

Roberto Ortiz Bautista

Arquitecto de Soluciones | Consultor en Integración SaaS y Automatización con IA
La Paz BCS México, rob@robertoortizbautista.com · +52 55 2537 1918 · [LinkedIn](#)

Resumen Profesional

Consultor dinámico con más de 15 años de experiencia implementando soluciones Oracle CX, integración SaaS y automatización con IA para clientes empresariales y medianos. Especialista en diseño, implementación y optimización de procesos de negocio para ventas, servicio y marketing, con enfoque en experiencia del cliente, toma de decisiones basada en datos y transformación digital. Trayectoria comprobada liderando equipos multidisciplinarios, gestionando proyectos IT complejos y generando resultados medibles en banca, fintech, logística, retail, telecomunicaciones y turismo.

Habilidades Clave

- Oracle Engagement Cloud (Ventas, Servicio, Marketing)
- Integración SaaS (APIs REST/SOAP, Oracle Integration Cloud, Visual Builder)
- Automatización con IA (Chatbots, Analítica Predictiva, Hiperpersonalización)
- Automatización de Marketing (Braze, SAS 360 Engage)
- Soluciones CPQ y Reingeniería de Procesos
- Gestión de Proyectos (PMI, Scrum)
- Análisis, Diseño y Optimización de Procesos de Negocio
- Liderazgo, Ventas y Consultoría Presales

Certificaciones

- Mastering Digital Marketing in an AI World
- Braze 2021 Marketer Certification
- SAS 360 Engage: Direct – Defining the Marketing Data
- Oracle Certified Expert, Business Analyst
- Oracle Integration Cloud Specialist
- Oracle Fusion CRM: Sales Certified Implementation Specialist
- Business Mastery & Leadership Academy (Tony Robbins)

Idiomas

- Español: Nativo
- Inglés: Avanzado (90%)

Formación Adicional

- Project Management Institute & Scrum
- Gestión de Equipos
- Análisis de Procesos
- Automatización de Marketing & Hiperpersonalización
- Business Mastery & Leadership Academy (Tony Robbins)

Experiencia Profesional

Freelance | Arquitecto de Soluciones Empresariales & Consultor en Automatización con IA

Jul 2024 – Actualidad | Remoto

- Consultoría e implementación para micro y medianas empresas turísticas, enfocándome en integración SaaS, automatización con IA, CRM y optimización de procesos de marketing.
- Diseño y despliegue de flujos de trabajo inteligentes (chatbots, analítica predictiva) para automatizar ventas, servicio y marketing, reduciendo el esfuerzo manual hasta en un 60% y mejorando la interacción con el cliente.
- Integración de plataformas de reservas, CRM y marketing para hoteles, agencias de viajes y operadores turísticos, aumentando la eficiencia operativa y la presencia digital.
- Desarrollo de estrategias de marketing automatizadas con IA para generación de leads, segmentación y retención de clientes, logrando mayores tasas de conversión.
- Capacitación y soporte continuo para asegurar la adopción exitosa y resultados medibles.

Digital Alchemy | Consultor en Automatización de Marketing

2022 – 2024 | Remoto

- Lideré el diseño y ejecución de estrategias de marketing de ciclo de vida y campañas automatizadas para clientes empresariales en LATAM y APAC.
- Mapeo y optimización de customer journeys, habilitando hiperpersonalización y automatización multicanal.

- Integración de plataformas CRM y de marketing (Braze, Oracle Marketing Cloud) para habilitar automatización escalable y basada en datos.
- Análisis de stack Martech, optimización de campañas y reportes, logrando un aumento del 25% en eficiencia y mejorando el ROI.
- Consultoría técnica y soporte práctico en desarrollo, entrega y optimización de campañas.

