

Otto Fonseca

Teléfono: (502) 5502-8282

Email: otto.fons@gmail.com / <http://www.linkedin.com/in/ottofonseca>

Enfoque en el logro de resultados y trabajo en equipo, experiencia participando en equipos a cargo de la planificación, ejecución estratégica y desarrollo de portafolio. Gusto por enseñar y empoderar, así como aplicar conocimientos de estrategia y mejora continua de productos y servicios.

He residido, trabajado y estudiado en Estados Unidos, Francia y Costa Rica. Lugares en donde he cultivado experiencia en la resolución de problemas en conjunto con personas de distintas culturas y personalidades en empresas con estructura multinacional.

Experiencia

Dic 2017 **Progreso**

Oct 2021 **Gerente de Analytics**

- Definición e implementación de área de Analytics (*Business Intelligence*)
- Diseño de hoja de ruta (*roadmap*) de la unidad de analítica a 5 años (arquitectura de información, herramientas de *datamining*, mapeo del desarrollo de modelos y servicios a brindar, etc.) de acuerdo con las necesidades estratégicas inmediatas y a largo plazo.
- Trabajar continuamente en la creación de la cultura *data-driven* para toma de decisiones utilizando los productos de analítica descriptiva y predictiva otorgados a clientes internos del área comercial.
- Proponer, diseñar y ejecutar proyectos de transformación digital e innovación, que ayuden a la protección y desarrollo de la industria de la construcción.
- Diseño e implementación de productos analíticos avanzados de Inteligencia Artificial, como Lenguaje de procesamiento natural (NLP) y IOT, para conocimiento del consumidor final, así como la creación de modelos de *machine learning* para el pronóstico de consumo, abandono de clientes y segmentación de cartera entre otros.
- Reclutar, entrenar y desarrollar a miembros del equipo de *Analytics* en todos los aspectos relacionados con *data science* al servicio de las tácticas y estrategias planteadas por directores en distintos departamentos y empresas del grupo.

Ago 2013 **FICOHSA**

Jul 2017 **Gerente de Inteligencia de Negocios y Desarrollo de Cartera**

Encargado del análisis estratégico y desarrollo de cartera utilizando minería de datos en el desarrollo de modelos y métricas comerciales, evaluando todo impacto financiero, gestión de servicio al cliente y logística. Análisis y evaluación de desempeño de ventas, logística, campañas de mercadeo y servicio al cliente.

- Administración y continua evaluación de procesos, cartera de productos, clientes y servicios de soporte (tiempos de entrega de logística, habilitaciones, activaciones, cancelaciones, servicio al cliente y percepción del mercado).
- Evaluación de procesos de canales de entrega (logística), ventas y servicio al cliente.
- Desarrollo de modelos predictivos (Business Analytics) para optimizar resultados de ventas, venta cruzada (alcanzando incrementos de hasta 40%), servicio al cliente (SAC) y reducción de riesgo.
- Elaboración de Dashboards de control y gerenciales.
- Segmentación de clientes identificando patrones de consumo (Ej.: frecuencia de compra, montos de ventas y recurrencia) así como el comportamiento de uso y riesgo con el fin de apoyar la toma de decisiones para aumento en ventas, consumo, mejorara del servicio de logística y servicio al cliente.
- Administración tendencias y pronósticos, así como la definición de indicadores de control (KPIs) para apoyar la mejora continua del área de ventas, soporte (canales de entrega y servicio) y mercadeo.

May 2012 **ABBOTT Laboratories**

Sep 2012 **Consultoría de Estrategia de Mercadeo y Ventas – Pasantía MBA INCAE Business School**

- Colaborar con la gerencia de Mercadeo y Ventas en el lanzamiento de nuevos productos.
 - Diseñar modelos estadísticos de pronósticos de ventas y simulaciones financieras para cada país.
 - Coordinar focus groups y estudios de campo para direccionar las estrategias de mercadeo y ventas.
 - Realizar análisis de la competencia en la región, tanto en precios como posicionamiento.
-

Feb 2011 **AON Hewitt (www.aon.com) – Chicago, Illinois**

Ene 2008 **Analista de Negocios en Servicios Compartidos**

- Encargado de proyectos de manejo seguros para clientes tales como Hewlett-Packard, PepsiCo, Disney y compañías aseguradoras como MetLife, Aetna, Blue Cross, Caremark, etc.
- Coordinación, manejo y entrenamiento de equipos de soporte tercerizados en países como India y Canadá, así como locales en estados como Texas y California.
- Desarrollo y coordinación de proyectos, así como de la carga y seguimiento de actividades de todos los miembros de cada equipo.
- Responsable de control y seguimiento de indicadores (KPIs) de avance de cada proyecto.

