

Resumen

Ingeniero Comercial Mención Administración de la Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. Experiencia profesional en CRM, inteligencia de clientes, inteligencia de negocios y productos digitales. Comprometido, capacidad de trabajo en equipo y de orientación a resultados.

<https://www.linkedin.com/in/orlandostevens/>
<https://ostevensr.github.io/profesional/>

Formación Académica

Febrero 2023 – Mayo 2024 Santiago - Chile	Bootcamp Desarrollo Fullstack JavaScript Desafío Latam – Academia de Talentos Digitales
Marzo – Noviembre 2022 Santiago - Chile	Diplomado en Marketing Digital Pontificia Universidad Católica de Chile
Marzo – Noviembre 2023 Santiago - Chile	Diplomado en Inteligencia de Negocios Pontificia Universidad Católica de Chile
Enero – Abril 2018 Santiago - Chile	Principios y Fundamentos de la Gestión de Proyectos Universidad de Toronto – Escuela de Continuidad de Estudios
2010 - 2015 Santiago - Chile	Ingeniería Comercial Mención Administración Universidad de Chile

Experiencia Laboral

Enero 2024 - Actualidad (Santiago-Chile)	Americar Subgerente de Procesos e Innovación Digital <ul style="list-style-type: none">■ Optimización de procesos digitales con foco en la gestión de leads/clientes potenciales, adaptándose al modelo de gestión de cada negocio. Identificación de oportunidades de integración y eficiencias.■ Diseño y ejecución de programa de inteligencia comercial y oportunidades basadas en datos. Implementación de triggers de Clientes y programa de fidelización.■ Implementación y desarrollo de WhatsApp como nuevo canal para la gestión de leads/clientes potenciales. Incorporación de automatizaciones y asistentes virtuales con foco en la prospección de venta.■ Diseño de nuevas funcionalidades dentro de sitios web, con foco en la maximización de conversiones y mejorar la experiencia digital.■ Identificación y refinamiento de nuevas funcionalidades a implementar en CRM Corporativo
Mayo 2022 – Enero 2024 (Santiago-Chile)	OLX Autos Product Operations Manager / CRM Product Specialist <ul style="list-style-type: none">■ Product Owner del proyecto de desarrollo de nueva plataforma de Subastas en el contexto de la fusión OLX Autos – Americar.■ Líder de proyecto de migración de datos y herramientas analíticas durante proceso de fusión OLX Autos – Americar.■ Implementación regional de Salesforce Sales Cloud en coordinación con equipos locales en Chile y México. Levantamiento de procesos de negocios para su implementación dentro del CRM.■ Punto de contacto entre los equipos de negocio y desarrollo de productos. Gestión y priorización de pipeline de requerimientos y mejoras.■ Capacitación de equipos Operacionales en el uso de Salesforce Sales Cloud. Levantamiento y traspaso de mejores prácticas dentro de la plataforma.■ Construcción de métricas/KPI's con foco en entendimiento y gestión del funnel de ventas.■ Participación en la implementación de nuevas funcionalidades de productos/plataformas relacionadas a pricing y publicación web

Noviembre 2021 –
Marzo 2022
(Santiago-Chile)

General Motors Financial – Chevrolet Servicios Financieros

Jefe de CRM y Marketing Digital

- Responsable del proceso de generación y gestión de leads/clientes potenciales. Seguimiento y optimización de pauta digital.
- Ejecución de campañas de marketing directo a través de Email Marketing con foco en conversión a ventas.
- Coordinación con equipos de CRM y Marketing Digital globales para el despliegue de la estrategia de gestión de clientes.

Septiembre 2019 –
Abril 2021
(Santiago-Chile)

