



Ilka Marissa Caballero E.

ilka.caballero@seconsulting.com.pa

Cel. 507- 6674-7168

<https://www.linkedin.com/in/ilka-caballero>

Resumen Profesional

Ingeniera Industrial trilingüe, con más de 10 Años de experiencia en compañías multinacionales de la industria de herramientas y audio/video. Especialista en Manejo de Marcas, Portafolio de Producto, Estrategia Digital, Administración de Red de Servicio y Desarrollo de Proyectos con equipos multidisciplinarios.

Orientada al trabajo por objetivos, excelente capacidad de organización, administración y trabajo en equipo.

- Brand Marketing
- Desarrollo y Seguimiento de Proyectos
- Marketing Digital

Experiencia Laboral

Stanley Black & Decker

Nov 2005 – Nov 2018

Compañía Multinacional Estadounidense Fabricante de Herramientas

Gerente Regional de Marca DeWalt / Black + Decker Centro América-Caribe-Ecuador

Liderizar la Estrategia de Marca para 12 Países de la Región (Centro América, Caribe, Ecuador y Venezuela); desarrollando proyectos que promuevan el conocimiento de la marca dentro de su Mercado Objetivo, y el Portafolio de Productos en las Diferentes Categorías; a través de Iniciativas y Programas Offline y Online que aporte al crecimiento del Negocio; en coordinación con Equipos Multidisciplinarios y en alineación con los Objetivos de la Compañía.

- Diseñé el Plan para desarrollar 3 Categorías de Alto Desempeño de DEWALT, enfocado en defender el posicionamiento de mercado de la Marca; ganar market share, y su implementación en los principales países de la Región.
- Implementé la Primera Activación de Marca BTL “La Casita Black + Decker” en 4 países, con la cual se dio a conocer por primera vez a los usuarios el portafolio completo de productos que ofrece la marca, efectuando alianzas estratégicas comerciales con los principales clientes de la Región a través de dinámicas online y offline, generando nuevos leads para la marca.
- Supervisé la implementación de las Campañas y Contenidos Digitales en Social Media, Páginas Web, Plataformas E-Commerce, generando leads de marca de 20% en el último año.
- Implementé la campaña de relanzamiento de Black + Decker en la región, dando a conocer la nueva imagen y posicionamiento de la Marca; utilizando el presupuesto de inversión asignado (que correspondía a menos del 2% de Ventas Anuales de la Región).
- Lidericé el proceso de lanzamiento de la Nueva Marca de Herramientas Eléctricas STANLEY, manejando en paralelo la racionalización de portafolio de otras categorías y; logrando cumplir con las metas de Excesos y Obsoletos por debajo del 8%.

Gerente Regional de Servicio Post Venta Centro América-Caribe-Ecuador

Responsable de la Estrategia de Servicio Post Venta de Centro América, Caribe, Ecuador y Venezuela, a través del Aseguramiento de Estándares de Alta Calidad en los 190 Centros de Servicio de la Región, implementando iniciativas para mejorar la distribución de repuestos, tiempos y calidad de reparación para el Usuario Final.

- Supervisé y administré los indicadores de gastos de garantía, empleando el Sistema de Garantías Web “SERVICE ONLINE”; logrando mantener los Gastos por debajo del 2.5% de las Ventas Anuales de Herramientas.
- Coordiné y ejecuté el programa de mejora de productividad para Centros de Servicio, utilizando el método Japonés Kaizen; donde se alcanzaron eficiencias en tiempos de reparación promedio de 30% en los 15 Talleres Implementados.
- Desarrollé el primer proceso de auditorías para Centros de Servicio, donde se evaluaron las variables críticas que requieren los Talleres para operar acorde con las Expectativas de la Compañía.

Coordinadora Regional de Servicio Centro América-Caribe-Ecuador

Responsable de Administrar los Planes, Iniciativas e Indicadores de Ventas, Gastos de Garantía, y Calidad de Servicio en Centro América, Caribe, Ecuador y Venezuela, siempre velando por ofrecer el más alto nivel de Servicio y Reparación para los diferentes Usuarios de Herramientas Eléctricas.

- Implementé el primer sistema automatizado para garantías vía Web, en todos los Centros de Servicio de la Región; con el cual se disminuyó el consumo de papel, y de generación de reportes manuales.

Pioneer International Latin America

Agosto 2003 – Julio 2005

Compañía Multinacional Japonesa Fabricante de Equipos de Audio y Video

Analista de Servicio para Latino América

Encargada de efectuar los Análisis de Ventas por Garantía, Gastos de Garantía, Tasas de Falla, entre otros indicadores, con el propósito de identificar las Tendencias de Compra vs Falla de Productos y Categoría; elaborar las reportes para las Oficinas Globales de Japón; e implementar planes de mejora en los Talleres Autorizados de la Región.

- Rediseñé el Sistema de Validación de Garantías, integrando KPIs para medir el nivel de eficiencia y de servicio, como lo son: establecer targets de días de reparación, costos promedios de reparación, reingreso de productos.

Formación Académica

Diplomado en Marketing Digital

ADEN Business School, Ciudad de Panamá, Panamá

Maestría en Administración de Empresas, con Énfasis en Finanzas

Universidad Interamericana de Panamá, Ciudad de Panamá, Panamá

Licenciatura en Ingeniería Industrial

Universidad Tecnológica de Panamá, Ciudad de Panamá, Panamá

EXPOSICIONES

- II Ciclo de Conferencias de Mercadeo: MERCATEC 2019. Expositora del Tema: **Estrategia Digital**. Julio, 2019.
- I Congreso de Economía, Sociedad e Innovación. Universidad Autónoma de Chiriquí y Colegio de Economistas. Expositora del Tema: **Marketing Digital: ¿Se debe Considerar en el Entorno Empresarial?**. Junio, 2019.