



## VIII Congreso Estratégico de Tecnología y Mercadeo Financiero

CONFERENCISTA PRINCIPAL

### RICHARD LAERMER

Engaging Today's Empowered Customers  
Navigating a Consumer Driven Brandscape



Any PR pro worth their salt knows that getting ahead of the next story is a key goal to any campaign, but it's not always that easy. Often, the first one there has a chance to frame the conversation and in turn, reap the results.

The effect PR has goes way beyond people liking you, your product or your company. Always be the first person/company/whatever talking to the press. If it's not you it's your competition. Beat them to the punch; put your brand, your spin and your ideas out there."

Laermer no es solo un "mago" para identificar las tendencias que están sucediendo sino, muestra a su audiencia, la forma de crear e influenciar lo que viene. Está siempre, como con una bola de cristal, buscando qué es lo que impactará los negocios en ese futuro que es tan importante para los mismos.

Utiliza entonces esa capacidad, unida a la de inculcarle a la audiencia el entendimiento de cómo el mercadeo se debe mover permanentemente en un ambiente cambiante, para aterrizar conceptos relacionados con cosas simples, como por ejemplo, la utilización efectiva y rápida de las relaciones públicas para demostrar el concepto de que quien sabe utilizarlas, siempre gana (así sea solo para defenderse).

Explicará los nuevos métodos del futuro del mercadeo basados en la socialización a través del ciberespacio con la explicación de cómo todo ha cambiado el concepto relacionado con mercadeo de la corporación versus mercadeo con base en lo que desea el consumidor; o sea como conectarse con las emociones!



## **VALERIA BOGADJIAN**

Es Directora de CMI International Group, y de la unidad de negocios Humanware. Tiene a su cargo la dirección del área de capacitación y consultoría en proyectos de cambio.

Como consultora senior internacional de CMIIG ha dictado talleres, cursos y conferencias sobre temas relativos a prevención, manejo del conflicto, y negociación dentro de los proyectos de cambio tecnológico, para reconocidas organizaciones en más de diez países de América Latina. Ha desarrollado investigaciones relativas al manejo del factor humano en los procesos de implementación de sistemas integrales de gestión.

Ha desarrollado trabajos de capacitación y consultoría para diversas organizaciones de América Latina entre las que se encuentran: ABN AMRO Bank (Uruguay), Accenture (Argentina), Algorta S.A. (Uruguay), Antel (Uruguay), Artech (Uruguay); Banco BAMER (Honduras), Banco Sol (Bolivia), BANEX (Argentina), Banco Delta (Panamá); Banco Sol (Bolivia), Banco Supervielle (Argentina), Banvivienda (Panamá), BBVA (Panamá), BGV Servicios Financieros (Uruguay), BICE (Argentina), BPN -Banco Provincia de Neuquen- (Argentina), B.S.E. -Banco de Seguros del Estado- (Uruguay), Banco Supervielle (Argentina), BUXIS (Uruguay), Cerro Vanguardia (Argentina); COFAC (Uruguay), Cámara Uruguaya de Tecnología de Información (Uruguay), DL&Asoc. (Uruguay), Fundación Chile (Chile), Infocorp (Uruguay); Lloyds Bank (Argentina), Lloyds Bank (Colombia), Lloyds Bank (Paraguay), Mibanco (Perú), Project Management Institute - PMI (Chile); PMI (Uruguay), RON SANTA TERESA (Venezuela), Universidad Andrés Bello (Chile), U.T.E. (Uruguay).

Egresó como psicóloga laboral-social de la Universidad Católica del Uruguay. Ha realizado estudios de posgrado en Recursos Humanos en la misma Universidad. Se ha especializado en Marketing en la Universidad ORT del Uruguay; y es practitioner en Programación Neurolingüística. Ha realizado cursos de Gestión de Proyectos (IEEC-CMI International Group) y Análisis Transaccional (CIANCC). Adquirió su formación en Negociación en Estados Unidos, en la Universidad de Harvard. Luego realizó un entrenamiento para entrenadores en CMI International Group (Cambridge, USA). Hoy día es instructora en talleres de negociación y de Humanware de CMI IG.

Ha brindado servicios de consultoría y capacitación para reconocidas empresas multinacionales tales como Citibank, Citicorp, Diners Club, Ibersis Grupo Unión FENOSA, DHL y Worldwide Express.



