

Miguel Teruya Nishihira

MBA | Product Owner | Marketing Digital | Estrategia de Canales



EXPERIENCIA

Cooperativa Pacífico: Jefe de Servicios Digitales

ABRIL DEL 2019-JULIO DEL 2024

- Campaña de Marketing digital, generación de leads para inscribir nuevos socios digitales. Google Ads, Facebook Ads, Google Tag manager.. Flujo de inscripción 100% digital. Resultado: 1,800 socios, 150 promedio mensual. Análisis y Seguimiento con Google Analytics.
- Plan integral de social media para generación de leads para préstamos de consumo: Facebook, Instagram y WhatsApp Business. Uso de storytelling que conecten de manera emocional al público objetivo llevándolo a la landing page de la Cooperativa.
- Optimización SEO, se instalaron keywords en la landing page y publicaciones de interés de la audiencia, se hizo una correcta descripción y optimizar la carga de la página midiendo con Google Page Speed Insight. Keywords: Answer the public, Semrush, Google Trends.
- Primer préstamo 100% digital (con garantía líquida) en Apps de Cooperativas, desembolsando un promedio mensual de S/ 250 mil.
- Billetera electrónica, transferencia entre celulares (Okaneo), funcionalidad para enviar y recibir dinero en soles entre los socios sin tener el número de cuenta, solo el número de celular.
- Implementación e integración del WhatsApp Business con chatbot incluido para colocación, captación y consultas en general, eficiencia en recursos para la atención al socio.
- Motor de decisión online para los préstamos personales, integrado a centrales de riesgo, permitiendo la evaluación en línea de potenciales socios.
- Proyecto de potenciar el app home banking de 12 nuevas funcionalidades (captación, colocación y usabilidad). Incremento del 40% de transacciones y en usuarios únicos en 35%. Implementación de una nueva Banca por internet web responsive, mejorando la experiencia al usuario.
- Comercialización de tarjeta de débito Mastercard. En el primer año se entregaron 2,500 tarjetas acumulando en uso mas de \$500,000 en el primer año. Campañas, Plan de fidelización, Creación de seguro TD. último año, superando el \$ 1MM solo en compras por POS.

BBVA Banco Continental: ATM, Agentes Corresponsales & BIM Product Owner SPOC™

JULIO DEL 2017-ENERO DEL 2019

- Pre-Venta de entradas Perú-Bolivia y Perú-Colombia por cajeros automáticos.
- Cash out en ATM - Retiro de efectivo de la billetera móvil BIM desde los cajeros automáticos.
- Transferencias interbancarias y pago de tarjetas de otro banco. Desarrollo de la opción para que el cliente pueda realizar transferencias TIN online y el pago de tarjetas por el ATM.
- Envío de mensajería usando el aplicativo SAEX. Desde una página administrativa por el banco se envían mensajes que son leídos en línea por los agentes corresponsales.
- Inscripción promociones y de campañas de no clientes en el agente.

CONTACTO

(+51) 9978-xxxxx
mteruyan@gmail.com
Nac: xx-xx-xxxx
DNI: 40xxxxxx
<https://www.linkedin.com/in/miguel-teruya-nishihira-816188103/>

FORMACIÓN

Postgrado - UPC

MARZO DEL 2024-DICIEMBRE DEL 2025 (EN CURSO)

Maestría en Comunicación y Marketing Digital

CENTRUM - PUPC

MARZO DEL 2016-DICIEMBRE DEL 2018

MBA - Administración estratégica

CENTRUM - PUPC

ENERO DEL 2007-FEBRERO DEL 2008

Diplomatura en Gerencia de Tecnología de la Información

Universidad San Martín de Porres

JUNIO DEL 1997-JUNIO DEL 2003

Bachiller de Ingeniería de Sistemas

CONOCIMIENTOS

SEMRush
Ahrefs
Trello
Google Analytics

BBVA Banco Continental: Especialista de Análisis y Seguimiento de Canales

FEBRERO DEL 2016-JUNIO DEL 2017

- Mejoras en los procesos para el seguimiento de desarrollos con proveedores y áreas de apoyo del banco. Eficiencia en las horas de desarrollo en los proyectos de contact center al 50%.
- Proyecto para mejorar el IVR del Call Center, personalizando según el tipo de cliente mejorando la calidad de servicio y a la vez hacerlo más eficiente.

BBVA Banco Continental: Especialista de Contact Center

JULIO DEL 2014-ENERO DEL 2016

Gestión integral de todos los servicios especializados inbound. Línea VIP, premium, SAT VIP, línea empresas, redes sociales, soporte digital, línea pyme y centro de retenciones.

- Liderazgo en la licitación del servicio centro de retenciones, teniendo como resultado una mejora en la productividad en un 75%.
- Mejoras en los procesos de atención al cliente alto valor VIP y premium logrando reducir el tiempo medio operativo (TMO), logrando ahorrar un 6% del presupuesto

BBVA Banco Continental: Especialista de Servicing – Migración de transacciones

JULIO DEL 2013-JUNIO DEL 2014

Planificación y estrategia para la migración de transacciones en ventanilla hacia canales alternativos.

- Reducción de 5MM de transacciones operativas ubicandolas en canales alternativos presenciales y virtuales.
- Impulso de nuevos productos digitales alineados a la estrategia de la unidad. Efectivo móvil.
- Seguimiento y control de campañas en la red de oficinas a nivel nacional para la migración de canales. Ir al banco no es divertido.

BBVA Banco Continental: Especialista de Servicing – Segmentador de colas

DICIEMBRE DEL 2012-MAYO DEL 2013

Planificación y estrategia en los modelos de atención en oficina.

- Reducción del 70% el tiempo promedio de espera en ventanilla creando el nuevo modelo de atención en el segmentado de colas en oficinas. Caja Rápida, el cual separa los clientes que hacen una transacción con los clientes que hacen más transacciones.
- Liderazgo del proyecto del modelo de atención Pre-llamado, cuyo objetivo fue mejorar el TOE y reducir los tiempos muertos de los asesores de servicio

BBVA Banco Continental: Especialista Senior Canales digitales

JULIO DEL 2008-NOVIEMBRE DEL 2012

Gestión, planificación y liderazgo de proyectos para el office y home banking del banco.

- Liderazgo en el equipo distribuido del proyecto PIBBE, el cual consistió en la implementación de Portal Continental Net Cash, portal que une todos los productos electrónicos de empresas.

ULTRANET / AVANCES TECNOLÓGICOS: Analista programador

JUNIO DEL 2000-JUNIO DEL 2008

- Implementación del módulo de Pago de planillas en Banca por Internet; cargas de planillas por archivos que se encuentran físicamente en la PC del cliente. (BBVA)
- Implementación del pago de Instituciones en Banca por Internet. Más de 1000 empresas pueden recibir pagos por Internet. (BBVA).

Google Ads

Google Tag Manager

Google Page Speed Insight

Google Search Console

Google Trends

Answer the public

PHP

Html 5

CSS

Javascript

SEO

Python

SQL

Java

Canva

Excel avanzado

Powerpoint avanzado

Postman

Scrum

Metodología agile

APTITUDES

Trabajo en equipo

Creatividad

Adaptabilidad

Escucha activa

Toma de decisiones

Espíritu comercial

Responsabilidad

Google Search Console

Venta de productos

Historias de Usuario

Diseño web

Banca por internet

Tasa de conversión

Estrategias de crecimiento

Pensamiento crítico

Desarrollo de productos

IDIOMAS

Inglés (Intermedio)

Japonés (Básico)