Ago 2004 **AON Hewitt (www.aon.com) – Chicago, Illinois**

Jun 2008 **Analista de Negocios**

- Análisis de requerimientos y necesidades de clientes, así como el posterior diseño de especificaciones de proyectos para el manejo de seguros (5 proyectos simultáneos por año).
- Investigar, depurar y corregir problemas de la operación de proyectos desarrollados a la medida para cada cliente y sus respectivos proveedores de seguros.
- Realizar el control de calidad de cada proyecto durante cada una de sus etapas.
- Servir como experto en las soluciones de sistemas y servicios brindados a clientes y aseguradoras.

Ago 2003 **Blue Dolphin Designs – Pensacola, Florida**

Julio 2004 **Pasante de Administración de Empresas**

- Plan rotativo de entrenamiento y práctica en las áreas de Mercadeo, Finanzas, Servicio al Cliente, Inventarios, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar y Manufactura.
-

Educación

Oct 2020 **Massachusetts Institute of Technology (MIT)**

Ene 2021 Data Science and Big Data Analytics

Jan 2018 **Florida International University (FIU)**

Dic 2018 Strategic Management of Innovation and Digital Transformation

Agosto 2011 **INCAE Business School**

Mayo 2013 Maestría en Administración de Empresas (Finanzas y Economía)

Becario por Guatemala – Beca Líderes del Cambio

Miembro activo del Club de Ética

Oct 2012 **Bordeaux E'colé de Management, Francia**

Ene 2013 Doble Titulación de Maestría en Administración de Empresas
(Énfasis en Estrategia y Mercadeo)

Ago	2011	INCAE Business School
Dic	2012	Maestría en Desarrollo Humano y Ambiental Sostenible
Nov	2001	Universidad Francisco Marroquín
Ene	1996	Administración de sistemas de Información, CUM LAUDE

Principales Logros

- Creación y desarrollo del área de Analytics del departamento de Inteligencia de Mercado en Progreso, entre 2017 a la fecha, adquisición de herramientas y servicios (en la nube) así como el reclutamiento y entrenamiento del personal.
- Implementación del departamento de Business Intelligence en Banco Ficohsa (2013) y utilización de herramientas de minería de datos por primera vez en Abbott Laboratories (2012).
- Creación estrategia de reducción de costos en los programas de lealtad de Ficohsa, llegando a ahorros anuales de 4 MM USD en los últimos dos años.
- Ganador de Beca de INCAE Business School “Lideres de Cambio” para programa MBA Full Time.
- Ganador del premio “Above and Beyond Award” de AON Hewitt en Chicago Illinois, dado a la excelencia en las labores y ética profesional.
- Graduado en tercio superior de programa INCAE Full Time MBA 2013 con GPA de 3.49
- Parte de equipo de funcionarios que negociaron, diseñaron e implementaron cambios en productos, contratos y estrategia, de acuerdo a la Ley de Tarjetas de Crédito implementada en marzo 2016.

Conocimientos Técnicos y Minería de Datos

Conocimiento avanzado de software de minería de datos para generar información (*insights*) desde data cruda y su uso en la toma de decisiones (acciones) mediante la creación de modelos probabilísticos comerciales, financieros y dashboards descriptivos. Así como Desarrollo de modelos predictivos para indicar niveles de servicio, abandono y segmentación de carteras.

- **Machine Learning**
 - Python, R, Angoss Studio, Rapidminer Studio, StatTools, Palisade @RISK and Decision Tools.
- **Analítica descriptiva**
 - Tableau, Power BI, Excel Avanzado, Oracle Hyperion (SQR).
- **Big Data, Data warehouse y Cloud Services**
 - Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Microsoft Certified Professional, Microsoft SQL Server, MySQL, Sybase, Oracle, MS Access, SSIS (SQL Server Integration Services)
- **Microsoft Office Suite, Wrike, Salesforce, Pipedrive**