

FERNANDO MORENO



Teléfono: +34 648 11 37 16
E-mail: mail@fernandomoreno.net

Experiencia Profesional

- **Octubre 2006 → Actualidad en ACCENTURE (Manager desde septiembre del 2008)**, participando en distintas iniciativas:
 - **Enero 2010 → Actualidad: Telefónica** (Área de Gestión de Clientes, interlocución a nivel de Dirección), **Oficina de Proyectos** con el objetivo de asegurar el desarrollo de los proyectos estratégicos en curso y el lanzamiento de los previstos, estableciendo los mecanismos de gestión y seguimiento tanto a nivel interno de la Dirección como con otras áreas relacionadas, con las siguiente actividad:
 - Diseño, elaboración y publicación del cuadro de mando de seguimiento de proyectos
 - Coordinación del Seguimiento de proyectos estratégicos
 - Gestión de mecanismos de coordinación de la Dirección con otras áreas de Telefónica implicadas en proyectos estratégicos de Gestión de Clientes.
 - **Septiembre 2009 → Diciembre 2009: Telefónica** (Área de Gestión de Clientes), **Jefe de Proyecto** en la definición de los procesos de negocio del Canal Indirecto, de cara a proporcionar una visión funcional que facilite la cobertura de las necesidades de negocio actuales y futuras en la evolución del mapa de Sistemas de Telefónica.
 - **Enero 2009 → Agosto 2009:** Acción comercial hacia clientes telco (Telefónica, Euskaltel) y utilities (Endesa, Gas Natural) con especial enfoque en el ámbito de adquisición y retención de clientes. Las acciones en Euskaltel dieron pie a una fase de diagnóstico de su situación actual y a la oportunidad de un proyecto Value Based para la mejora de Retención de Clientes.
 - **Octubre 2006 → Diciembre 2008: Telefónica Móviles** (Área de Soporte a Ventas), coordinando los siguientes proyectos en calidad de **Jefe de Proyecto**:
 - Portal de Información a Distribuidores con toda la información para venta y atención al cliente desde el canal de tiendas.
 - Sistema de prescripción de ofertas y servicios a clientes mediante pantallas táctiles en puntos de venta
 - Nueva Intranet para distribuidores y operadores de atención al canal.
- **Julio 1999 → Septiembre 2006 en SOLUZIONA Consultoría (Consultor Senior desde enero del 2001)**, participando en distintos proyectos:
 - **Marzo 2006 → Septiembre 2006: ONO. Jefe del proyecto** en la definición de los procesos de negocio de Atención al Cliente, Atención al Canal, Atención a la Fuerza de Venta Directa, Soporte Técnico y Gestión de Ventas.
 - **Noviembre 2002 → Febrero 2006: Amena.** Implantación y Mantenimiento del CRM Siebel. Participando con los siguientes roles:
 - **Consultor de Procesos** en la definición de los nuevos procesos de negocio de gestión de clientes y servicios, pruebas de aceptación y formación a usuarios.
 - **Arquitecto Funcional:** Gestionando los nuevos requerimientos, elaborando sus estudios de viabilidad y realizando la coordinación entre el cliente y el equipo de desarrollo.
 - **Julio 2002 → Octubre 2002:** Desarrollando ofertas de servicios a clientes del sector de móviles y medios de comunicación (*Amena, RTVE, Auna*).
 - **Enero 2002 → Junio 2002: Consejo General del Notariado. Jefe del proyecto** para la elaboración de un informe de situación y propuesta de actuación informática en los colegios notariales.
 - **Mayo 2001 → Diciembre 2001: Quiero TV. Jefe del proyecto de Soporte y Mantenimiento** (evolutivo y correctivo) de los sistemas de atención al cliente, facturación y gestión de cobros.
 - **Octubre 1999 → Abril 2001: Quiero TV. Responsable del equipo de parametrización y pruebas** de los sistemas de atención al cliente, facturación y gestión de cobros. Ejecución de la puesta en producción. Soporte a usuarios.

- **Julio 1999 → Septiembre 1999: Unicable. Responsable de ciclos de facturación**, realizando tareas de supervisión de los ciclos de facturación de las empresas cliente (**Madritel – R**), coordinación de los equipos que participan en su ejecución, seguimiento de las incidencias relacionadas y definición de nuevas funcionalidades.
- **Marzo 1999 → Julio 1999 en SOLUTIO Consultores.** En calidad de **Analista de Sistemas**, formando parte del Dpto. de Coordinación y Aceptación de Desarrollos de **Telefónica Servicios Móviles**, realizando tareas de control de calidad del software, seguimiento de la instalación de procesos y coordinación entre los equipos de desarrollo y producción.
- **Mayo 1996 → Febrero 1999 en IBERMÁTICA.** Como **Analista Programador**, desarrollando aplicaciones de contabilidad y gestión financiera en entorno UNIX-ORACLE para el **Grupo EROSKI**. Realizando servicio de soporte funcional y formación al usuario.

Formación Académica

Licenciado en Informática (Facultad de Informática de San Sebastián, Universidad del País Vasco) en la especialidad de informática de aplicaciones, desarrollando los estudios entre los años 1990 y 1997.

Formación Adicional

Año	Curso	Impartido en...	Duración	
2010	Venta Consultiva	ACCENTURE	2 jornadas	
2009	Mentoring y Supervisión de Equipos		2 jornadas	
2008	Metodología Potentia para entrevistas de selección		2 jornadas	
	Procesos y Herramientas para nuevos Gerentes		5 jornadas	
2007	Seminario de elocuencia		2 jornadas	
	Toma de decisiones en la empresa		3 jornadas	
	Core Consultant School		5 jornadas	
	Online Marketing España 2007		Congreso	2 jornadas
2006	Negotiation Essentials - Getting to Yes		ACCENTURE	Online
	Effective Use of Feedback for Business - An Essential Guide to Giving Feedback			
2005	Técnicas de Negociación	Universidad Corporativa Unión Fenosa	3 jornadas	
2004	Gestión del Tiempo		3 jornadas	
	Presentaciones Excelentes		3 jornadas	
2003	El problema y las soluciones		2 jornadas	
2002	Coaching		2 jornadas	
2001	Gestión de Recursos Humanos		5 jornadas	
2000	Administración de Proyectos		5 jornadas	
1999	Seminario sobre Calidad		SOLUZIONA	3 jornadas
	El Negocio de las Telecomunicaciones			25 horas
1998	Contabilidad Analítica (Control de Costes)		Cámara de Guipúzcoa	20 horas
	Contabilidad y Análisis de Balances	Instituto Empresarial de Contabilidad y Economía	46 horas	
	Forms - Developer 2000	IBERMÁTICA	25 horas	
	Dirección eficaz de reuniones		1 jornada	
	Atención telefónica a usuarios		2 jornadas	
1997	Programación Java	Cebanc	60 horas	
	Programación Visual Basic		60 horas	

Idiomas

- Nivel TOEIC High Intermediate de inglés, cursando actualmente en American Language Academy.
- Nivel B.1.1 de alemán, cursado en el Goethe – Institut de Madrid.
- Nivel medio oral y escrito en francés y euskera.