---

#### IV. DATOS DE ACTUACION

### **DP&A S.A**

Córdoba 1345 - Capital Federal

Posición: Socio  
Período: 01/2006 a la fecha

*Consultora, que ofrece un amplio portfolio de soluciones integrales para el mercado financiero, con una fuerte visión estratégica y compromiso con los resultados ofrecidos a los clientes. ([www.dpya-sa.com.ar](http://www.dpya-sa.com.ar))*

### **BANCO DE CORDOBA**

San Jerónimo 166 - Córdoba

Posición: **Vicepresidente y Gerente General**  
Período 08/2002 a 12/2005

### **BANCO HIPOTECARIO S.A.**

Reconquista 151 - Buenos Aires

Posición Final: **Gerente de Área de Operaciones**  
Período: 05/2000 a 07/2002

### **BANSUD BANAMEX ARGENTINA**

Sarmiento 401 - Capital Federal

Posición Final: **Gerente de Administración de Riesgos**  
Período: 01/2000 a 07/2000

Posiciones Anteriores: **Gerente de Administración y Contaduría** (Período: 07/1999 - 12/1999)  
**Gerente de Operaciones** (Período: 10/1997 - 07/1999)  
**Gerente de Reingeniería de Procesos** (Período: 11/1995 - 09/1997)

### **BANCO DE OLAVARRIA S.A.**

Lavalle 456 - Capital Federal

Posición final: **Gerente General**  
Período: 01/1995 a 10/1995

**DANIEL GERARDO PERROTTA**  
*Buenos Aires – Argentina*

*Marzo 2008*

---

#### **IV. DATOS DE ACTUACION**

### **BANCO ALMAFUERTE COOP.LTDO.**

Luna 382 - Capital Federal

Posición: **Gerente de Organización y Sistemas.**  
Período: 02/1992 a 11/1992

### **SISTEMATICA S.A.A.**

Ing. Huergo 1336 - Capital Federal

Posición Final: **Project Leader de Sistemas**

# Estuardo Robles

Especialista en mercadeo y desarrollo de negocios. Su experiencia en desarrollo económico se ha enfocado en el outsourcing, las tecnologías de la información y la comunicación, TICs, y en general servicios “exportables” como los Contact Centers y BPO. Trabajó con la agencia de promoción de inversión extranjera “Invest in Guatemala”, asesoró a la Municipalidad de Guatemala en materia de promoción de la inversión extranjera hacia la ciudad. En el sector privado, ha liderado y asesorado en áreas de comercio internacional desde y hacia Latinoamérica, participado de reuniones sobre el tratado ALCA (Area de Libre Comercio de las Américas), CAFTA en Houston (en calidad de observador) y la OMC en Cancún. Su experiencia en TI ha sido en el campo de la integración de sistemas con enfoque en Continuidad de negocios y recuperación de desastres. Es representante en Centro América de Zagada Markets, una firma de investigación y consultoría mundial basada en Miami, FL como analista de desarrollo de negocios en el sector outsourcing de procesos de negocio, y de procesos de tecnología (BPO & ITO).

El señor Robles se graduó de la Universidad de Texas en Austin con el título de Administrador de empresas con énfasis en negocios internacionales y marketing. Actualmente completa sus estudios como MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha vivido en ciudades como Miami, Boston, Buenos Aires, Sao Paulo, Panamá, San Salvador, y se encuentra actualmente radicado en Guatemala. Es fluido en inglés, español y portugués.

Estuardo Robles is in charge of our marketing and business development. His background in economic development focuses on the BPO and ICT space. He worked in Investment Promotion for “Invest in Guatemala”, and currently advises the City of Guatemala in the creation of its Business & Economic development unit. From a private sector perspective, he has headed and advised in areas of international trade and export from Latin America, attended negotiations for the former FTAA (Free Trade Area of the Americas), and later for the DR-CAFTA agreement (Houston negotiations, as observer). His experience in IT has been in Systems Integration, particularly for Business Continuity and Disaster Recovery Planning. He also represents Zagada Markets, a Business Development Market Analytics research and consulting firm based in Miami and focused on the BPO and ITO industry.

