Nube: calculadora de tarifas y cuotas

[redacted] 10:11

Buenas!! Cómo andan?
Excelente Flor, muchas gracias por el laburo!

Siii me parece muy bueno! Creo que es una muy buena manera para resolver momentáneamente el problem. Tengo algunas dudas que me surgen como por ejemplo:

- Seguimos llamando "cuota simple" y el plan ya no existe. Pienso que deberíamos tener un nombre propio. Pero si hacemos eso.... ¿Cómo le explicamos a los merchant que no van a tener la financiación "barata"?
- Hay merchant con diferentes precios. Este escenario abarca los de "custom plan" y "cuota nube". Es decir, probablemente al team comercial no le termine de servir 100%

Pero estos son dos puntos que van más allá de esta calculadora en especial! Lo traía solo a modo comment. Avancemos y me llevo esa discusión para intentar resolverla

Después, lo que probé está perfect! Me gusta

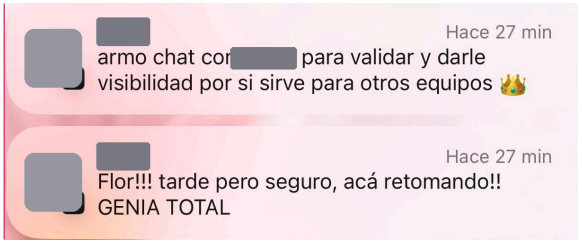
Muy bueno el problem! Nos va a ayudar a entender qué uso tiene al calculadora. Yo ahora voy a escribir en un room avisando que Flor armó esa calculadora para support y que van a empezar a usarlo. Que lo ideal, es que se unifique a la calculadora de Tiendanube

Mensaje de Slack con la devolución sobre la calculadora.

Cuota Nube es una calculadora de tarifas y cuotas que diseñé para Support (calculadora-tiendanube.vercel.app). La validé con otra área, que la revisó, hizo observaciones y la propuso para el uso del equipo. Según mi CV, sirvió de base para la calculadora oficial, con reconocimiento de Producto.

QUÉ DEMUESTRA

- **Iniciativa:** detecté una necesidad del equipo y construí la solución por mi cuenta.
- **Trabajo con otras áreas:** la validé con otro equipo, y sus comentarios abrieron una discusión de proceso (nomenclatura de planes y casos de precios personalizados).
- **Escalabilidad:** el objetivo planteado es unificarla con la calculadora de Tiendanube y darle visibilidad a otros equipos.
- **Impacto:** más de 25% menos de consultas sobre costos (según mi CV).



Mensajes de Slack del equipo sobre la calculadora.

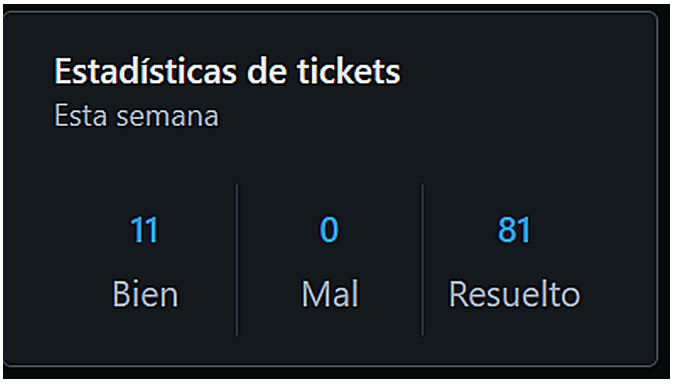
Estadísticas de tickets y calculadora de métricas

Para el análisis y seguimiento de la satisfacción del cliente (CSAT), la visualización de los datos en Zendesk está configurada con agregación semanal por los líderes del equipo, igual para todos los agentes (no es una configuración propia), lo que permite medir la evolución y consistencia del servicio de manera periódica.

Panel «Estadísticas de tickets» de Zendesk: valoraciones «Bien» y «Mal» y tickets resueltos, en dos cortes distintos (una semana completa y un solo día).



Captura 1 (semana): 46 Bien · 0 Mal · 304 Resuelto.



Captura 2 (un solo día): 11 Bien · 0 Mal · 81 Resuelto. Como la vista es semanal («Esta semana»), esta captura, tomada un lunes a las 22:00 antes de terminar la jornada, solo acumulaba ese día.

QUÉ DEMUESTRA

- **Volumen:** 304 tickets resueltos en una semana (unos 60 por día, coherente con mi CV) y 81 resueltos en un solo día.
- **Calidad:** 0 valoraciones «Mal» en ambas capturas, con 46 y 11 valoraciones «Bien».
- **Consistencia:** sin valoraciones negativas ni con 304 tickets en una semana ni con 81 en un día.

Calculadora de métricas en Excel

Herramienta que armé en Excel para controlar mi CSAT: con las valoraciones negativas y positivas calcula el porcentaje actual y cuántas valoraciones positivas faltan para llegar al 94% objetivo.

	Negativas	Positivas	Total	% actual	Positivas necesarias	Cantidad extra de positivas que te faltan sumar para alcanzar el 94%
1						
2	1	25	26	96,15%	16	0

Calculadora de métricas (Excel): 1 negativa y 25 positivas = 96,15%; faltan 0 positivas para el 94%.

QUÉ DEMUESTRA

- **Iniciativa:** construí una herramienta propia para seguir mi objetivo de CSAT.
- **Análisis de datos:** fórmulas que convierten las valoraciones en un objetivo accionable (positivas necesarias).
- **Orientación a objetivos:** trabajo contra una meta de 94% y sé cuánto me falta en cada momento.
- **Colaboración:** compartí la calculadora con mis compañeros para que pudieran entender las métricas.

