# SEBASTIAN ALCARAZ

Technical Customer Success · Project Management · eCommerce Developer

Córdoba, Argentina | +54 351 239 3291 | keyden.sebastian@gmail.com

sebastianalcaraz.com | linkedin.com/in/sebastian-alcaraz

## PERFIL PROFESIONAL

Especialista en Customer Success con más de 2 años acompañando a más de 70 clientes de e-commerce, desde medianas hasta grandes empresas. Combino gestión de cuentas, comunicación y seguimiento proactivo con conocimiento técnico profundo de PrestaShop, Shopify y Tiendanube, lo que me permite diagnosticar necesidades, gestionar expectativas con criterio realista y resolver incidencias de punta a punta. Orientado a la adopción, la retención y resultados medibles en conversión y experiencia del cliente.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

**Technical Customer Success · Wualá – Agencia E-Commerce** Feb 2024 – Presente · Híbrido

*Referente técnico y gestión simultánea de +50 tiendas activas, con experiencia acumulada en +70 proyectos.*

### Gestión de clientes y cuentas

- Participación en reuniones con clientes actuales y potenciales como referente técnico-estratégico, presentando propuestas, rutas de mejora y planes de optimización.
- Acompañamiento del cliente durante todo su ciclo de vida: relevamiento de necesidades, definición de soluciones end-to-end, implementación y seguimiento de resultados.
- Seguimiento proactivo de cuentas para identificar riesgos, oportunidades y nuevas necesidades, asesorando sobre la viabilidad de cada intervención con expectativas realistas.
- Gestión y resolución de incidencias técnicas y funcionales mediante sistema de tickets, priorizando según impacto y urgencia.
- Coordinación con equipos multidisciplinarios (diseño, marketing, desarrollo) para alinear soluciones con los objetivos de negocio de cada cliente.

### Performance, conversión y reporting

- Elaboración y presentación de reportes de performance, integrando datos de Google Search Console, Meta Ads, Master Metrics y otras plataformas de analítica.
- Análisis de comportamiento de usuarios mediante mapas de calor (Clarity, Hotjar) e identificación de puntos de fricción en el funnel de compra.
- Optimización técnica de sitios: velocidad de carga, Core Web Vitals, SEO on-site y consumo de servidor, con impacto directo en conversión y experiencia.

### Desarrollo técnico

- Desarrollo de módulos, apps e integraciones (APIs REST, webhooks) en PrestaShop y Shopify, lo que me permite resolver de forma directa lo que en otros equipos requiere derivación a desarrollo.
- Desarrollo de aplicaciones y herramientas internas (automatizaciones, dashboards y flujos de trabajo) orientadas a optimizar procesos del equipo y la operación con clientes.
- Implementación de soluciones a medida a partir de requerimientos técnicos y funcionales documentados, combinando análisis funcional y diagnóstico de código.

**Desarrollador MVP (Pasantía) · Globant** Oct 2023

*Desarrollo de un MVP en Bubble bajo metodología Scrum: landing, login y lógica de juego, con presentación final.*

**Soporte IT (Pasantía) · MSIT Service Desk** Abr 2023 – Oct 2023

*Mesa de ayuda IT para empresas: atención a usuarios, diagnóstico de equipos, soporte de software y hardware.*

## HABILIDADES CLAVE

**Customer Success:** Gestión de cuentas · Onboarding y adopción · Seguimiento proactivo · Gestión de incidencias y tickets · Manejo de expectativas · Reuniones con stakeholders · Reporting

**E-Commerce:** PrestaShop · Shopify · Tiendanube · WooCommerce

**Analítica, CRO y SEO:** Google Search Console · Microsoft Clarity · Hotjar · Master Metrics · Core Web Vitals · Metadatos y keywords

**Técnicas:** JavaScript · TypeScript · React · Next.js · PHP · Node.js · MySQL · APIs REST · Webhooks

**Metodologías:** Scrum · Trabajo ágil · Coordinación multidisciplinaria

## EDUCACIÓN E IDIOMAS

**Analista en Sistemas · IES21** · Técnico en Informática · Inst. Sec. J.F. Kennedy 2025 – Act. | 2017 – 2023

**Idiomas:** Español nativo · Inglés C1 Advanced (EF SET Certificate)