Mr Robles holds a BBA in Marketing and International Business from the University of Texas at Austin, and is currently pursuing his MBA with the Pontificia Universidad Católica de Chile. He has lived in cities like Miami, Boston, Buenos Aires, Sao Paulo, Panama, San Salvador, and is currently based in Guatemala. He speaks fluent English, Spanish and Brazilian Portuguese.

## Pablo Fernández, Ph.D.



*El Dr. Fernández es consultor y disertante internacional en el área de marketing. Ha sido consultor de las Naciones Unidas. Socio de la firma MarketingTech [www.marketingtech.com.uy](http://www.marketingtech.com.uy). Su libro “LA GESTION DEL MARKETING DE SERVICIOS”, es vendido en toda América Latina tanto como texto universitario como de referencia.*

*En febrero 2006 Harvard Business Review América Latina, publicó su modelo de las 6R del marketing relacional, siendo el primer autor uruguayo en publicar en dicha revista Cuenta con una larga trayectoria como gerente de marketing de varias instituciones financieras.*

*Obtuvo su especialización en la Universidad de Cornell, USA, donde alcanzó su maestría y doctorado.*

### I. EDUCACIÓN

#### **Títulos profesionales:**

**Doctor (Ph.D.).** Departamento de Sociología, Cornell University (Ithaca, NY). Área de especialización: Marketing de Servicios.

Fecha de graduación: mayo de 1996.

**Master (M.A.).** Cornell University (Ithaca, NY). Área de especialización: Marketing y comportamiento del consumidor. Fecha de graduación: mayo de 1992.

**Licenciado en Sociología.** Universidad de la República (Montevideo, Uruguay). Fecha de graduación: junio de 1989.

## II. ACTIVIDAD PROFESIONAL ACTUAL

**Socio de Marketing Tech** (desde 2007) [www.marketingtech.com.uy](http://www.marketingtech.com.uy)

Empresa que ofrece servicios de consultoría, investigación de mercados y capacitación con clientes en Uruguay, Argentina, Brasil, Paraguay y Ecuador.

Principales clientes: Abitab (red de cobranza), ABN AMRO (Uruguay y Paraguay), Administración Nacional de Telecomunicaciones ANTEL, Afinidad ING (fondos previsionales), Artech, BankBoston, Bank Leumi (Uruguay, Argentina y NY), Club de Golf del Uruguay, COFAC (banco cooperativo), Credicompras (financiera), Farmanuario, Goodyear, Financiera Visión Paraguay, Integración (fondos previsionales), Interfinanciera Asset Management, Itaú, KPMG, Lloyds Bank, Met Life, Mercedes Benz –Autolider, Movistar Telefónica, OCA (emisor de tarjetas), PriceWaterhouseCoopers, Rasa Firestone Bridgestone, Shopping Centers Uruguay, UNICEF, The Winterbotham Trust Company, Thesis Uruguay (recuperación de activos), entre otros.

## III. EXPERIENCIA PROFESIONAL PREVIA

**Socio de METRIX Marketing** (desde 1999 a 2007) [www.metrix.com.uy](http://www.metrix.com.uy)

METRIX ofrece servicios de consultoría, investigación y capacitación atendiendo clientes en Uruguay, Argentina, Brasil y Paraguay.

**Consultor del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD** (abril 2006, junio 2007).

Programa de Apoyo a la Defensa de la Competencia y el Consumidor. Responsable por la difusión de los derechos del consumidor en Uruguay.

**Gerente de Marketing Senior, ING BANK** (enero de 1998 a agosto de 1999)

Responsabilidades principales: desarrollo de productos, investigación de mercado, planificación y ejecución de actividades publicitarias, planificación estratégica, así como rediseño de agencias.

**Gerente de Marketing, COFAC, banco cooperativo** (mayo de 1995 a enero de 1998)

Responsabilidades principales: desarrollo de productos, canales de distribución (call center, home banking y sitio web), marketing de la administradora de fondos previsionales, reingeniería del modelo de servicios, rediseño de locales, modificación de imagen institucional, comunicación publicitaria y marketing directo, investigación de mercados, implementación de sistema de costeo por actividad (ABC), entre otros. Reportaba a la Gerencia General.

