

EDISON AGUDELO BERMÚDEZ

Revenue & Sales Operations Leader

Automatización e IA para Escalar Ventas y Operaciones

Cali, Colombia | +57 312 417 5701 | edagudelo@hotmail.com | linkedin.com/in/edison-agudelo

RESUMEN PROFESIONAL

Profesional con más de 15 años liderando ventas y operaciones en banca, retail y contact centers, gestionando equipos grandes, KPIs exigentes y entornos regulados. Hoy actúo como puente entre negocio, producto y tecnología: identifico ineficiencias, diseño soluciones de automatización e IA, las valido con usuarios reales y las llevo a producción o las escalo junto a equipos de ingeniería. Sin esperar a TI. Sin aumentar estructura.

ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN

Revenue & Sales Operations • Escalamiento de equipos comerciales sin headcount adicional • Automatización de procesos comerciales y operativos • IA aplicada a eficiencia operativa • Diseño e implementación de MVPs en producción • Gestión de KPIs y forecasting comercial

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Revenue & Business Operations | Soluciones de Automatización e IA

Enero 2024 – Actualidad | Cali, Colombia

Diseño e implementación de soluciones de automatización e IA para optimizar revenue, eficiencia operativa y productividad de equipos comerciales en empresas de salud y servicios. Liderazgo de equipo de 3 especialistas.

- Automatización del 80% del proceso de reporte de nómina, transformando proceso mensual manual en sistema en tiempo real.
- Incremento de disponibilidad operativa de 5→7 días/semana y 8→24 horas mediante asistente conversacional con IA.
- Diseño e implementación de sistema multi-tenant de agendamiento médico con sincronización Google Calendar, RAG y PostgreSQL.
- Desarrollo de asistente WhatsApp con IA para gestión de citas usando Meta API, Chatwoot y cal.com.
- Infraestructura self-hosted en DigitalOcean (n8n, PostgreSQL, Chatwoot) para soluciones escalables.

Gerente de Oficina | Liderazgo Comercial y Operativo – Banco Falabella S.A.

Mayo 2017 – Enero 2024 | Cali, Colombia

Liderazgo de operación comercial y de servicio en oficina bancaria de alto volumen. Ascendido de oficina tipo 3 a tipo 1 (sede principal del suroccidente colombiano) por desempeño y resultados sostenidos.

- Lideré equipo de 20+ personas logrando crecimiento anual sostenido del 20% en colocación de tarjetas, créditos, cuentas y CDT.
- Incrementé 25% las ventas cruzadas con Falabella y Homecenter mediante estrategias de integración digital y segmentación de clientes.
- Coordiné requerimientos funcionales con equipos de Tecnología, Producto y Riesgo para optimización de plataformas y workflows.
- Implementé prácticas de mejora continua, iteración y decisiones basadas en datos y KPIs.

Consultor Comercial

Enero 2016 – Mayo 2017 | Cali, Colombia

- Asesoré pymes en diseño de estrategias comerciales y procesos de venta consultiva.
- Lideré proceso completo de certificación ante Aerocivil para empresa de servicios aeronáuticos.

Gerente Comercial – Planes Inmobiliarios S.A.S

Junio 2011 – Enero 2016 | Cali, Colombia

- Dirigí estrategia comercial B2B/B2C para productos de hogar y oficina en canales mayoristas y minoristas.
- Diseñé campañas promocionales con pruebas A/B que incrementaron rotación de inventario en 30%.
- Optimicé márgenes mediante análisis de costos y ajuste de políticas de descuento.

Supervisor de Ventas – Copa Airlines Contact Center

Noviembre 2008 – Junio 2011 | Bogotá, Colombia

- Coordiné equipo de 12 supervisores directos y ~300 agentes en ventas, servicio y reprogramación de vuelos.
- Alcancé 118% de meta de ingresos (2009) y 106% (2010) mediante técnicas de venta consultiva.
- Reduje 20% los reclamos de clientes al rediseñar guiones de pago e implementar mejoras en IVR.

Jefe de Operaciones Comerciales – BPO para BBVA

Agosto 2006 – Septiembre 2008 | Bogotá, Colombia

- Supervisé campañas outbound para venta de créditos, tarjetas y seguros con KPIs superiores al 120%.
- Coordiné calidad, cumplimiento normativo y reportes ejecutivos con equipos de canal, riesgo y tecnología.

EDUCACIÓN

MBA – Administración de Negocios	Universidad ICESI (2015)
Especialización en Gerencia de Mercadeo	Universidad Externado de Colombia (2011)
Ingeniería Aeronáutica	Universidad de San Buenaventura, Bogotá (2006)

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Growth & Go-To-Market – Growth Rockstars (2024-2025) • Google Digital Marketing & E-commerce (2024) • Marketing Analytics – Coursera (2024) • Scrum Master Specialization – LearnQuest/Coursera

STACK Y HERRAMIENTAS

Stack clave: n8n (self-hosted), PostgreSQL, Supabase, OpenAI API, RAG, WhatsApp Business API, DigitalOcean
Metodologías: Agile, Scrum, documentación funcional, validación de MVPs, gestión de requerimientos

IDIOMAS

Español: Nativo | **Inglés:** Nivel B2 – Professional Working Proficiency (Certificado Berlitz, 2022)