

TRANSFORMACIÓN DEL SERVICE DESK PARA EL UNIVERSO FINTECH

Conferencistas: Patricia Fridman bio, Joaquín López y Diego Bonato.

Fecha: Viernes 4 de noviembre.

Lugar: Modalidad Remota

Hora: 8:00 am – 10:00 am.

¿Cómo crear un emprendimiento de Service Desk (mesa de servicios) que gana premios Internacionales?

Hoy en día, es fundamental la incorporación de procesos y metodologías en un mundo tan desafiante como el de las finanzas digitales que está creciendo exponencialmente en todo LATAM. Vimos la necesidad de articular todo esto dentro de un mismo equipo de Service Desk que concentre esta transformación para velar por lograr la mejor experiencia para el cliente. Una especialidad donde la tecnología cumple un rol fundamental y la comunicación entre los equipos, es una pieza necesaria para obtener resultados que estén acorde a sus necesidades.

Acerca de Patricia Fridman bio: Representante Oficial de PROSCI LATAM para la difusión de Change Management en Argentina. Managing Partner en COMUNIT, empresa especializada en Consultoría organizacional a través roles como Change Practitioner y/o Consultor Sr. para la Puesta marcha de Marcos de Mejores prácticas, Implementación de Procesos y Proyectos, Puesta en valor de Oficinas de Proyectos, Implementación de Service Desks, Programas de adopción de Mejora continua y Programas de Transformación orientados a la eficiencia. Adicionalmente, a lo largo de 20 años ha contribuido desde distintos roles en programas de capacitación y proyectos de consultoría en diversos rubros dentro del marco público (Dirección de Informática de la Secretaría General de Casa Rosada, Ministerio de minería y energía, Autoridad regulatoria Nuclear, PAMI, INTI, SMN) y del marco privado como (BID, Banco Piano, MAE, Caja de Valores, Grupo MatbaRofex, Rizobacter, Carnes validadas, Origino Tokenize and Trace, Primary).



Acerca de Joaquín López: Gerente de Producto ESCO fondos de Primary. Ingresó a la compañía en 2009 como desarrollador .NET y fue desarrollando su carrera profesional dentro de la empresa. Estudió Ingeniería en Sistemas en la Universidad Tecnológica Nacional (FRLP/FRBA). Se especializó en

arquitecturas .NET y soluciones de interconexión con diferentes CORE's bancarios como COBIS y BANTOTAL. Participó en diversos proyectos de homebanking para la operación de Fondos Comunes de Inversión con Banco Hipotecario, Banco Macro, Citibank y Banco Supervielle, entre otros. Lideró el proyecto "Fondos Champaqui" para Banco de Córdoba brindando una solución integral para los primeros fondos con depositaria provincial. Participó en el proyecto "Mercado de Fondos" de MatbaRofex como principal gestor de la interconexión entre las Sociedades Gerentes y Argentina Clearing. Actualmente, como gerente de Producto esco fondos, busca simplificar las interconexiones, ampliar el ecosistema y mejorar circuitos de todos los participantes del mercado.



Acerca de Diego Bonato: Responsable de Soporte y Despliegue de Plataformas de Primary. Ingresó a la compañía a finales de 2015. Es contador público graduado en la Universidad Nacional de Rosario, ha realizado y dicta importantes cursos relacionados al Mercado de Capitales y ha cursado la Maestría en Dirección Estratégica y Tecnológica en el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA).



Resumen conferencia: Cómo articular tecnología, métodos y equipos para lograr la mejor experiencia del cliente en un mundo tan desafiante como es el de las finanzas digitales.

Hoy en día, es fundamental la incorporación de procesos y metodologías en un mundo tan desafiante como el de las finanzas digitales que está creciendo exponencialmente en todo LATAM. Vimos la



**UNIVERSIDAD CON
MEDIO SIGLO DE COMPROMISO
ACADÉMICO CON EL PAÍS**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

necesidad de articular todo esto dentro de un mismo equipo de Service Desk que concentre esta transformación para velar por lograr la mejor experiencia para el cliente.

Una especialidad dónde la tecnología cumple un rol fundamental y la comunicación entre los equipos, es una pieza necesaria para obtener resultados que estén acorde a sus necesidades.

Palabras claves: finanzas, tecnología, Service Desk.