



Melquiades M. Aseron III

Customer Success, SaaS Professional, People Manager

Tech Client Solutions professional with over a decade of experience in building and maintaining relationships with both individual and enterprise clients, with a proven track record of delivering client-focused service through a personal philosophy of candor and consistency. Resilient, strong sense of responsibility and ownership, proactive, detail-oriented, quick learner, and team player.

✉ melquiades.aseron@gmail.com

☎ +34.604.04.04.06

📍 A Coruña, Galicia, Spain
Legal Resident of Spain with Right to Work

🌐 <https://melquiadesaseron.com>



WORK EXPERIENCE

Managing Consultant & Founder

Aseron Software Consultancy

Apr 2015 - Jul 2022

- Built and nurtured strong relationships with third-party clients of Equus Software, LLC as **Client Solutions Manager** by consistently engaging and collaborating with key stakeholders across all levels of the client's organization, managing an enterprise customer portfolio with an ARR of over \$1 million, and with diverse profiles ranging from teams with a small/medium user base with a simplified process to multinationals with a huge user base and highly complex processes.
- Took full ownership of account management by leading and influencing different phases of the client relationship lifecycle, from onboarding, ongoing support, and renewal, all the while prioritizing customer value.
- Successfully led the implementation of SaaS solutions for enterprise clients.
- Achieved 100% retention of clients through early identification of renewal risks and by leading team efforts to prevent churn.
- Grew, mentored and led a team of 10 consultants (functioning within the IT Client Services BA role) to specialize in bridging the gaps between client business needs and the technical capabilities of the SaaS product.
- Successfully transitioned main business & team to Equus Software, LLC.

[Click for details »](#)

Client Services Business Analyst

Equus Software, LLC. (Independent Contractor, Remote)

Sep 2013 - Apr 2015

- Remotely assisted Client Account Managers in London in providing client support and maintaining client relationships through design and testing of SaaS product solutions for clients both on the Implementation and the Ongoing Support stages, and also in training and onboarding new team members in other Equus Software, LLC locations (London and Dallas).
- Achieved high level of satisfaction of clients that they agreed to be key client reference to successfully generate new sales in EMEA and APAC.

[Click for details »](#)

Global Mobility Coordinator

White & Case Global Operations Center (Manila) LLP [formerly DSM Manila LLC]

Mar 2011 - Sep 2013

- Successfully led the implementation and transition of Firm's mobility process to AssignmentPro™ on the technical front, including creation of various Firm mobility templates such as the GM Budget Template, and undertook process improvement initiatives.

[Click for details »](#)

Mobility Representative

IBM

Sep 2009 - Mar 2011

- Achieved excellent level of client-employee satisfaction despite complexities in handling both executive and non-executive expatriates under 13 different assignment plan types and 8 different countries, demonstrated through multiple inbound case transfers from teammates to improve client satisfaction coupled with zero outbound case transfers during entire tenure, and only a single incident of complaint arising from process gaps.
- Achieved 100% compliance with operational metrics during entire tenure.

[Click for details »](#)

SKILLS & COMPETENCIES

Customer Success Client Retention Client Service

Emotional Intelligence Relationship-Building

Negotiation Communication Expectation Management

Software Implementation Product Knowledge

Advanced Excel SaaS Tech-Savvy JIRA

Business Process Development Client Onboarding

Client Training Resourcefulness People Management

Creative Problem-Solving Resilience Leadership

EDUCATION

Spanish C1 Level

Escuela Oficial de Idiomas, A Coruña, Spain
June 2023

Juris Doctor

Philippine Law School, Pasay City (Manila), Philippines
May 2021

Bachelor of Arts in Legal Management (cum laude)

University of Santo Tomas, Manila, Philippines
March 2009

LANGUAGES

English
Bilingual Proficiency

Filipino (Tagalog)
Bilingual Proficiency

Spanish
General Professional Proficiency

Malay (Brunei/Malaysia)
General Professional Proficiency

Mandarin
Limited Professional Proficiency

INTERESTS & PASSIONS

🎵 **Music**
I play the violin and erhu

🏛️ **History**
especially ancient civilizations

👨‍🍳 **Cooking**
food is one thing that all of humanity has in common

🧠 **Psychology**
how the mind works intrigues me

🎬 **Motion Pictures**
for entertainment and new viewpoints on life

🎮 **Video Games**
on PlayStation and Nintendo Switch

Character References available upon request

Melquiades III Aserón Martínez

Customer Success, SaaS Professional, Gestor de Personas

Profesional con más de una década de experiencia estableciendo y manteniendo relaciones con clientes en una gran variedad de sectores. Honestidad, consistencia y un servicio centrado en el cliente han sido mi marca personal durante todo este tiempo. Entre mis virtudes están la resiliencia, la responsabilidad y compromiso en las tareas asignadas, la proactividad, la atención al detalle, y mi capacidad para el aprendizaje rápido y el trabajo en equipo.

