

Plaça Reial 5, Barcelona

+34 698 557 002

javierablanch@gmail.com

javierablanch.cyou

**JAVIERA BLANCH**

Product Manager Productos Digitales



RESUMEN EJECUTIVO

IDIOMA

* Inglés
* Español
* Francés

A lo largo de mis 12 años de experiencia en el sector tecnológico en Latinoamerica, España y Estados Unidos, he desarrollado y mejorado productos y servicios digitales con modelos de negocio que van desde productos Saas, Medios digitales y Ecommerce donde he encontrado mi gran pasión. Mi filosofía ha sido siempre escuchar al usuario/a de las aplicaciones y empatizar con el, además de encontrar patrones en su comportamiento.

FORMACIÓN REGLADA

EXPERIENCIA LABORAL

**Master in Management**

Universidad de Deusto

2017

**YC alumni**

2011

**Maestría en Administración** Universidad de los Andes Bogotá 2003 - 2006

**Ecommerce Product Owner 02/2016 - Presente**

CongoBasin INC, Barcelona

Con más de 1 millón de empleados, CongoBasin es el mayor retailer del mundo. En sus oficinas de Barcelona me he desarrollado como product owner del vertical de productos tecnológicos para CongoBasin.es. Al frente de un equipo multidisciplinar de 20 desarrolladores, diseñadores y data scientist, he liderado:

* El análisis de resultados y comportamiento de los usuarios en los diferentes puntos del embudo de conversión.
* La mejora constante del customer journey del vertical basada siempre en el punto anterior y incluyendo siempre A/B tests.
* La coordinación con el departamento de marketing y operaciones de todas las campañas para el vertical.

Durante mi liderazgo, se han adoptado en producción más de 210 mejoras y 112 nuevas funcionalidades que han contribuido a un aumento del 60% en el ratio de conversión global.

**Product Manager 01/2014 - 02/2016**

TechBite - California.

Techbite es el mayor medio digital de tecnología y Startups en los EEUU, con más de 8.9 Millones de usuarios únicos mensuales. En techbite formé parte del equipo que lanzó el directorio de empresas BiteBase, considerado el mayor del mundo por la revista Forbes. Como parte de ese quipo:

* Coordiné el diseño de funcionalidades para usuarios premium con un equipo de 2 diseñadores y 2 desarrolladores front-End y 1 backend.
* Analicé la performance de funcionalidades con el equipo de negocio y estudié cambios en las funcionalidades con oportunidades de mejora.

**Rankfor.me - Saas 06/2011 - 01/2014**

Product Manager / Customer Success Manager

Startup del sector SEO, cuyo algoritmo usa inteligencia artificial para estudiar a nivel de estructura y semántica proyectos web y las SERPs para más de 40 Millones de Términos de búsqueda para proponer mejoras y oportunidades a sus webmasters con un modelo de negocio Freemium - Saas. Fui parte del primer equipo cuando en diciembre de 2007 la empresa, de tan solo 7 empleados estaba siendo incubada en YC. Por la etapa tan temprana de la empresa, mi posición fue un hibrido entre Customer Success Manager y Product Manager, donde mis principales tareas fueron:

* Implementación de Zendesk y gestión de resolución de incidencias.
* Recogida y filtraje del feedback de usuarios EarlyAdopters.
* Presentación de requerimientos de nuevas funcionalidades ante el board.
* Manejar el pipeline de esas nuevas funcionalidades con el equipo de diseño y desarrollo.

Cuando dejé la empresa, esta tenía 50 trabajadores y había llegado a los 5 millones de dolares de facturación.

FORMACIÓN NO REGLADA

* Curso Profesional de Git y GitHub -**Platzi**
* Curso de Design Thinking con Minds Garage-**Platzi**
* Curso de Ilustración para Productos Digitales - **Platzi**
* Basics of Web Development - University of Michigan on **Coursera**
* Programming Foundations by Coursera - Duke University on **Coursera**
* HTML CSS JavaScript course for Web Developers - **Coursera**

CERTIFICACIONES

* PMPs - Project Management Institute
* CAPMs - Project Management Institute
* Campañas de búsqueda - Google Ads
* Campañas de Shopping - Google Ads
* Curso avanzado de Google Analytics - GA Acacemy

**Customer Success manager 02/2008 - 12/2010**

Recorriendo.la

Primer portal de venta de pasajes de autobus en Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú. El portal ha llegado a ser uno de los más grandes de Latinoaemrica con más de 2M de usuarios únicos mensuales. Me uní al equipo de recorriendo.la como agente de servicio al cliente durante mis últimas prácticas universitarias. Fué amor a primera vista, me enamoré del producto pionero en la digitalización de un sector muy tradicional pero que representa el medio de transporte interurbano más extendido en Latinoamerica, que mueve más de 200 millones de pasajeros anuales. Después de haber aprendido muchísimo como agente de servicio al cliente, inauguré la posición de Customer Success manager en la empresa. Donde mis funciones fueron:

* Coordinación y diseño de nuevas funcionalidades en base a las necesidades tanto de usuarios finales como de operativa.
* Implementación de un sistema de ticketing propio para gestionar incidencias entre usuarios y las empresas operadoras de rutas en Colombia
* Integración del chat de los diferentes sitios web con el sistema de ticketing.

**Agente de Servicio al cliente 05/2006 - 01/2008**

Recorriendo.la

* Atención a los usuarios via email, chat y teléfono.
* Reporte y seguimiento de incidencias con el equipo técnico.
* Diseño de encuestas y presentación de los resultados al equipo directivo.

PRINCIPALES SOFT SKILLS

* Planeamiento estratégico
* Realización de presupuestos y previsiones
* Calendarización de proyectos
* Pensamiento Lean Startup
* Agile Software
* Scrum Management
* Moderación de reuniones
* Seguimiento de objetivos y conversiones

PRINCIPALES HARD SKILLS

* Tableau
* Mixpanel
* Google Analytics 360
* Google Data Studio
* Notion, Trello
* Zendesk, Intercom