

# Joali Gamboa

Product design Sr. | Design Strategist

Móvil: 5571522584 | Email: jessiragag@gmail.com



Diseñadora de productos digitales basados en las necesidades del usuario final y en los objetivos de negocio por medio de metodologías ágiles. Mis capacidades creativas de planificación, empatía y comunicación, me permiten adaptarme a diferentes contextos, auto gestionarme y desenvolverme en roles de liderazgo.

## Capacitación:

- 2017 - 2018 Bootcamp Laboratoria con especialización en UX Design
- Organización de actividades y equipos SCRUM
- Figma / Figjam / Maze / Optimal Workshop
- Fundamentos de AI / Diseño de interacciones
- Accesibilidad web W3C
- UX Writing

## Participaciones:

- UXD Mentoreando diferentes Hackatones de CDMX
  - Staff de UX Nights Culiacán desde el 2019
  - Hackaton Talent Fest de 36 hrs.
- Scrum master / UX Research del equipo BBVA Bancomer
- 2do. Lugar en UX Prosperity Hackaton by Miiio.

## Herramientas

Workshops con stakeholders, Arquitectura de información, Service blue print, Flujos de navegación, W3C, Aplicación y análisis de pruebas de usabilidad físicas y en línea, AB testing, Entrevistas, Focus group, Neurociencias, Wireframing, prototipado, Git hub, Slack, Standuply, Optimal workshop, Miro, HTML, CSS, Hotjar, Sistema CRM Salesforce para atención a clientes, Sistemas y procesos de Call centers, Herramientas de gestión de tareas.

## Experiencia actual



### Product design Sr.

Coppel Culiacán | CDMX



Julio 2019 a septiembre 2024 (5 años, 3 meses)

*Diseñadora de servicios y productos omnicanales.*

*Pionera en crear nuevos servicios para Coppel.com en México y Argentina para las diferentes áreas de: Selección, Compra, Pago, Entrega, Postventa, Servicios internos, Digitalización de clientes, Gamificación, Crédito Coppel. Diseñando siempre las versiones web/ mobile/ iOS y Android.*

*Creadora y optimizadora de sistemas de tienda, centro de atención telefónica, centros de distribución y diferentes puntos de contacto con el usuario.*

### Principales impactos:

- Creación e implementación del tracking de pedidos que redujo el tráfico de llamadas en los puntos de contacto con el usuario, aumento de lealtad, NPS, el porcentaje de ventas, reducción de quejas en ATC y que impactó en una descentralización de diferentes oficinas de envíos en toda la república mexicana.
- Creación del punto de venta Coppel pay offline y online para negocios afiliados. Este proyecto permitió a los negocios afiliados recibir pago con crédito Coppel tanto en sus páginas web como en tiendas físicas.
- Rediseño total de las secciones dentro de 'Mi cuenta' y rediseño total de las secciones de todo el proceso del Carrito hasta el check out. Para México y Argentina. (En proceso de desarrollo)
- Creación de servicios y herramientas para uso en tiendas, centros de distribución, centro de atención a clientes y coppel.com (web/app)

## Experiencia previa



### Lider de producto CX

TV Azteca ajusco CDMX



Agosto 2018 a Mayo 2019

*Liderar la creación y optimización de servicios de telecomunicación, mejorando la conversión por medio de estrategias basadas en las reglas del negocio, métricas, bases de datos, NPS, Churn, voz del cliente y herramientas de investigación. Servicios de IP TV (totalplay TV), Totalplay.com, optimización del CRM e IVR del menú de ATC, Estado de cuenta físico y digital, Chatbot de asistencia en Totalplay.com*