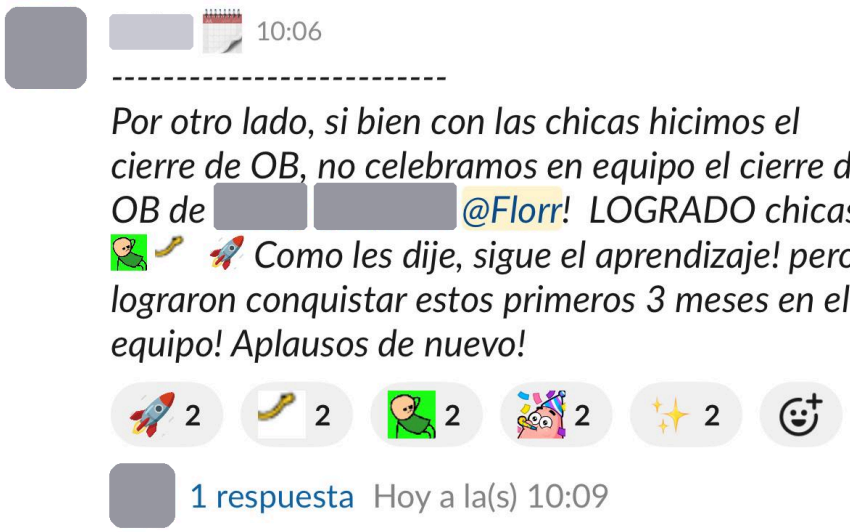
Archivo de referencia. Formato original: planilla de Excel (.xlsx), hoja «Calculadora 94%», con fórmulas editables (suma, porcentaje, REDONDEAR.MAS y SI). Calcula el % actual y las positivas que faltan para el 94%. El Excel no va adjunto a este PDF: se puede ver y usar desde la versión web de la calculadora (más abajo).

Versión web de la calculadora (hecha a partir de mi Excel, para una mejor visualización): abrir calculadora online

Onboarding completado y seguimiento de casos

Cierre del onboarding (3 meses)

Mensaje del equipo en Slack al cerrar el onboarding: reconoce que completamos los primeros 3 meses en el equipo.

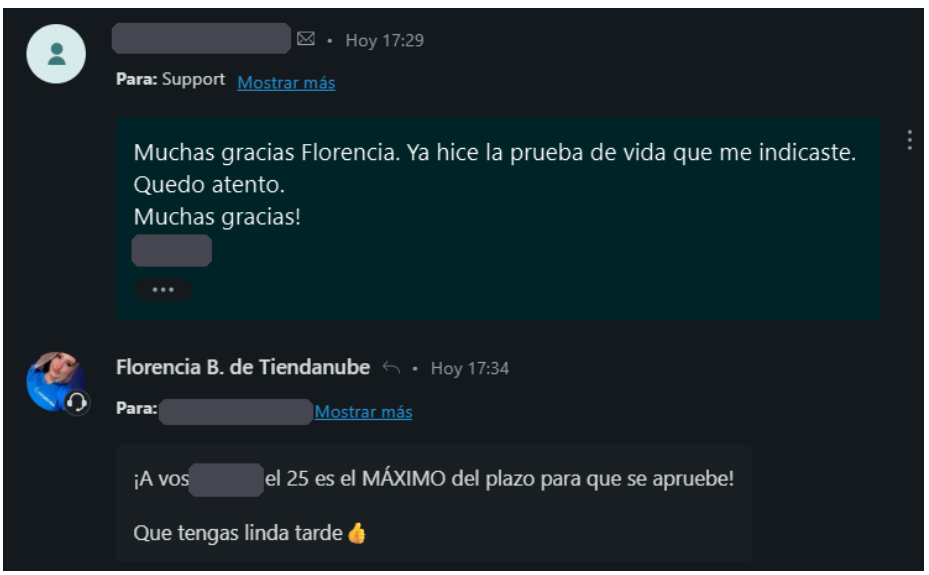


QUÉ DEMUESTRA

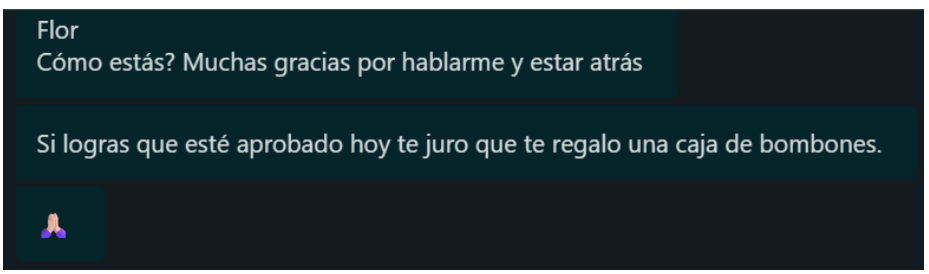
- **Adaptación:** onboarding completado en 3 meses, con reconocimiento del equipo.
- **Trabajo en equipo:** cierre de onboarding celebrado en equipo.

Seguimiento de casos con clientes

Dos ejemplos de comunicación con clientes: guía en un paso de verificación (prueba de vida) con aviso del plazo de aprobación, y un agradecimiento por el acompañamiento en un trámite.



Correo: el cliente confirma el paso indicado y le informo el plazo máximo.



Mensaje de agradecimiento por el acompañamiento.

QUÉ DEMUESTRA

- **Comunicación clara:** indico pasos concretos y comunico plazos de forma directa.
- **Seguimiento:** mantengo informado al cliente sobre los pasos y plazos del trámite.
- **Relación con el cliente:** recibo agradecimientos por el acompañamiento.
- **Retención (según mi CV):** retuve a más de 150 tiendas por mes en riesgo de churn por KYC, con Cuota Nube y macros en Text Blaze, y acompañé a más de 80 emprendedores por mes en su onboarding.