

Madrid, España | +34 671 71 88 63 | adelamorena@gmail.com | <http://anadelamorena.50webs.com>



15 años de experiencia en CRM, Marketing, Ventas y Transformación Digital. Perfil mixto entre negocio, Marketing e IT, resolutiva, orientada a dar soluciones al cliente, proactiva, versátil, motivadora, creativa, innovadora, analítica, trabajo en equipo, colaboradora, facilitadora, metodologías ágiles, habilidades de gestión de proyectos en entornos internacionales complejos, gran comunicadora bilingüe Español-Inglés. Doble Licenciatura en Administración de Empresas y Marketing, Master en Diseño Web.



#Project #Management #PM #PO #Agile #Scrum #ProductOwner #Salesforce #CRM #CX #Digital #Email #Web #Design #CMS #UX #Automation #Ecommerce #Mobile #Marketing #Fintech #Banking #Software #Internet #Advertising #FCMG #HR #Consulting

FORMACION

1999-2005 **Doble Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas (ADE, E-2) y Marketing (Investigación y Técnicas de Mercado, ITM)** *Calificación: Notable* Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, **ICADE, Universidad Pontificia Comillas**, Madrid.

1999: **Diploma Bachillerato Internacional® International Baccalaureate®** Ramiro de Maeztu, Madrid.

✚ Cursos y certificaciones:

Salesforce: *Salesforce Marketing Cloud, certificados Email 101/102/103/104, MobileConnect 101/102, Journey Builder 101, Predictive Intelligence 101, Guided Selling 101, Exacttarget, 2014/5. Salesforce App Development con Salesforce1 Platform y Force.com, Udacity, 2014. Salesforce Service Cloud, Knowledge Base, Reports & Dashboards, Epam Software, 2013/4.*

Scrum y PM 2014: Diploma in Project Management, Alison; **Scrum Fundamentals Certified**, [Scrum Study Registry](#); **Managing business & projects of 21st century** Scrum, XP, Lean & Kanban methodologies. *Rey Juan Carlos University.*

Hubspot Certificados Hubspot Design + Email Marketing + Inbound + Inbound Sales. 2018

Digital Branding and Engagement Certificate, CurtinX, Curtin University through edX, 2015.

Google 2014-5: DoubleClick Campaign Manager Fundamentals, *Ecommerce Analytics From Data to De* **Desarrollo en HTML5, CSS y Javascript de WebApps**, Universidad Politécnica de Madrid, 2015.

Microsoft: *DEV203x: Introduction to Bootstrap, HTML5.1x: Web Design Fundamentals 1*, 2015.

Certificados **Marketing Digital**, IAB Spain/ Interactive Advertising Bureau, 2014. Certificados **Cloud Computing, Comercio Electrónico, Analítica Web**, Escuela de Organización Industrial, 2014.

Certificado **Internacionalización de Empresas**. AECOM, Madrid. 2013.

Oracle: *Oracle eBusiness Suite - Siebel CRM*. 150hh. *Oracle University*, Las Rozas, Madrid. 2006/8.

Master en Diseño y Publicación de Páginas Web. Universidad Politécnica de Madrid, 300hh, 2005-6

IDIOMAS

Español Nativo, Alemán Medio Wirtschaftsdeutsch, Escuela Oficial de Idiomas (EOI)

Inglés Bilingüe 890/990 *TOEIC Test of English for International Communication. Título Ciclo Superior de Inglés*, EOI. Inglés Empresarial y de Marketing, Universidad Pontificia Comillas, Madrid, 9-10-MH.

EXPERIENCIA

- ✚ 2019-20/ 6 meses, proyecto freelance. **Salesforce Communities Agile Product Owner @RED SAP Solutions | Consulting, Madrid.** **Logros:** Planificación y diseño del Portal de cliente con Salesforce Communities con metodología Agile Scrum: planificación en sprints, user stories product backlog, FDD, Design Thinking, responsive UX mock-ups y entrega de POC Proof-of-Concept funcional.