**Gerente de Marketing, COLUMBIA PROPIEDAD VACACIONAL** (marzo de 1994-abril 1995)

Responsable de las políticas de marketing y gestión de fuerza de ventas y telemarketing para la comercialización del sistema de propiedad vacacional del **Hotel Columbia**.

**Consultor Permanente, UNIDAD PUBLICITARIA** (marzo de 1994-abril 1995)

Asesoramiento en estrategias de comunicación campañas, tanto de promoción como de publicidad.

**Editor Contribuyente, W-Two Publications New York** (noviembre de 1992-1996)

Responsable de la preparación de artículos sobre temas de marketing en América Latina dirigidos a empresarios de Estados Unidos.

#### IV. EXPERIENCIA ACADEMICA

Profesor de marketing de la Escuela de Gerencia y Estudios Internacionales de la **Universidad ORT Uruguay**, tanto a nivel de grado, post grado como cursos ejecutivos. Ha dictado las siguientes materias:

- Marketing de Servicios (profesor titular)
- Marketing para Instituciones Financieras
- Comunicaciones en Marketing
- Plan de Marketing
- Investigación de mercado
- Marketing para organizaciones sin fines de lucro

Profesor de marketing de la **Universidad Americana (Paraguay)**, a nivel de post grado.

Profesor de la **Escuela de Alta Gerencia (Ecuador)**.

Anteriormente, fue docente de la **Universidad de la República** (Uruguay).

Durante sus estudios de post grado, fue Teaching Assistant y Research Assistant en **Cornell University**, NY.

Adicionalmente, ha dictado numerosos cursos *in company* y seminarios abiertos sobre los temas de su especialidad en diversos países de América Latina.

#### Principales publicaciones:

- Su libro **“La Gestión del Marketing de Servicios”** publicado en 2003 por Editorial Granica Argentina cuenta con distribución en América Latina y es texto de estudio en varias universidades.
- Actualmente se encuentra trabajando en su segundo libro, **“Las 6R’s del Marketing”**
- Ha publicado numerosos artículos en temas de su especialidad, el último de ellos: **“No Reste Clientes, Sume Relaciones”** en Harvard Business Review en Español (febrero, 2005).
- Su artículo más reciente: **“Relationing, el marketing después del marketing”** en co-autoría con Roberto Friedmann de la Universidad de Georgia (EE.UU). Publicado por Revista de Economía y Administración, Mayo / Junio 2007, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.
- Es co-autor de la serie de divulgación **“Guías Para Empresarios Sin Tiempo”**, publicada por el diario El Observador en Uruguay y actualmente en proceso de comercialización en otros mercados.

## **V. OTROS**

- Responsable de comunicaciones de la Fundación Imagine Uruguay desde 2004
- Fulbright Scholar 1990-1992.
- Becario Cornell University 1992-1993.
- Miembro de la Asociación de Dirigentes de Marketing, Club de Golf del Uruguay, Rotary Internacional y de la Fundación Imagine Uruguay.

## *Daniel Vecino Castel*

*Daniel Vecino Castel, Computer Engineer, has developed his professional career in the mobile information technology market from the beginning.*

*After several professional projects, and with an evolution as quick as the growth of the sector in which he is specialist, he has worked as CTO, CDO and CEO in the environment of a mobile international company (Wonderlabs).*

*Supported by his more than six year experience, he is one of the main showmans and evangelists regarding to mobile technology events. He has participated in more than one hundred shows during last years.*

*Nowadays, SevenClick CEO and founder, his main objective is becoming SevenClick in an international mobile market reference for both clients and future professionals.*

*Daniel Vecino Castel, Ingeniero Informático de profesión, ha desarrollado su carrera profesional desde sus inicios en el mercado de las tecnologías móviles de la información.*

*Después de varios proyectos profesionales, y con una evolución tan rápida como el crecimiento del sector en el cual es especialista, ha trabajado como CTO, CDO y CEO en el entorno de una compañía de carácter internacional (Wonderlabs).*

*Con más de 6 años de experiencia, es uno de los principales showmans y "evangelistas" en eventos de tecnología móvil. Tanto es así que a participado en más de un centenar en los últimos años.*

*Actualmente, CEO y fundador de SevenClick, su principal objetivo es convertir dicha compañía en una referencia internacional en el mercado de la movilidad, tanto para el cliente como para futuros profesionales del sector.*

