



Christian Eduardo-Marcano

Customer Care Operations Manager

Paris, France

[Portfolio link](#)

[View profile on Dweet](#)

Links

[LinkedIn](#)

Languages

English (Native)

Spanish (Native)

French (Native)

About

International, experienced manager in customer success, operational compliance and fraud prevention.

BRANDS WORKED WITH



Experience



● Head of Operations

hply | Mar 2023 - Oct 2024

Supervision et la gestion des activités opérationnelles. Les responsabilités courantes incluent la planification et la coordination des activités quotidiennes, la gestion des ressources humaines, l'optimisation des processus et des flux de travail, l'amélioration de la qualité et de la productivité, et la coordination avec les autres départements. Analyser et d'évaluer les performances opérationnelles du groupe OPS Identifier les zones à problèmes et de mettre en place des plans d'action pour y remédier. Leadership, grande capacité d'organisation et de communication.



● Bénévole

Linkee | Dec 2020 - May 2023

Bénévole pour une association qui lutte contre la précarité alimentaire des étudiants et des autres personnes



● Responsable Conformité Operationelle

Treezor | Oct 2019 - Jan 2021

Manager d'équipe KYC/Conformité Application des directives LCB-FT Gestion des projets variés, gestion de clients (B2B) Point de contact privilégié entre les entreprises et Treezor pour être en mesure d'améliorer les pratiques et le service fourni



● Customer Care Manager & KYC/Fraud Prevention

KissKissBankBank | Sep 2017 - Oct 2019

Amélioration du délai de paiement pour tous les projets, qui passe de 72 heures à 24 heures, à partir du moment où le projet est terminé. Veiller à ce que tous les projets en ligne sur la plateforme n'aient aucun problème pour recevoir les paiements des contributeurs potentiels, en signalant les obstacles techniques aux équipes chargées des produits afin d'améliorer les pratiques et de rendre l'expérience du client satisfaisante. Point de contact privilégié entre contributeurs et les propriétaires des projets par téléphone ou par le biais du ticketing (Zendesk). Améliorer le temps de réponse du ticketing à moins de 24 heures. Développer avec l'équipe produit des "alarmes" pour éviter les fraudes potentielles au sein de la plateforme.