

Lic. Javier Epstein, MBA

24 de Diciembre de 1976 (37 años), casado, 2 hijas
R.E. de San Martín 1576 7º 45, Florida, Vicente López
(011) 4797 6876 y (011) 15 3701 7290

javier.epstein@outlook.com.ar
ar.linkedin.com/in/javierepstein/

PERFIL PROFESIONAL

Soy un profesional con capacidad analítica, proactivo y orientado a resultados. Tengo facilidad y pasión por los números. Tengo el coraje y la capacidad para implementar una cultura de mejora continua de los procesos en mis equipos de trabajo, liderar proyectos de generación de valor y capacidad para construir relaciones a largo plazo.

FORMACIÓN ACADÉMICA

2004-2005 UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA.

Título: MBA

Tesis: Eficiencias en un "call center".

1995-2003 UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN

Título: Lic. en Administración de Empresas

Tesis: Modelo de segmentación aplicado a la industria financiera.

ANTECEDENTES LABORALES

HOPE FUNDS – May 2014 al presente

Asesor de Finanzas e Inversiones: Brindo asesoramiento sobre inversiones a individuos, familias y empresas para crear, acrecentar y proteger su patrimonio de acuerdo a sus necesidades.

UNICEF - Mar 2013 a Abr 2014

(Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia)

Gerente de Contact Center: Lideré los procesos de planificación estratégica, financiera y operativa de las campañas de prospección, fidelización y la gestión del centro de atención al donante; desarrollando, capacitando y motivando a los colaboradores a cargo. Generación del presupuesto financiero y seguimiento del cash flow.

IRAM - Feb 2006 a Mar 2013

(Instituto Argentino de Normalización y Certificación)

Jefe de Administración Comercial: Lideré los procesos de planificación financiera, análisis de rentabilidad y control de gestión. Generé oportunidades de ventas cruzadas. Desarrollé modelos para la fijación óptima de precios. Lideré el proceso de generación de presupuesto de ventas por línea de producto y región. Estuve a cargo además del equipo de generación de la facturación.

Jefe de Operaciones: Lideré el centro de servicios compartidos que daba soporte a las filiales de Argentina y Latam. También implementé los proyectos de mejora y de buenas prácticas desarrolladas sobre procesos operativos y comerciales de nuestro negocio. Realicé mas de 60 auditorias a sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.

Jefe de Unidad de Negocios Buenos Aires: Lideré los procesos de planificación estratégica y operativa de la prestación del servicio de auditorías de tercera parte desde la venta del servicio hasta la prestación del mismo. Contratación de auditores y otros proveedores. Atendí las auditorías de acreditación ante organismos externos.

AUDIOTEL S.A. - May 2005 a Ene 2006

Jefe de Operaciones: Lideré los proyectos de generación de propuestas de valor a los clientes, implementando servicios de: “Contact Center”, “IVR”, “SMS” y “VoIP”, desde la comercialización hasta la puesta en producción para el mercado local, Latam y España.

TARJETA PROVENCREC (CITIGROUP) - Nov 1995 a Ago 2003

Jefe Comercial: Desarrollé estrategias comerciales de fidelización y reactivación de cartera de clientes. Lideré la implementación de nuevos productos y acciones promocionales. Desarrollé herramientas de análisis de rentabilidad y riesgos. Genere el cash flow. Evalué la apertura de nuevos puntos de venta. A cargo del “back” y “front office” de atención a clientes y comercios adheridos.

Jefe de Operaciones Call Center: Desarrollé equipos de trabajo para la venta telefónica y reactivación de cartera de tarjetas de crédito, otorgamiento de acuerdos telefónicos, atención de reclamos y gestión de mora temprana. Desarrollé un modelo de predicción de demanda telefónica para la correcta adecuación de los recursos disponibles.

BANCO NOAR COOPERATIVO LIMITADO - Dic 1994 a May 1995

Pasante en el Centro de Autorizaciones Mastercard: Otorgue acuerdos telefónicos.

OTRAS ACTIVIDADES

- Me desempeñé como tutor de tesis y de planes de negocios del MBA de la UTDT
- Soy auditor de la norma IRAM-ISO 9001:2008 y otros referenciales de Gestión de Calidad.
- Docente de los siguientes cursos: Análisis Económico Financiero; Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de la Calidad; Gestión por procesos; Introducción a la serie de normas ISO 9000; Herramienta de calidad para la mejora.
- Participo como expositor en temas de calidad en seminario para la carrera de Relaciones Laborales en la UNLAM, Jun y nov 2011
- Fui tutor de proyectos de marketing de la cátedra de Economía Empresarial de la Universidad Torcuato Di Tella, Jun 2010
- Fui docente de la [Fundación Junior Achievement](#), donde dicté un curso de Economía Personal para alumnos del 3er. año de los colegios San Juan el Precursor y San Javier ambos de la ciudad de Yerba Buena, provincia de Tucumán financiados por el HSBC (1999-2000).

OTRAS EXPERIENCIAS

- Definí las operatorias alineadas con los objetivos de los nuevos proyectos, realizando además el análisis del impacto y riesgo en el negocio (IRAM).
- Coordino el comité de análisis y prevención de fraudes, el comité de análisis crediticio y nuevas políticas, fui apoderado legal de la compañía representándola ante diversas autoridades externas, fui entrenador interno dictando cursos de matemática financiera, estadística, operaciones orientado a la industria de servicios y sobre temas de procesos del negocio.
- Responsable además de la gestión de los indicadores de calidad (Tarjeta Provencred).

MANEJO DE HERRAMIENTAS E IDIOMAS

- Dominio avanzado de paquete office.
- Herramientas de “planning, “budgeting”, “forecasting” y modelos de rentabilidad.
- Ingles y hebreo.

ASISTENCIA A CURSOS Y CAPACITACIONES

- Workshop regional de Fundraising en Fortaleza, Brasil (oct-13)
- Gestión de proyectos para la mejora continua, IRAM, (ago-11)
- Benchmarking sobre procesos de negocio efectuado a [DQS](#) en la ciudad de Frankfurt, Alemania, financiado por el [Physikalisch-Technische Bundesanstalt \(PTB\)](#), (mar-09).
- Formación de auditores líderes ISO 9001 certificado por el IRCA (mar-07); Costos de la calidad (dic-06); Gestión por procesos (oct-06); Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad (jul-06); Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de la Calidad según la norma ISO 19011 (abr-06); Introducción a la serie de normas ISO 9000 (feb-06) todos realizados en IRAM.
- Diplomatura en formación para Mandos Medios y Gestión Empresarial, dictado por la [Universidad Empresarial Siglo XXI](#), Córdoba (mar-00 a dic-02).
- Programa de Liderazgo, Jerusalém, Israel (Ene-01)
- Programa de formación para entrenadores internos, Salta, (abr-00).
- Programa de formación de Supervisores de Call Center, Córdoba (nov a dic 1999).
- Jornada de formación “Educando a los conductores”. Tucumán, (abr-1997).
- Capacitación en “Calidad de servicio y análisis transaccional”, Tucumán (jun-1996).