## **Freddie Seba**

Vicepresidente de Desarrollo de Negocios en Nexxo Financial Corporation en Silicon Valley en California

Freddie Seba cuenta con más de 20 años de experiencia trabajando con Latinoamérica dentro y fuera de los Estados Unidos. El Sr. Seba fue responsable de ventas y mercadeo de una operación basada en Estados Unidos con ventas anuales de más de 400 millones de dólares. El Sr. Seba ha trabajado en grandes empresas multinacionales como Epson América Inc. e Ingram Micro Inc. y en empresas emergentes como Print-Nation Inc., Pontiva Inc. y ahora Nexxo Financial Corp. Además, su compromiso y dedicación con la comunidad latinoamericana lo ha llevado a desempeñarse como profesor en el programa de Educación Continua de la Universidad de Stanford y como conferencista en la Universidad de San Francisco y en Latin American Entrepreneurship Society de Stanford. El Sr. Seba también ha sido juez en la Competencia Nacional de Planes Empresariales de la Escuela Gerencia de la Universidad de Yale y ha actuado como mentor en la Entrepreneurial Society de la misma universidad. Además, el Sr. Seba es miembro de la junta directiva de HispanicNet, que es una organización sin fines de lucros basada en "Silicon Valley" que ayuda a promover y apoyar al empresariado latinoamericano. El Sr. Seba es licenciado en economía (BA) de la Universidad de Santa María y tiene dos maestrías: una en Administración de Negocios (MBA) de la Universidad de Yale y la otra en Políticas internacionales (MA) de la Universidad de Stanford.

## **Freddie Seba**

Vice President, Business Development at Nexxo Financial Corporation in Silicon Valley in California.

Freddie Seba has held a variety of corporate and entrepreneurial positions utilizing his multilingual and multicultural background. Mr. Seba has over 20 years business experience working with Latin American and Mexican nationals in the U.S. and abroad. Mr. Seba directed a \$400 million US-based operation focused in Latin America and Mexico. Mr. Seba's work at large multinationals includes Ingram Micro Inc. and Epson America Inc.; his startup experience includes Print-Nation and Pontiva. He has also lectured at Stanford University's Continuing Studies, worked as business plan judge at the Yale School of Management-National Business Plan Competition and mentored at the Yale Entrepreneurial Society. He has been a guest speaker at the University of San Francisco and Stanford's Latin American Entrepreneurship Society. Mr. Seba is currently Board of Director of HispanicNet, a Silicon Valley based organization created and chartered by Hispanic entrepreneurs, business executives and senior professionals in High-Tech/Software/Internet related companies which main objectives are to encourage and support Hispanic entrepreneurship. Mr. Seba holds a BA degree from the Universidad Santa Maria, a Masters in Business Administration from Yale University, and an MA degree from Stanford University.

## Profile of Mr. V. Vaidyanathan, Executive Director, ICICI Bank Limited

Mr. V. Vaidyanathan, Executive Director on the Board of ICICI Bank is responsible for Retail banking, SME Banking and Rural Banking.

Mr. Vaidyanathan was a lateral hire and was given the responsibility to set up the consumer financing business for ICICI Limited in the year 2000. This business was housed in a separate company ICICI Personal Financial Services Limited, and he was appointed MD of ICICI PFS Ltd.

Since then, he has continued to head the Retail Banking business for ICICI Bank. The businesses managed by him are the Retail lending businesses like mortgages, and auto loans, the SME business, the Credit card business and the 1000 strong branch network. In October 2007, he was given additional responsibility to head the Rural Banking Business.

In the seven years since 2000, he has built a strong consumer business franchise, worked out the credit philosophies and has led the business to market leadership. His contribution in this sphere is widely recognized in Industry circles and in the ICICI Group. This business is now USD 30 billion (Mar 07), with 25 million customers, and over 9 million credit card customers.

At 38, he was appointed as an Executive Director on the Board of ICICI Bank. He is on the Board of ICICI Home finance, ICICI Lombard Limited (General Insurance) and ICICI Securities Limited. He has earlier served on the Boards of CIBIL, India's first credit bureau.

He is an alumnus of Birla Institute of Technology and Harvard Business School (Advanced Management).