

Maria Eugènia Rodríguez Serra

Business Operations Lead | Transformación Operativa | Ejecución estratégica.

+34-669728586 | jeni.rodriguez.serra@gmail.com |  [LinkedIn](#)  [Portfolio](#)  Madrid



RESUMEN PROFESIONAL

Profesional de Business Operations con 14 años de experiencia conectando operaciones, negocio, cliente y tecnología en retail, ecommerce, marketplaces y entornos digitales.

Especializada en **detectar fricciones, traducir necesidades complejas en procesos y soluciones escalables y alinear equipos transversales** desde el diagnóstico hasta la implantación.

Combino **visión de negocio, datos y un enfoque hands-on** para priorizar por impacto, mejorar la experiencia y convertir estrategia en ejecución.

IMPACTO CLAVE

- **>50% menos tiempo de onboarding B2B** mediante una experiencia self-service que redujo dependencia operativa.
- **+60% en contactos cualificados y +50% en conversión a partner** tras rediseñar workflows comerciales y operativos.
- **14 provincias en menos de un año** mediante un modelo replicable de corners y partnerships especializados.
- **500.000 €/año de facturación**, escalando desde cero un negocio omnicanal con recursos muy limitados.
- **+70% de resolución en primer contacto y -40% de AHT** mediante rediseño de procesos y una operación de CX más escalable.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Business Operations & Product Operations Lead

TracknTake | Startup Tech | App Marketplace | Enero 2025 - Julio 2026

- Alineé **Dirección, Producto, Tech, Ventas y Marketing** alrededor de prioridades, roadmap y ejecución, traduciendo necesidades de negocio en acciones con responsables y métricas.
- Rediseñé workflows comerciales y operativos, logrando **+60% en contactos cualificados y +50% en conversión a partner**.
- Diseñé y prototipé un **onboarding B2B self-service** adaptable al ecommerce y situación de cada partner, reduciendo en **>50% el tiempo de onboarding** y la dependencia operativa.
- Rediseñé el **CMS de partners** para evolucionarlo de backoffice operativo a experiencia orientada a valor y siguiente acción, adaptando contenido, CTAs y visibilidad al momento de cada partner.
- Analicé **comportamiento de usuario y feedback** para detectar fricciones y priorizar mejoras de producto, incluido un rediseño implementado de la ficha de producto que aumentó Add to Cart.
- Implanté **CRM, reporting, SOPs y mecanismos de coordinación transversal** para mejorar visibilidad, escalabilidad y seguimiento de la ejecución.



Responsable de Operaciones Omnicanal y Customer Experience

Nordic Baby | Retail & Ecommerce | B2C & B2B | Febrero 2020 - Abril 2024

- Lideré **operaciones omnicanal** con responsabilidad sobre P&L, compras, inventario, ecommerce, CX y coordinación transversal entre áreas.
- Gestioné y desarrollé un **equipo multidisciplinar de 11 personas**, estableciendo estándares operativos, seguimiento y mejora continua.
- Rediseñé procesos de CX y operación, logrando **+70% de resolución en primer contacto y -40% de AHT**.
- Diseñé **Nordic Baby On Road**, un modelo replicable de corners con comercios especializados que amplió la presencia a **14 provincias en menos de un año** y abrió nuevos partners B2B.
- Lideré una **auditoría de ecommerce/CRO** cruzando ventas, Analytics, SEO y customer journey para localizar fricciones y convertir los hallazgos en un roadmap priorizado.

Founder & Business/Product Lead

Back To The Monkey - Monetes | Retail & Ecommerce | B2C & B2B | Septiembre 2012 - Febrero 2020

- Fundé y escalé un **negocio omnicanal hasta 500.000 € anuales**, liderando estrategia, P&L, operaciones, ecommerce, CX y crecimiento con recursos muy limitados.
- Construí un modelo diferenciado alrededor de una **comunidad de familias y un surtido de nicho**, conectando contenido, ecommerce, retail y experiencia de cliente.
- Gestioné end-to-end **compras, proveedores, inventario, pricing, marketing, atención al cliente, tecnología y decisiones financieras**.
- Implanté procesos, herramientas y automatizaciones que permitieron **escalar la operación manteniendo eficiencia y calidad** con un equipo reducido.
- Construí y lideré un **equipo multidisciplinar**, alineando ejecución diaria con objetivos de negocio.

COMPETENCIAS CLAVE

- **Business Operations:** Ejecución estratégica · Liderazgo transversal · Mapeo de procesos · SOPs · Mejora continua · Project Management · Excelencia Operativa · BPMN · Gestión de stakeholders
- **Ejecución y priorización:** Gestión de partners · Roadmaps y Planificación · Gestión de KPI's · Toma de decisiones · Gestión del cambio · Resolución de problemas
- **Herramientas y Analítica:** Jira · Notion · Monday CRM · Hubspot CRM · Mixpanel · Herramientas IA (Claude, Gpt, Lovable...) · Análisis de datos · Dashboards y reporting

EDUCACIÓN

Grado en Psicología
Universitat Oberta
de Catalunya (UOC)

Técnico Superior en
Integración Social
2006-2008

CERTIFICACIONES

- Google Data Analytics (2025)
- Lean Management Foundations - Six Sigma Academy Amsterdam (2025)
- BPMN 2.0 Business Process Modeling - Udemy (2025)
- Google Digital Marketing & E-commerce (2024)
- Business Process Management - Udemy (2025)

IDIOMAS

- Español (nativo)
- Catalán (nativo)
- Inglés (profesional)