Esmax – Licenciatario de Petrobras en Chile

Customer Database and Marketing Specialist

- Diseño, ejecución y evaluación de campañas de Marketing directo a través de email marketing dirigidas a Clientes B2C y B2B. Construcción y gestión de indicadores tales como venta incremental, conversión, y apertura.
- Desarrollo e implementación de campañas de conversión, retención y fidelización de Clientes B2C y B2B; a través del análisis y gestión de datos de Clientes.
- Diseño e implementación de plataforma de registro de Clientes; que posibilitó la captura y consolidación de datos para su posterior gestión.
- Diseño e implementación de la estrategia de captura y gestión de datos de Clientes de la compañía. Identificación de orígenes de datos y puntos de contacto para la construcción de base de datos y contactabilidad de Clientes.
- Levantamiento de insights de Clientes a través de la explotación de datos. Construcción y gestión de indicadores de actividad de Clientes B2C y B2B. Segmentación de Clientes mediante lenguaje Python y algoritmo k-medias.
- Liderazgo de proyecto de rediseño y actualización de sitios web oficiales de la compañía. Definición de los roles de cada sitio dentro del funnel de Clientes y estrategia comercial del negocio. Implementación de SEO y posterior administración de contenido web.
- Gestión de sitios web dentro de las campañas de Marketing; implementación de pixeles, evaluación de tráfico y otras métricas digitales.
- Análisis y gestión de datos web a través de las plataformas Google Analytics, Google Search Console y Google Tag Manager.
- Control y gestión presupuestario gerencia de Marketing.

Agosto 2018 –
Septiembre 2019
(Santiago-Chile)

Sodimac Chile

Ingeniero Business Intelligence y CRM

- Construcción de Customer Journeys basados en datos. Descubrimiento de insights de Clientes con el objetivo de aportar al mejor diseño y ejecución de campañas de Marketing.
- Selección de bases de Clientes para campañas de Email Marketing a través de consultas de bases de datos (Lenguaje SQL)
- Implementación y evaluación de Promoción mensual de fidelización de Clientes.
- Diseño e implementación de campañas de email marketing automatizadas en función de interacciones y/o eventos de clientes.
- Estudios de contactabilidad de Clientes y diseño de procedimientos para incorporar nuevas fuentes de datos de contacto.

Septiembre 2016 –
Diciembre 2017
(Santiago-Chile)

Salcobrand – Grupo Empresas SB

Analista Programa Net Promoter Score Farmacias Salcobrand

- Control y gestión de indicador de recomendación NPS y otros indicadores de Experiencia. Seguimiento y comprensión de Drivers e Insights relacionados a la Experiencia de Clientes. Administración de sistema de incentivos asociados a NPS.
- Elaboración y presentación de reportes explicando variación y evolución de indicador NPS.
- Gestión de bases de datos compartidas con otras áreas de la organización. Entendimiento de procedimientos de conexión e interacción de distintas fuentes de información.
- Estudio y seguimiento de otros indicadores de gestión, con el objetivo de encontrar correlaciones con indicadores de Experiencia de Clientes.

Actividades y Cursos

Septiembre 2022
(Santiago-Chile)

Introducción a la Programación con Python

Academia Desafío Latam

- Curso sobre programación y manejo de datos con Python. 30 horas de clases y 24 horas de estudio.

Mayo 2022
(Santiago-Chile)

Introducción al Manejo de Datos Empresariales con Python

Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile

- Curso introductorio sobre el manejo de datos a través de Python. Revisión de los fundamentos básicos del lenguaje de programación y librerías básicas como Numpy y Pandas.

Enero – Junio 2018
(Toronto)

Working Holiday Experience Canadá

Diciembre 2011 –
Marzo 2012
(Vermont)

Working Holiday Summer Experience Estados Unidos

Agosto –
Noviembre 2013
(Santiago, Chile)

Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile

Ayudante de Cátedra Marketing I

- Revisión de evaluaciones y trabajos.
- Apoyo a estudiantes en realización de proyecto semestral.

Marzo 2005 –
Diciembre 2007
(Santiago, Chile)

Instituto Chileno Británico de Cultura

Programa de estudio de 6 semestres de duración en el Instituto Chileno Británico de Cultura.

- Rendición y aprobación del examen internacional de inglés PET de la Universidad de Cambridge en Noviembre de 2007.

Información Adicional

Nacionalidad: Chilena

Fecha de Nacimiento: 25 de julio de 1990

Rut: 17.705.116-0

Idiomas: inglés hablado y escrito nivel Avanzado.

Distinciones: Primera distinción generación de egreso educación media.

Licencia de Conducir: Tipo B.

Herramientas Digitales	Dominio
Microsoft Office (Excel, Word, Power Point)	Avanzado
SQL (En entornos de bases de datos Oracle, Cloudera, SQL Server, DBeaver)	Intermedio
Python (Para la gestión de datos, librerías Numpy y Pandas)	Intermedio
Google Data Studio / Looker	Intermedio
Jira	Intermedio
HTML	Básico
CSS	Intermedio
JavaScript	Básico
Wordpress	Básico
Google Analytics, Google Search Console y Google Tag Manager	Básico