

Carla de Weber

Especialista en IT y Technical Success × Creadora de contenido

hello@icedcarla.com

icedcarla.com/cv

Remoto · Híbrido en Valencia, España

TikTok @icedcarla · Instagram

@carladeweber

PERFIL

Perfil híbrido con más de 4 años en operaciones IT y customer success en empresas globales, y una comunidad de más de 10K construida como creadora UGC bilingüe (EN/ES). Convierto tecnología compleja en contenido claro y humano: en guías, formaciones y vídeo corto. Busco puestos en remoto (o híbridos en Valencia, España) en IT y technical success, social media, content design, marketing o roles que combinen varias áreas.

IT Support

Technical Success

Customer Success

Social Media

UGC & Short-form Video

Content Design

Community Management

Bilingual EN/ES

EXPERIENCIA

Creadora UGC bilingüe y Community Lead

2025 – Actualidad

Independiente · @icedcarla (Instagram y TikTok)

- He creado contenido para unas 20 marcas, entre ellas Xiaomi, Astraux, marcas locales de Berlín y marcas asiáticas.
- Construí una comunidad de más de 10K con storytelling estilo UGC y demostraciones de producto para marcas de e-commerce, tecnología y lifestyle; 7.4% de engagement y 617 visualizaciones medias por vídeo (últimos 30 días).
- Produzco vídeo corto de principio a fin —concepto, guion, locución, grabación, edición— para anuncios de pago, series orgánicas y cobertura de eventos en directo, en inglés y español.
- Diseñé la serie educativa "UGC Beginner Series" como funnel orgánico: más de 11k visualizaciones, más de 100 seguidores nuevos y más de 70 descargas de una guía gratuita.
- Gestiono un canal de YouTube con vídeos informativos y videoensayos de investigación, y dos canales sin cara (voz con IA, imágenes de stock o generadas con IA, producción asistida por IA; edición 100% manual en CapCut).
- Monté y gestioné de principio a fin una tienda de dropshipping en Shopify de belleza y cuidado personal: proveedores con AutoDS, configuración de la tienda y campañas de Meta Ads.
- Publico guías gratuitas y contenido de desarrollo profesional para freelancers en Alemania.

IT Support Specialist — Technical Success

Feb 2025 – Ago 2026

Highsnobiety

- Partner técnica de equipos globales: gestioné el onboarding y offboarding de principio a fin, incluido el aprovisionamiento de accesos, para que las nuevas incorporaciones fueran productivas desde el primer día.
- Resolví incidencias complejas de hardware, software y cuentas (Windows, macOS, Google Workspace, Microsoft 365) para evitar tiempos de inactividad en operaciones internacionales.
- Redacté guías y documentación interna claras para el autoservicio e impulsé la adopción de herramientas con formaciones prácticas y webinars sobre nuevas plataformas (p. ej. Google Meet) para unas 50 personas.

Technical Support Lead (Deputy Lead)

Jan 2024 – Jan 2025

eBay · by akut HR Consulting GmbH

- Lideré las operaciones diarias del equipo de soporte IT como deputy lead, gestionando un equipo de unas 10 personas y siendo el contacto principal para incidencias complejas y escalados; mantuve calidad de tickets y métricas de rendimiento en objetivo.
- Lideré formaciones y mentorías, y creé material de formación y contenido de base de conocimiento que ayudó al equipo a resolver problemas recurrentes más rápido.
- Traduje la jerga técnica en soluciones simples para una base de usuarios global y diversa por chat y llamada.

IT Helpdesk Specialist

Jan 2022 – Dec 2023

eBay · by akut HR Consulting GmbH

- Soporte técnico global por chat y llamada (hardware, productos Microsoft, sistemas operativos); gestión de solicitudes urgentes de acceso y seguridad.
- Actualicé artículos de base de conocimiento y guías de ayuda para el autoservicio; formé a nuevas incorporaciones para reforzar procesos internos.

Objetiva Broker

- Contacto principal entre clientes y aseguradoras, gestionando siniestros de principio a fin; asesoré a clientes en persona y online, apoyé en ventas y gestioné documentación mercantil y legal.

TRABAJO CREATIVO SELECCIONADO

10K+
comunidad

~20
marcas, incl. Xiaomi y Astraux

11k+
visualizaciones, UGC Beginner Series

~10 / ~50
equipo liderado / asistentes a webinars

- **Campaña de lanzamiento Xiaomi** — tres vídeos (móvil, tablet, accesorios) para el nuevo buque insignia Ultra y su ecosistema.
- **Lanzamiento Astraux EV** — cobertura en directo y recap del evento, producción de campo de alto impacto.
- **“Active Diaries”** — recomendación orgánica y no patrocinada de una app de suscripción basada en demos reales.

SKILLS

Contenido y social: vídeo corto y largo (TikTok, Reels, YouTube), guion y storytelling UGC, locución, edición de vídeo (CapCut), diseño visual (Canva), gestión de comunidad, contenido bilingüe EN/ES

Content design y documentación: gestión de bases de conocimiento, Notion, guías y material de formación, redacción técnica en lenguaje claro, mejora de procesos

Customer success y liderazgo: onboarding/offboarding técnico, soporte multicanal, gestión de escalados, comunicación con stakeholders, liderazgo de un equipo de ~10, mentoring, webinars de formación para ~50 personas (p. ej. Google Meet)

Marketing y crecimiento: creatividad para ads (hooks, ángulos, CTAs), funnels orgánicos y generación de leads, contenido para TikTok Shop, dropshipping en Shopify (AutoDS), Meta Ads, análisis de audiencia, colaboraciones con marcas (~20 marcas)

IT y técnico: administración de Google Workspace, Microsoft 365, Windows / macOS / iOS / Android, Jira, ServiceNow, gestión de cuentas y accesos, soporte de infraestructura

IA y automatización: ChatGPT, Gemini, Claude, prompting e implementación de IA, automatizaciones con IA, producción de contenido asistida por IA, optimización de flujos de trabajo

FORMACIÓN E IDIOMAS

Técnico Superior en Asistencia a la Dirección — IES La Laboral de La Laguna

Idiomas: Español (nativo) · Inglés (C1, fluido)

2018 – 2020