María Zan

+54 9 11 5124 0952
mariazan2@gmail.com
www.linkedin.com/in/maria-zan

Perfil Profesional

MBA con más de 15 años de experiencia en Cobranzas, Customer Service y en Gestión de Proyectos como SME / BPX. Manteniendo en estos últimos años un rol interdisciplinario como Líder, Coach y SME / BPX.
Amplia experiencia en presentaciones y entrenamientos con audiencia local y extranjera, no hispanoparlante.
Parte clave de equipos de implementación interdisciplinarios e inter-área, poniendo en práctica capacidades de comunicación y negociación, propiciando un buen clima de trabajo en equipo y quitando barreras para la obtención del objetivo. Enfocada en la búsqueda de oportunidades de mejora, satisfacción del cliente y gestión de la operación.

Experiencia Laboral

WARNER BROS. DISCOVERY (2020 2024)

Order to Cash Senior Manager - Billing Latinoamérica

- 2023 - 2024. Senior Manager responsable del proceso de Facturación para Latinoamérica y de la Administración de Contratos de venta señales. Segundo nivel de soporte a la operación, incluyendo procesos auditorías internas y externas.
- 2020 - 2022. Manager responsable del proceso de Facturación para Latinoamérica, la Conciliación de Pauta Publicitaria para los clientes de Chile y México, y la Aplicación de Cobranzas en cuenta a cobrar de clientes. Primer nivel de soporte a la operación, incluyendo procesos auditorías internas y externas.
- Coaching al equipo en términos de desarrollo de carrera y también como soporte de proceso y sistema.
- Participación en la implementación de SAP HANA, proyectos globales y regionales optimización, estandarización y M&A.
- Reporte a la Directora de Order to Cash para Latinoamérica.

Principales logros:

- ✓ *Co-lideré múltiples proyectos exitosos de implementación de SAP HANA para Billing Latam.*
- ✓ *Lideré la centralización de la actividad de Facturación de Latam en Argentina. M&A, unificación de procesos y sistemas.*
- ✓ *Lideré la migración de la actividad de Reconciliación de Pauta Publicitaria de México y Chile a Argentina respectivamente.*
- ✓ *Delivery de conocimiento y testing para la migración del sistema de publicidad. (Aleph to BTS).*
- ✓ *Coordiné el entrenamiento para el nuevo equipo de Facturación localizado en México con responsabilidad para toda Latinoamérica, alrededor de 10 representantes.*

THE DOW CHEMICAL COMPANY (2001 10.2018)

BPX - Business Process Expert para Cobranzas y Rebates Latinoamérica (2015 2018)

- Responsable del proceso de Cobranzas y Rebates para Latinoamérica, su definición, documentación y entrenamiento. Segundo nivel de soporte a la operación, incluyendo procesos auditorías internas y externas.
- Líder de implementación de SAP ECC, proyectos globales y regionales de optimización, estandarización y M&A, siempre con foco en la mejora continua. Con base en Buenos Aires, re-localizada en Estados Unidos y Brasil durante el desarrollo de las distintas fases de proyecto. (Fases: Requerimientos, priorización, testeo, implementación, hypercare).
- Reporte al líder de implementación de Customer Service para Latinoamérica.

Principales logros:

- ✓ *Co-lideré múltiples proyectos exitosos de implementación de SAP ECC para Cobranzas y Rebates.*
- ✓ *Implementé una nueva herramienta de priorización de cobranzas, integrada en SAP ECC.*
- ✓ *Entrené al nuevo equipo de Cobranzas localizado en San Pablo con responsabilidad para toda Latinoamérica, alrededor de 25 representantes.*

Líder de Cobranzas para Latinoamérica Sur **(2013 2016)**

- A cargo de equipo de 9 empleados, basados en Argentina, para clientes de la Región Sur de Latinoamérica. Responsable de la operación y cumplimiento de las métricas anuales.
- Coaching al equipo en términos de desarrollo de carrera y también como primer nivel de soporte de proceso y sistema.
- Reporte a la Directora Global de Customer Service y Director de Integrated Supply Chain para Latinoamérica.

Principales logros:

- ✓ *Implementé iniciativas de reducción de discrepancias y mejora de los indicadores relativos a la cobranza, alineadas a los objetivos globales de la función.*
- ✓ *Re-certificación de ISO 9001 2008 para el proceso de Customer Service - Cobranzas.*
- ✓ *Actualización del modelo de Cobranzas para Argentina.*

Especialista Senior y Work Process Coach de Cobranzas **(2004 2013)**

- Responsable de la cobranza de la cartera asignada para clientes de la Región Latinoamérica Sur, rol de interacción directa con el cliente.
- Coach de mis pares de operación como primer nivel de soporte para Región Sur y los 3 últimos años para toda Latinoamérica. Entrenamiento y especial seguimiento sobre nuevos integrantes. Soporte y testeos durante los diversos procesos de implementación de sistemas.
- Búsqueda y escalación de oportunidades de mejora para el proceso, siempre enfocados en la mejora continua y la satisfacción y creación de valor para el cliente, trabajo en equipo.
- Reconciliación de cuentas a cobrar.

Principales logros:

- ✓ *Co-Liderazgo en el desarrollo e implementación exitosa de una herramienta integrada en SAP ECC para la aplicación de pagos de clientes y análisis de diferencias de cambio.*
- ✓ *Certificación Six Sigma Green Belt Project Leader a través de la implementación de un proyecto de mejora en la identificación de depósitos de clientes.*
- ✓ *2010. Recibí el Latin America Customer Service Excellence Award. Nominada por mis pares y líder por mis habilidades de colaboración, resolución de conflictos y conocimiento del proceso.*

Analista de Cuentas por Cobrar y Facturación, Controllers Latinoamérica **(2001 2004)**

- Contabilización de Cobranzas. Facturación a clientes. Reconciliación de cuentas contables y soporte a la conciliación bancaria.

Formación Académica

- **MBA: Máster en Administración de Empresas**
  - ✓ Pontificia Universidad Católica Argentina, Buenos Aires, UCA
- **Diplomatura en Liderazgo**
  - ✓ Instituto Tecnológico de Buenos Aires, ITBA
- **Licenciatura en Economía**
  - ✓ Universidad Argentina de la Empresa, UADE

Cursos & Capacitaciones

- Certificación Six Sigma Green Belt Project Leader.
- ADKAR Change Management Academy Lite. Prosci.

Idiomas

Español (Nativo) / **Inglés** (Avanzado) / **Portugués** (Avanzado) / **Francés** (Intermedio)

Intereses & Hobbies

Voluntariado: Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018, Guest Service and Protocol.