CX Soluciones / AvanSaas Consulting / Oracle | Consultor Oracle CX / Analista Funcional / Project Manager

2009 – 2022 | México & Internacional

BAC Credomatic (Costa Rica) – Banca

Analista Funcional Ventas & Servicio | 2020-2024

- Lideré la transformación digital de procesos de ventas y servicio, trasladando los flujos únicos del banco a Oracle Engagement Cloud.
- Diseño e implementación de integraciones entre sistemas core bancarios y Oracle Integration Cloud, asegurando flujo de datos en tiempo real.
- Desarrollo de interfaces personalizadas con Oracle Visual Builder, mejorando adopción y precisión de procesos.
- Definición y automatización de flujos y reglas de negocio, reduciendo errores y tareas manuales en un 40%.

ZIP Payment (USA/AU) – Fintech

Martech Analyst & Campaign Manager | 2022-2024

- Definición y análisis de nuevos requerimientos de marketing, apoyando la documentación de procesos AS IS y TO BE.
- Diseño y desarrollo de estrategias avanzadas de automatización y hiperpersonalización para campañas y customer journeys usando Oracle CX Marketing y Braze.
- Implementación de segmentación y analítica predictiva con IA, incrementando la conversión en campañas un 30% y mejorando la retención.

Solistica – FEMSA (México) – Logística

Analista Funcional Sales Cloud CX | 2018-2020

- Desarrollo e implementación de procesos de ventas, integrando Oracle Sales Cloud con HCM y ERP Fusion Apps.
- Liderazgo técnico y funcional en la integración, asegurando datos y procesos unificados en RH, finanzas y ventas.

Coope Servidores (Costa Rica) – Financiero

Analista Funcional & Cloud CX Solutions | 2017

- Definición y análisis de nuevos requerimientos, apoyo en documentación de procesos AS IS/TO BE.
- Arquitectura de integración entre core bancario y Oracle Engagement Cloud, mejorando visibilidad y eficiencia operativa.

Medix (México) – Salud

Analista Funcional & Project Manager

- Lideré la definición e implementación de procesos de ventas y marketing en Oracle Sales Cloud.
- Gestión de integraciones con sistemas externos vía SOAP & REST, automatizando intercambio de datos y reportes.

El Universal (México) – Medios

Analista Funcional & Project Manager

- Definición de procesos de negocio e integración de Oracle Sales, Marketing y Social Cloud con sistemas editoriales y de publicidad.
- Automatización de campañas y reportes, reduciendo carga manual y mejorando resultados.

SKY, Telcel, Cablemas (México) – Telecomunicaciones

Líder Funcional & Técnico, Project Manager

- Integración de Oracle y Siebel CRM con OSS/BSS de telecom (SAP, Metasolv, OSM, BRM), habilitando gestión unificada de clientes.
- Diseño e implementación de procesos para ventas, servicio y gestión de órdenes, mejorando tiempos de respuesta y satisfacción.
- Gestión de despliegues Siebel a gran escala, incluyendo instalación, configuración y tuning en Linux.

Roshfrans (México) – Retail

Líder Funcional, Administrador Weblogic, Diseñador SOA, Project Manager

- Gestión de proyectos de integración entre eBS, Siebel y dispositivos móviles, automatizando pedidos y cuentas.
- Liderazgo en reingeniería, documentación técnica y despliegue de servicios, reduciendo brechas operativas.

Bank Interacciones (México) – Banca

Diseñador Funcional & SOA, Project Manager

- Integración de sistemas de gestión de contenido (UCM, WCM) con Oracle CRM.
- Gestión de consultores SOA y entrega de documentación técnica y mejoras de procesos.

SACMEX (Sistema de Aguas CDMX) – Sector Público

Líder Técnico & Funcional (Siebel)

- Implementación de Siebel Service, CTI y analíticos, automatizando trámites y atención al cliente.
- Desarrollo de scripts y flujos para mejorar automatización y reducir errores en operaciones públicas.

Ernst & Young México

Líder Funcional

- Implementación funcional de Siebel Campaigns, mapeo de procesos de marketing y capacitación a usuarios.

Aserta Bailer – Seguros

Líder Funcional

- Implementación de gestión de siniestros y motor de reglas legales con Siebel y Java, automatizando flujos jurídicos.

Educación

- Ingeniero en Computación, Instituto Politécnico Nacional (IPN)