


LUIS CARLOS DOS SANTOS MODESTO


Analista de datos | Inteligencia empresarial | Especialista en atención al cliente


 luiscsmodesto@outlook.com

 +34 684 244 176

 Barcelona, España

 github.com/luis-c2255

 luis-c2255.github.io/

 in/luis-modesto3986/

Resumen profesional

Analista de Datos y Business Intelligence con más de 12 años de trayectoria en operaciones comerciales y sector retail. Especializado en transformar datos complejos en información estratégica accionable para la toma de decisiones. Experto en el ecosistema de **Python, SQL y visualización de datos**, con un enfoque integral que une la inteligencia empresarial con el análisis del comportamiento del cliente.

Poseo certificaciones profesionales de **Google e IBM** en Data Science, Análisis de Datos y Automatización de TI. Perfil trilingüe (**portugués, español e inglés**) con capacidad demostrada para comunicar hallazgos técnicos a audiencias no técnicas y optimizar procesos de negocio.

Competencias técnicas

Análisis de datos y programación

Matplotlib

SQL

Python

Pandas

Jupyter
Notebook

Seaborn

Numpy

Visualización de datos

PowerPoint

Tableau

Plotly

Análisis y metodología

Statistical Analysis

Data Cleaning

ETL Processes

Predictive
Modeling

Negocios y colaboración

Agile

Stakeholder
Communication

Project
Management

Business
Intelligence

UX Research

Experiencia profesional

Agente de atención al cliente y backoffice

Septiembre 2022 - Presente

H&M Group, Barcelona

- **Gestión de comunidades:** Atención al cliente multicanal, incluyendo redes sociales (FB, Instagram, X y TikTok), sobre consultas de membresía y pedidos.
- **Soporte técnico y backoffice:** Tramitación y seguimiento de incidencias a través de **ServiceNow**, coordinando soluciones entre el departamento informático, logística, almacén y red de tiendas.
- **Especialista en Sistemas (SAP y CRM):** Gestión administrativa y operativa mediante **SAP** y herramientas de **CRM**, asegurando la trazabilidad de los pedidos, la actualización de perfiles de usuario y la integridad de los datos de los clientes.
- **Optimización de flujos:** Implementación de metodologías de carga de trabajo (_workload_) para la priorización de tareas críticas y mejora de la eficiencia operativa.
- **Documentación y formación:** Elaboración de guías de usuario (_user guides_) para estandarizar la resolución de incidencias y facilitar el entrenamiento del equipo en las herramientas internas.

Agente de atención al cliente

Enero 2022–agosto 2022

Guess, Barcelona

- **Soporte multicanal:** Atención personalizada para los mercados de Portugal y Europa (habla inglesa) a través de chat, email y llamadas.
- **Gestión de incidencias:** Resolución de problemas complejos relacionados con logística, devoluciones y gestión de cuentas de usuario.
- **Lanzamiento de mercado:** Soporte clave en la implementación del eCommerce para Portugal, realizando la traducción y localización de contenidos de la web.

Subgerente

Mayo 2017–noviembre 2021

La Cava, Ibiza

- **Gestión operativa:** Control de inventarios, gestión de pedidos a proveedores y administración de la barra.
- **Gestión de RR.HH.:** Selección, formación de personal y elaboración de cuadrantes de horarios.
- **Control de calidad:** Supervisión del funcionamiento integral del servicio, garantizando estándares óptimos en tiempos de cocina y barra.
- **Atención especializada:** Servicio de barra premium, coctelería y café de especialidad.

Visual Merchandiser

Febrero 2013–abril 2017

H&M, Barcelona

- **Diseño y montaje de escaparates:** Gestión integral de la decoración y estilismo de maniqués siguiendo los _guidelines_ corporativos.
- **Gestión de producto:** Implementación de nuevas colecciones en los departamentos de Woman, Man, Kids y Home.
- **Liderazgo y capacitación:** Formación y supervisión directa de nuevos talentos en el área de Visual Merchandising.
- **Estrategia comercial:** Análisis de KPIs de ventas y desarrollo de planes de acción para potenciar productos específicos y maximizar la rentabilidad.
- **Comunicación interna:** Organización y presentación de _kick-offs_ estacionales para la alineación de objetivos de temporada.

Certificaciones profesionales

- **Certificado profesional en análisis de datos de Google** - Coursera (2025)
- **Certificado profesional en ciencia de datos de IBM** - Coursera (2025)
- **Certificado profesional en automatización de TI de Google** - Coursera (2025)
- **Certificado profesional en diseño de experiencia de usuario de Google** - Coursera (2025)
- **Certificado profesional en gestión de proyectos de Google** - Coursera (2025)

Análisis de datos Portfolio

Echa un vistazo a mi portfolio con todos mis proyectos de análisis de datos en GitHub, que incluye:

- Análisis del comportamiento de los clientes y estudios de segmentación
- Paneles de control del rendimiento de ventas y modelos predictivos
- Proyectos de análisis estadístico y visualización de datos
- Scripts de automatización en Python y procesos ETL



[Portfolio](#)

Idiomas

Portugués	Nativo	Español	Avanzado	Inglés	Avanzado
------------------	--------	----------------	----------	---------------	----------

Educación

Bachillerato	ESDACSF, Portugal	2001–2004
---------------------	-------------------	-----------