Daniel Martínez Ortegón

Especialista Salesforce · Agentforce, Data Cloud y agentes omnicanales

danielortegon980@gmail.com | +52 81 2570 9517 | Monterrey, México
linkedin.com/in/daniel-martinez-ortegon | danielortegon.com.mx

PERFIL

Trabajo en Salesforce con Sales Cloud, Service Cloud, Data Cloud, Marketing Cloud, Agentforce y Slack. Diseño y desarrollo agentes que atienden a clientes por voz, WhatsApp y web, y automatizo procesos comerciales y de gestión de clientes. Me encargo tanto del diseño funcional con el negocio como del desarrollo en Apex, Agentforce Script y Lightning.

EXPERIENCIA

Logrand Entertainment Group **Mar 2026 – Actual**
Líder Omnicanal y Especialista en Salesforce *Monterrey, N.L.*

- Desarrollo y administro la plataforma Salesforce del corporativo (15 propiedades de entretenimiento) para automatizar la comunicación con clientes y los procesos comerciales.
- Construí el agente omnicanal en Agentforce que atiende voz, WhatsApp y web. Programé sus acciones con Agentforce Script y clases Apex, y presenté cada fase ante el C-suite y el proveedor.
- Diseñé un agente de voz que llama a clientes inactivos, registra por qué dejaron de venir y les ofrece promociones según su historial de juego.
- Unifiqué los datos de clientes en Data Cloud. Ese modelo alimenta el programa de lealtad de 6 niveles y las campañas de Marketing Cloud.
- Desarrollo componentes Lightning, páginas Visualforce, metadatos personalizados y sitios web sobre Salesforce, e integré Slack y Slackbot con Block Kit.
- Coordino el portafolio de proyectos de CX con la metodología Wave de McKinsey: cartera IA, Data Cloud, cashback y modelo de juego.

Red de Servicios Financieros **Jul 2023 – Mar 2026**
Digital & Marketing Coordinator *130+ sucursales*

- Rediseñé el flujo de solicitud de crédito (UX/UI) a partir de datos de uso; las ventas se multiplicaron por 4 en un mes.
- Manejé campañas digitales con presupuesto de $5,000 USD y la publicidad de más de 130 sucursales.
- Participé en la apertura de 15 sucursales con diseño de punto de venta y campañas BTL/ATL.
- Implementé un chatbot de WhatsApp conectado al CRM para solicitudes, pagos y renovaciones.

Portal Media **Abr 2022 – Jun 2023**
SEO Analyst

- Posicioné más de 10 sitios de distintas industrias con contenido, keyword research, link building y mejoras de UX.
- Medí el comportamiento web con tracking y estadística, y gestioné campañas en Google Ads y Ads Manager.

Latitud Real Estate **Mar 2020 – Abr 2022**
Junior Real Estate Advisor

- Vendí a clientes de segmento AAA, capté más de 60 propiedades y cerré más de 200 alianzas con brokers.

EDUCACIÓN

McCombs School of Business, UT Austin **2023**
Data Science & Business Analytics

UANL, Facultad de Ciencias de la Comunicación **2018 – 2022**
Licenciatura en Mercadotecnia y Gestión de Imagen

HABILIDADES E IDIOMAS

- **Salesforce:** Sales Cloud, Service Cloud, Data Cloud, Marketing Cloud, Agentforce, Slack.
- **Desarrollo:** Apex, Agentforce Script, Lightning Web Components, Visualforce, Custom Metadata, Slack Block Kit.
- **IA:** Claude (agentes, Claude Code y API), GPT, agentes de voz, Lovable, HeyGen.
- **Marketing y datos:** Meta Ads, Google Ads, Google Analytics (GA4), SEO, SQL, Python (EDA), Excel.
- **Diseño y método:** Figma, LucidChart, UX/UI, Wave (McKinsey), gestión de proveedores.
- **Idiomas:** Español nativo · Inglés C1.