✉ melquiades.aseron@gmail.com

☎ +34.604.04.04.06

📍 A Coruña, Galicia, España
Con derecho a residir y trabajar en España

🌐 <https://melquiadesaseron.com>



EXPERIENCIA LABORAL

Managing Consultant & Fundador

Aseron Software Consultancy

Abril 2015 - Julio 2022

- Encargado del establecimiento y fomento de relaciones sólidas con clientes de Equus Software, LLC, en el papel de Client Solutions Manager. Constante colaboración e involucración con todas las partes interesadas, a todos los niveles, en las organizaciones de los clientes, gestionando una cartera de clientes empresariales con un ARR de más de un millón de dólares, y tratando con perfiles diversos que van desde equipos con una base de usuarios pequeña/mediana y procesos simples, hasta multinacionales con una enorme base de usuarios y procesos altamente complejos.
- Responsable de la gestión de cuentas, liderando e influyendo en diferentes fases del ciclo de vida de la relación con clientes, desde su incorporación, al soporte continuo y las renovaciones, siempre priorizando maximizar el valor para los clientes.
- Liderazgo de la implementación exitosa de soluciones SaaS para clientes empresariales.
- Retención del 100% de los clientes en base a la identificación temprana de posibles riesgos en sus renovaciones, liderando los esfuerzos del equipo para prevenir la pérdida de clientes.
- Expansión, mentoría y liderazgo de un equipo de 10 consultores especializados en la búsqueda de soluciones para amoldar el producto SaaS a las necesidades de negocio de los clientes.
- Transición exitosa del negocio principal y del equipo a Equus Software.

[Clic para detalles »](#)

Client Services Business Analyst

Equus Software, LLC. (autónomo en remoto)

Septiembre 2013 - Abril 2015

- Apoyo a los *Client Account Managers* en Londres para la gestión de las relaciones con los clientes, y el diseño y la prueba de las soluciones del producto SaaS durante las fases de implementación y soporte. Asimismo, apoyo en la formación e incorporación de nuevos miembros del equipo en otras sedes de Equus Software, LLC (Londres y Dallas).
- Responsable del alto nivel de satisfacción de los clientes, que se usaron como casos de éxito para generar nuevas ventas en la UE y Asia.

[Clic para detalles »](#)

Global Mobility Coordinator

White & Case Global Operations Center (Manila) LLP [antes DSM Manila LLC]

Marzo 2011 - Septiembre 2013

- Liderazgo técnico de la implementación y transición exitosa de los procesos de *global mobility* de White & Case, LLP a AssignmentPro™, lo cual incluyó la creación de varias plantillas como la de *GM Budget Template*. También puesta en marcha de varias iniciativas exitosas para la mejora de políticas y procesos.

[Clic para detalles »](#)

Mobility Representative

IBM

Septiembre 2009 - Marzo 2011

- Máxima satisfacción de los expatriados, a pesar de ser responsable de la gestión de expatriados tanto ejecutivos como no ejecutivos asociados a 13 tipos de planes de asignación diferentes y ubicados en 8 países, sin necesidad de transferir ningún caso a otro *Mobility Representative* y con solo un incidente que resultó estar asociado a una deficiencia del procedimiento.

- Cumplimiento pleno de los KPIs.

[Clic para detalles »](#)

HABILIDADES & COMPETENCIAS

- Customer Success Retención de Clientes
- Negociación Comunicación Servicio a Clientes
- Inteligencia Emocional Desarrollo de Relaciones
- Gestión de Expectativas Implementación de Software
- Conocimiento del Producto Excel Avanzado SaaS
- Concedor de la Tecnología Incorporación de Clientes
- JIRA Desarrollo de Procesos de Negocio Inventiva
- Gestión de Personas Formación de Clientes Liderazgo
- Resolución Creativa de Problemas Resiliencia

FORMACIÓN ACADÉMICA

Español C1

Escuela Oficial de Idiomas, A Coruña, España

Junio 2023

Juris Doctor

Philippine Law School, Pásay, Gran Manila, Filipinas

Mayo 2021

Bachelor of Arts in Legal Management (cum laude)

University of Santo Tomás, Manila, Filipinas

Marzo 2009

IDIOMAS

Inglés

Bilingüe

Filipino (Tagalo)

Bilingüe

Castellano

Avanzado

Malayo (Brunei/Malaysia)

Avanzado

Chino mandarín

Básico

AFICIONES

🎵 **Música**
toco el violín y el erhu

🏛️ **Historia**
sobre todo civilizaciones antiguas

👑 **Cocina**
la comida es algo que toda la humanidad tiene en común

🧠 **Psicología**
me fascina el funcionamiento de la mente

🎬 **Cine**
para pasar el rato y tener otros puntos de vista de la vida

🎮 **Videojuegos**
en PlayStation y Nintendo Switch

Referencias disponibles bajo demanda