

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. 100% Dominio de Inglés.

Experiencia

Agosto 2013 **FICOHSA**

Junio 2017 **Gerente de Inteligencia Comercial y Desarrollo de Cartera**

Diseñar y evaluar campañas de mercadeo, gestión de servicio al cliente y servicios de entrega. Encargado del análisis estratégico y desarrollo de cartera utilizando minería de datos en el desarrollo de modelos y métricas comerciales.

- 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.
- 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.

Mayo 2012 **ABBOTT Laboratories**

Sept 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.

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

Enero 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.

Agosto 2003 **AON Hewitt (www.aon.com) – Chicago, Illinois**

Junio 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.

Agosto 2002 **Blue Dolphin Designs – Pensacola, Florida**

Julio 2003 **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

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**

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

Agosto 2011 **INCAE Business School**

Dic. 2012 Maestría en Desarrollo Humano y Ambiental Sostenible

Nov. 2002 **Universidad Francisco Marroquín**

Enero 1998 Administración de sistemas de Información, **CUM LAUDE**

Principales Logros

- Implementación del departamento de Business Intelligence en 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 “Líderes 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.