- ✦ **2016/ 3 años Sales & Marketing Support Manager @Altadis** Imperial Brands, Imperial Tobacco, Madrid
Gestión de proyectos de transformación digital: CRM Salesforce y movilización comercial con apps móviles iOS iPhone + iPad **Logros:** Diseño de aplicaciones responsive como *Sales Cloud*, la Intranet de ventas (reportaje en revista interna), *Estanco Ideal* (app de eventos con agenda, mapa de salas, itinerarios, encuesta y sorteo), sistema de citas para soporte de máquinas de vending, concursos en Chatter
- ✦ **2016/ 3 meses, proyecto freelance. Definición estrategia campañas Precision Marketing y customer journeys con Salesforce Marketing Cloud @Coca-Cola & Gigigo** | FMCG, Madrid.
- ✦ **2015-6/ 1 año. Email Marketing Manager @Investing.com** |Startup Internet Finanzas, Madrid.
Gestión integral de campañas internacionales de Marketing Digital: publicidad en display, marketing de afiliación y newsletters en 16 idiomas, innovación continua (diseño responsive, banners HTML5, A/B automated testing), optimización y seguimiento. **Logros:** +50% ROI campañas; newsletter corporativa.
- ✦ **2012-4/ COLABORACIONES Y PROYECTOS, Madrid:**
 - 2014/ 6 meses. Consultoría Salesforce Marketing Cloud y Transformación Digital @BBVA** | Banca y Finanzas. **Logros:** Diseño de campañas disruptivas con Journey Builder, Automation Studio, Contact Builder, MobileConnect, Email, Microsites, Predictive Intelligence.
 - 2013/ 9 meses. Salesforce Service Cloud CRM Project Manager@Coca-Cola** | FMCG. **Logros:** Implementación con éxito de 2 roll-outs con metodología agile y >50 mejoras de negocio.
 - 2012/ 6 meses. Country Implementation Manager 'Excellence in Lead Management Project' @General Motors Spain** | Automoción. **Logros:**+40% Conversión Ventas en formularios;+180% Tiempo contacto<1día; +30% Tasas de apertura; +10% Leads; Prog. incentivos
- ✦ **2008-11/ 4 años. E-commerce & eCRM Manager @BMW Group** | Automoción, Madrid.
Gestión e-Commerce: Concesionario Virtual España marcas BMW, MINI, BMW Motorrad.
Gestión de proyectos Web/ Marketing Digital/ Marketing Relacional/ CRM/ eCRM. Gestión de clientes, optimización procesos captación, conquista y fidelización, ciclo de ventas.
Ventas y Concesionarios: Gestión programa de incentivos y bonus CRM a concesionarios.
Logros: Migración Siebel CRM; Gestión de campañas como Juegos BMW X3, BMW Newsletter *best European practice*; situar las webs de BMW y MINI en el top5 de e-Commerce benchmarking *Psyma*
- ✦ **2006-8/ 2 años. Consultora Funcional CRM @Oracle Ibérica** | Software, IT, Madrid.
Consultoría funcional/ de negocio: toma de requerimientos, implantación y configuración de aplicaciones CRM Siebel Marketing, Sales, Service. Trabajo en equipo local y en remoto (Oracle India, Oracle USA, con partners) **Logros:** Puesta en producción/ go-live con éxito de proyecto *fixed price* iniciado fuera de plazo.
- ✦ **2005-6/ 1 año. Quality Rater @Google Inc.** | Internet, Madrid. Proyecto internacional SEO Google.
- ✦ **2004-5/ 9 meses. Técnico Estudios de Mercado @AC Nielsen** | Marketing y publicidad, Madrid.

INFORMÁTICA

Agile Frameworks	Scrum, Design Thinking with JIRA, VersionOne as PM/ Product Owner/ Scrum Master
Microsoft	Office365 – Project – Visio – SharePoint – Teams – OneDrive – Skype
CRM	Salesforce Lightning (Marketing Cloud, Sales Cloud, Service Cloud, Communities, Chatter, CRM Content Manager), Siebel CRM, Oracle eBusiness Suite, Clarify CRM
Google	Analytics, Web Designer: HTML5 Banners/ Display, DoubleClick Campaign Manager
+	Adobe CC XD, Photoshop, Fireworks, Dreamweaver, Hubspot, MicroStrategy, ServiceNow
Programming	HTML5 - CSS3 – XML – Bootstrap – SQL – Email (Fluid, Responsive)