

# DAYVI J. CASTELLANO

## Customer Experience (CX) & IA — Liderazgo en VOC y Automatización

Buenos Aires, Argentina | [linkedin.com/in/dayvi-castellano-8ba1a277](https://www.linkedin.com/in/dayvi-castellano-8ba1a277) | [dayvi.lat](mailto:dayvi.lat)

### PERFIL PROFESIONAL

Profesional de Customer Experience (CX) y Voice of Customer (VOC) con más de 5 años de experiencia en fintech, e-commerce y servicios financieros, liderando equipos y estrategia de CX en Trafilea, Reserve y Best Friend Finance / Ugly Cash. Especialista en adopción de IA aplicada a soporte (agentic support, chatbots, automatización de flujos), gestión de CRM (Intercom, Zendesk, Salesforce) y mejora continua de procesos. Formación en Relaciones Industriales y Filosofía (maestría culminada, doctorado en curso), más una Diplomatura en Customer & People Experience (UCEMA). Asistencia a Zendesk Relate Conference (Las Vegas, 2025).

### COMPETENCIAS CLAVE

Customer Experience (CX) · Voice of Customer (VOC) · NPS / CSAT / NSS / CES / LTV / CXROAR · Gestión de CRM (Intercom, Zendesk, Salesforce, Ultimate) · IA aplicada a soporte (agentic support, chatbots, agentes GPT) · Arquitectura de automatización sin código y low-code (n8n, Make, Zapier, Airtable, integraciones API y webhooks) · Prompt engineering · Diseño y optimización de procesos basados en datos · Gestión de equipos · Project management · KPI reporting y QA · Refunds, returns y cancellations · Brand reputation management · Investigación de mercado

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### VOC & CX Manager — Trafilea (E-commerce)

Feb. 2024 – Presente

Buenos Aires, Argentina

- Lidera la estrategia de Voice of Customer y reputación de marca: PREX, optimización de refunds, returns y cancellations.
- Centraliza el feedback de cliente y dirige el project management de iniciativas para mejorar NPS, CSAT, NSS, Public Score, refunds rate, LTV y CVR.
- Impulsa la adopción de IA en soporte (agentic support), monitoreo de datos y bot experience.
- Representó a la compañía en Zendesk Relate Conference (Las Vegas, EE. UU., 2025) — IA, agentic support y VOC.

#### Process Analyst — Trafilea (E-commerce)

2023 – Feb. 2024

Buenos Aires, Argentina

- Análisis y rediseño de procesos para PMOs y áreas de Customer Experience.

#### CX & Operaciones de Soporte — Shapermint (E-commerce)

2023

Buenos Aires, Argentina

- Operaciones de soporte y experiencia de cliente a escala, con producción y cadena de suministro en China.

#### CX Analyst — Best Friend Finance / Ugly Cash (Fintech)

2023

Buenos Aires, Argentina

- Empleado temprano en la transición desde Reserve; a cargo de la edición, gestión y optimización de Intercom.
- Participación en DEVCOM Colombia (lanzamiento del mainnet de Reserve Protocol), stand en LABITCONF Argentina y en el Congreso de la Fundación Ethereum (Buenos Aires, 2023).

#### CX Owner & Customer Success Manager — Reserve (Fintech, pre-mainnet)

Jul. 2021 – 2023

Buenos Aires, Argentina

- Acompañó el crecimiento de la base de usuarios de 25.000 a 100.000 previo al lanzamiento del mainnet.
- A cargo del CRM Intercom: diseño de workflows, comunicaciones proactivas, experiencia de bots y journey mapping.

- Ops support, OTC, liquidity support y soporte de operaciones cripto.

#### **Coordinador de Proyecto — RED CLH**

Feb. 2021 – Jul. 2021

Argentina

- Coordinó un equipo de investigadores y abogados.
- Representó a la red en Argentina y generó alianzas interinstitucionales.

#### **Supervisor de Estudios de Investigación — Lógica Research**

Ene. 2019 – Ene. 2021

Ecuador

- Supervisión de equipos de campo y call center en estudios de opinión, mercado y producto.
- Presentación de reportes de avance a clientes nacionales e internacionales.
- Levantamiento de vocación profesional para carreras tech (instituto Kasel); estudio de nutrición en Manta para Naciones Unidas y la Embajada del Reino de España en Ecuador; soporte al levantamiento de datos del registro social en Pichincha.

#### **Analista Comercial y de RR.HH. — CAAP (Centro de Ayuda Académica y Profesional)**

Jul. 2019 – Ene. 2020

Ecuador

En paralelo: Fundador de Vinlands, empresa de desarrollo turístico-inmobiliario en Mendoza, Argentina.

### **EDUCACIÓN**

---

- Doctorado en Filosofía — En curso. Tesis doctoral: "El concepto de la experiencia en la realidad virtual y la inteligencia artificial."
- Maestría en Filosofía — Universidad Católica Andrés Bello. Carga académica culminada. Tesis: "El concepto de irrelevancia en Yuval Harari en el mundo laboral" (2021).
- Licenciatura en Relaciones Industriales — Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), 2019. Tesis: "Perfil profesional del trabajador freelance en Ciudad Guayana" (coautor: Jhoan Villarroel).
- Diplomatura en Customer & People Experience — UCEMA (Universidad del CEMA), Argentina, 2022.
- Diplomado en Gobernabilidad y Gerencia Política — George Washington University, CAF y UCAB, 2018.

### **CERTIFICACIONES Y FORMACIÓN CONTINUA (SELECCIÓN)**

---

- Certificaciones Intercom (10): Conversational Support Expert, Effective Conversational Support Team, Set Up Intercom for Your Business, Proactive Support, SDR Pro, Workflows 101 — Bots & Automation, entre otras (2021–2023).
- IA Generativa: más allá del chatbot / Apps de IA generativa / Agentes de IA generativa — Google (2026).
- Claude AI: Foundations — Trafilea (2026).
- N8N Automation Workflow & N8N Nodes — Trafilea (2026).
- Certified in ChatGPT: Beginner to Expert — Udemy (2024).
- Fundamentos de Diseño de Interfaces UX/UI — Platzi (2023).
- Certificación EF SET — Inglés C2 (2023).

Portafolio completo de certificaciones (60+) disponible en [dayvi.lat/#certificaciones](https://dayvi.lat/#certificaciones)

### **IDIOMAS**

---

Español (nativo) · Inglés C1/C2 (certificación EF SET, 2023) · Portugués B1 · Italiano B2