

Leandro Diego

Analista de Canales Digitales | CX & Optimización Operativa

Buenos Aires, Argentina

info@leandrodiego.ar | +54 9 11 5524 5100 | linkedin.com/in/leandro-diego/ | leandrodiego.ar/cx

Resumen profesional

Analista con trayectoria en optimización de canales digitales en empresas B2C de alto volumen. Especializado en mejora continua de la experiencia del cliente en canales digitales, reduciendo fricción y abandono mediante decisiones basadas en datos y ejecución interáreas. Implementación de mejoras que incrementan la autogestión y la eficiencia operativa, diseñando flujos y mensajes que facilitan la resolución autónoma y reducen la intervención humana.

Experiencia laboral

Analista CX & Canales Digitales | Antina | 2022 – 2025

Impacto clave

- Autogestión digital: 51% → 80%
- -10% en abandono de flujos conversacionales
- NPS sostenido > +50
- Consolidación de bot y web como canales centrales de autogestión.

Responsabilidades y ejecución

- Identificación y priorización de fricciones a partir de métricas de uso y soporte.
- Reestructuración de menús y jerarquización según demanda real.
- Definición de requerimientos funcionales y coordinación interáreas (Desarrollo, UX, Operaciones).
- Gestión de backlog y roadmap con seguimiento de implementación.
- Validación de mejoras mediante análisis post-lanzamiento y pruebas A/B.
- Representación de la voz del cliente a partir del análisis de NPS, métricas de uso y desvíos operativos.

Coordinador de Canales Digitales | DirecTV | 2017 – 2019

- Diseño y optimización de estrategias de atención digital basadas en datos.
- Análisis de journeys y detección de puntos críticos en experiencia digital.
- Definición de KPIs y OKRs para iniciativas de mejora.
- Coordinación entre negocio, UX, IT y Marketing.
- Implementación de mejoras digitales orientadas a eficiencia operativa y reducción de contacto innecesario.

Atención al Cliente Multiskill | Orígenes AFJP / DirecTV | 2007 – 2017

- Gestión integral de consultas en entornos de alto volumen.
- Resolución de casos complejos y escalamiento técnico.
- Experiencia directa con fricciones operativas luego traducidas en mejoras digitales.

Competencias clave

Optimización de Canales Digitales | Customer Experience (CX) | Product Analytics | Reducción de Fricción y Abandono | Autogestión Digital | Gestión de Backlog & Roadmap | Coordinación Interáreas | Mejora Continua basada en datos | Diseño de Flujos Conversacionales | UX Writing

Herramientas

Excel avanzado | Google Sheets | Power BI | SQL (básico) | Google Analytics | Looker Studio | Jira | Notion | Figma | Miro | WordPress

Formación

Licenciatura en Comunicación Social (en curso) | Universidad de Buenos Aires

UX Writing & Content Design | Diseño UX/UI | Desarrollo Web | Product Management | SQL y Bases de Datos Relacionales | Marketing Digital | Metodologías Ágiles

Periodismo | Instituto Grafotécnico (Promedio: 8,95)