



JARA HERRERO

Tech Project Manager |
CRM & Service Operations

+34 664 42 10 56 jaraxherrero@gmail.com [Mi portfolio](#)

PERFIL

Profesional Salesforce con experiencia en mantenimiento IT, desarrollo técnico y coordinación de servicios. He trabajado con helpdesk en proyectos de mantenimiento, dando soporte a usuarios y gestionando incidencias de principio a fin.

He utilizado Service Cloud para registrar, clasificar, priorizar y resolver incidencias, y ServiceNow para la trazabilidad de tickets. Conecto negocio, usuarios y equipos técnicos para mejorar la continuidad del servicio.

EDUCACIÓN

Bachelor Degree in Computer and Information Systems

University Trinity Saint David (Wales)

Máster en Marketing, Publicidad y Diseño
NETT School

Postgrado en Business Intelligence, Análisis de datos y Power Bi
IEBS Business School

Bootcamp Salesforce CRM + Marketing Cloud + Data Cloud + Agentforce
MOA Institute

Cursos adicionales en Business Intelligence y Big Data por Universidad Antono de Nebrija, Curso de IA y Machine Learning y Bootcamp de Salesforce por Cloud Coachers

CERTIFICACIONES

- Google Project Management
- ITIL Foundation
- MOA Salesforce Bootcamp
- Salesforce Email Specialist

SKILLS CRM

Salesforce

Salesforce Marketing Cloud

Salesforce Sales Cloud

Adobe Campaig

IDIOMAS

Inglés B2 speaking | C1 reading & writting

Portugués B1

EXPERIENCIA

○ TECH PROJECT & OPERATIONS MANAGER • DELOITTE 2026 - Actualidad

Desarrollo técnico de soluciones Salesforce para cliente internacional. Gestión de incidencias con Service Cloud: casos, colas, reglas de asignación y automatización de flujos. Uso de ServiceNow para registrar, priorizar y seguir tickets; coordinación con equipos funcionales y técnicos, cambios, CAB y reporting operativo.

○ SALESFORCE MARKETING CLOUD MANAGER • LLYC 2024 - 2026

PDi soporte al seguimiento de casos e incidencias en Marketing y Service Cloud, coordinando solicitudes entre negocio, marketing y equipos técnicos. Prioricé la demanda, hice seguimiento de entregas y elaboré reportes de actividad para facilitar decisiones y asegurar la continuidad de los servicios CRM.

○ SOFTWARE ENGINEERING ANALYST • ACCENTURE 2022- 2024

Trabajé con Service Cloud para gestionar incidencias: registro y clasificación de casos, definición de colas y reglas de asignación, seguimiento de prioridades, análisis y reproducción de errores, y coordinación de su resolución con los equipos implicados. Seguimiento de tickets y comunicación de avances a usuarios y responsables, reforzando la trazabilidad y continuidad operativa.

○ UX DEVELOPER & RESEARCH • HIBERUS 2018- 2019

Diseño y mejora de experiencias digitales, investigación de usuarios y coordinación con desarrollo. Participación en proyectos web, documentación funcional y soporte a la evolución de productos y servicios.

COMPETENCIAS

- **Salesforce CRM & Customer 360:** Altos conocimientos en las nubes de Salesforce para una visión 360°. Marketing Cloud, Sales Cloud, Service Cloud, Data Cloud, Agentforce y Loyalty Management. Conocimientos de Adobe Campaign y Microsof Dynamics Nav.
- **Cloud & DevOps:** Conocimientos en Git, GitHub, Azure DevOps y VS Code.
- **Programación:** Conocimientos en lenguajes de programación como Java, Phytton, R, Visual Basic, Visual Code, Apex, LWC, SSJS, SQL, AmpScript...
- **Datos, BI & Reporting:** Conocimientos de herramientas analíticas y creación de cuadros de mando en Power Bi, Tableau y bases de datos Oracle y MySQL.
- **Maquetación & UX Design:** Desarrollo de landing pages y webs en HTML5, SSJS, CSS3...
- **Metodologías & Gestión:** Para la planificación y seguimiento de proyectos utilizo metodologías Agile (Scrum & Kanban) y herramientas como Jira, Kanban, Confluence, ServiceNow y Trello.

PROYECTOS

+ 6 proyectos mantenimiento IT

Cliente internacional del sector retail: Mantenimiento IT de Salesforce Service Cloud, gestionando casos, colas, reglas de asignación y automatizaciones para mejorar la atención al cliente y la trazabilidad de incidencias.

Grupo energético con presencia nacional: Soporte helpdesk en proyectos de mantenimiento, registro y priorización de tickets, análisis inicial de incidencias y coordinación con equipos funcionales y técnicos hasta su resolución.

Entidad financiera de ámbito nacional: Evolución de procesos de atención al cliente en Service Cloud, configuración de flujos de casos, seguimiento de SLA y elaboración de reportes operativos para responsables del servicio.