

ESTEBAN SYMMES SAMSO

Ingeniero Civil Industrial — Universidad Técnica Federico Santa María

+56 9 7518 8868 · esteban.sysa@gmail.com · Santiago, Chile · [LinkedIn](#) · [Web personal](#)

Marketing Intelligence · CRM Analytics · Customer Analytics

PERFIL PROFESIONAL

Ingeniero Civil Industrial UTFSM con +5 años de experiencia en Marketing Intelligence y Customer Analytics aplicados a banca, retail y ecommerce. Especializado en segmentación RFM, clustering comportamental, journeys de cliente y modelos predictivos de fuga y propensión. Domino la integración GA4 + CRM + ERP + ecommerce sobre modelo canónico unificado, traduciendo señales de cliente en campañas medibles con impacto comprobado en recurrencia y efectividad.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Celmedia Fidelización

Nov 2024 – Mar 2026

Senior Business Intelligence Analyst

Santiago, Chile

- ▶ Implementé segmentación avanzada con modelos RFM y clustering comportamental, mejorando la efectividad de campañas en +20% e incrementando recurrencia de clientes en cuentas de retail y ecommerce.
- ▶ Diseñé e implementé pipelines de integración multifuente (GA4, CRM, ERP, plataformas ecommerce) con modelo canónico unificado, habilitando journeys de cliente cross-channel.
- ▶ Lideré iniciativas analíticas end-to-end para clientes de banca, retail, automotriz y ecommerce, articulando stakeholders técnicos y comerciales para convertir datos en campañas medibles.
- ▶ Definí y operacionalicé tableros ejecutivos de Customer Analytics en Power BI con DAX avanzado para seguimiento de KPIs de fidelización, recurrencia y conversión.
- ▶ Automaticé procesos críticos de reportería en SQL + Python, reduciendo carga operativa hasta en un 90% y liberando capacidad para análisis de cliente.
- ▶ Gestioné en paralelo +10 cuentas estratégicas con priorización por impacto en KPIs de marketing (recurrencia, engagement, efectividad de campaña).

Banco Itaú Chile

Ene 2022 – Sep 2024

Segment Manager & Senior Business Analyst

Santiago, Chile

- ▶ Diseñé journeys integrales de cliente (cobranza + onboarding cuentas corrientes), aumentando la eficiencia comercial en +5% y cobertura de clientes en +15%.
- ▶ Desarrollé modelos predictivos de fuga y comportamiento para cartera de consumo, traduciendo predicciones en acciones comerciales focalizadas con -9% de reducción de churn.
- ▶ Optimicé el flujo de bienvenida y onboarding de cuentas corrientes con reportería y capacitación a la red, elevando el NPS en +5 puntos.
- ▶ Rediseñé el flujo TI de distribución de cuentas corrientes en BPM, mejorando la captación efectiva en +80% entre 2022 y 2024.
- ▶ Capacité a +50 ejecutivos de la red Condell focalizando esfuerzos sobre las acciones de mayor efectividad comercial.
- ▶ Reduje carga operativa manual en 30% consolidando campañas dispersas en acciones comerciales unificadas.

Enable Global SPA

Nov 2020 – Ene 2022

Business Analyst

Santiago, Chile

- ▶ Construí bases de datos sobre SAP HANA integrando módulos FI/SD/MM/CO para el producto CFO Package, consolidando indicadores financieros y generando utilidad estimada del 200% sobre la inversión.
- ▶ Capacité a clientes corporativos en SAP Analytics Cloud para análisis y visualización en un entorno único.
- ▶ Lideré entregables para Iansa (simulador de escenarios de precios para optimización de margen) y Blue Express.
- ▶ Estructuré la estrategia comercial del producto CFO Package como solución analítica integral.

TecnoAndina SPA

May 2020 – Oct 2020

Analista de Control de Gestión

Santiago, Chile

- ▶ Desarrollé modelos predictivos para la operación agroindustrial de Agrosuper, integrando Power BI con R y Python para anticipar desviaciones operativas.
- ▶ Construí dashboards operacionales con alertas tempranas para gerencia.
- ▶ Lideré la migración legacy integrando SAP con bases SQL.
- ▶ Operé bajo Scrum, instaurando dailys y refinamientos multidisciplinarios.

CONSULTORÍA Y PROYECTOS INDEPENDIENTES

KodeandoLab / StarMax — Consultor Técnico Independiente — Proyectos Acotados — Compatible con dedicación full-time

Proyectos puntuales utilizados como espacio de actualización tecnológica continua sobre stack de vanguardia (Microsoft Fabric, modelos de propensión, automatización Python), ejecutados por objetivos definidos y plenamente compatibles con dedicación full-time.

- ▶ Modelos de propensión y segmentación RFM aplicados a performance marketing, vinculando comportamiento de compra con decisiones de inversión publicitaria.
- ▶ Arquitectura de datos para ecommerce multifuente: modelo canónico unificando Shopify y WooCommerce sobre cliente, producto y venta.
- ▶ Dashboards BI ejecutivos orientados a unit economics (CAC, LTV, margen contributivo) y performance de campañas.
- ▶ Pipelines ETL en SQL + Python para automatización de carga e ingesta con orquestación programada.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA

- ▶ Ingeniería Civil Industrial — Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM), Titulado 2019. Cuadro de Honor de Alumnos Destacados UTFSM (2017-2019).
- ▶ Diplomado en Análisis de Datos con Power BI, R y Python — Universidad Internacional de Nicaragua, Jul-Dic 2021. Formación intensiva en analítica avanzada, modelamiento estadístico y visualización de datos.
- ▶ Formación en Metodologías Ágiles (Scrum & Kanban) — Coursera.

HABILIDADES TÉCNICAS

Marketing Intelligence & CRM: Segmentación RFM y Clustering · Modelos predictivos de fuga y propensión · Journeys de cliente · Customer 360 · Loyalty Analytics

BI & Analytics: Power BI (DAX, Power Query) · Google Analytics 4 (GA4) · Excel Avanzado · SPSS

Lenguajes & Cloud: SQL Avanzado · Python (ML & Automation) · R · Microsoft Fabric · SAP HANA

Integración de Datos: GA4 · CRM · ERP · plataformas ecommerce (Shopify, WooCommerce) · SAP (FI, SD, MM, CO)

Metodologías: Lean Six Sigma · Scrum / Kanban · Design Thinking · Definición y seguimiento de KPIs

IDIOMAS

Inglés Intermedio – Avanzado (B2) · Portugués Básico (A2)