

Antonio Gómez-Pantoja Simón



Customer Success | SaaS | B2B Enterprise | FinTech & AdTech

Madrid | agomezpantojasimon@gmail.com | 671084415 | [LinkedIn](#)

Profesional especializado en **Customer Success en entornos SaaS**, con más de 6 años de experiencia internacional en **FinTech y AdTech B2B**. Experiencia gestionando **clientes enterprise**, impulsando la **adopción de producto, retención y optimización del uso de plataformas digitales**. Perfil que combina visión de negocio, análisis de datos y conocimiento técnico, con trayectoria en compañías como **Revolut y Google Marketing Platforms**, colaborando con equipos de producto e ingeniería a lo largo del ciclo de vida del cliente.

Experiencia

Mayo 2024 – Diciembre 2025 – Lisboa, Portugal

Revolut

Customer Success Specialist (Technical) | B2B SaaS | Global Clients

- **Gestión de Clientes B2B (FinTech SaaS):** Impulso de la adopción, retención y experiencia global del cliente.
- **Enlace Técnico:** Colaboración con Producto e Ingeniería para resolver casos complejos y problemas de rendimiento de la plataforma.
- **Optimización de Procesos:** Identificación de incidencias en Jira y documentación en Confluence para mejorar el customer journey y flujos internos.
- **Onboarding y Mentoría:** Liderazgo en la implementación de nuevos clientes y formación de equipo para acelerar la integración y calidad del servicio.
- **Análisis de KPIs:** Seguimiento de CSAT, NPS y Churn Rate para detectar fricciones y oportunidades de mejora en el ciclo de vida del cliente.

Marzo 2019 – Marzo 2023 - Lisboa, Portugal

Google TP

Customer Success Specialist (Technical) – Google Marketing Platforms | Enterprise B2B | AdTech

- **Estrategia y Gestión Enterprise:** Gestión de clientes B2B optimizando la adopción y el rendimiento en Google Marketing Platform (CM360, SA360, GA4, Google Ads).
- **Consultoría Técnica y Datos:** Liderazgo en integraciones complejas y auditoría de tracking para garantizar la integridad del dato y una medición fiable para negocio.
- **Resolución Transversal:** Colaboración directa con Ingeniería y Producto para resolver desafíos técnicos avanzados que impacten en la precisión y uso de la plataforma.
- **Análisis y Reporting Estratégico:** Seguimiento de KPIs (CSAT, NPS, TAT) y elaboración de informes de impacto para facilitar decisiones de marketing basadas en datos.
- **Eficiencia y Liderazgo Interno:** Mentoring en procesos de onboarding y optimización de procesos operativos mediante documentación estratégica.

Formación

Máster en Marketing Digital y Estrategias Social Media – Universidad de Sevilla

Grado ADE – Universidad de Extremadura

Programa Erasmus – Universidad de Stavanger (Noruega)

Idiomas

Español **nativo** | Inglés **C2** | Portugués **B2**

Herramientas

Excel · Jira · Confluence · SAP

Google Marketing Platforms · Campaign Manager 360 · Search Ads 360 · Google Ads · Tag Manager ·