

UX designer & researcher

portafolio 2023

Magdalena Riquelme

 hola@malefice.cl

 +56982343255

¡hola! Soy Male

Soy diseñadora UX especializada en **investigación y análisis de datos** con un enfoque en la industria de la **banca y fintech**. Me considero una persona analítica, responsable y empática, que siempre está dispuesta a aprender algo nuevo.

Mi pasión por el análisis de datos y las métricas me ha impulsado a buscar constantemente nuevas formas de mejorar la experiencia de usuario y los resultados de negocio de mis clientes.

En un nivel más personal, siento una gran pasión por abordar la brecha de género en la industria tecnológica (STEMinismo) y promover la destigmatización de la salud mental.



Experiencia laboral

Continuum HQ

enero de 2020 - presente

- UX Design Lead | Transbank QR Wallet (agosto de 2022 -)
- Product Lead, Growth Hacker | Consultoría Amicar (6 meses)
- Product Lead | Consultoría Transbank (3 meses)
- UX Designer & Researcher | Consultoría BID (1 año 3 meses)
- UX Designer, Growth Hacker | Consultoría Lexgo (3 meses)
- UX Designer | Consultoría Banco Internacional (7 meses)

IONIX

abril de 2017 - noviembre de 2019

- UX Designer | Foco en experiencias mobile de Fintech: medios de pago, seguridad y autenticación.

ASPIC

febrero de 2016 - septiembre de 2016

- Head of Design | Gestión de equipos creativos de material didáctico.

Ludique

enero de 2015 - marzo de 2015

- UI & Interaction Designer | Práctica profesional.

Blink Me

julio de 2013 - octubre de 2013

- UX Designer | Consultoría de experiencia mobile de una start-up.

Educación

Diseño Digital

(2011 - 2015)

Universidad del Desarrollo

Experiencia de Usuario y Arquitectura de Información

(2017)

Diplomado Universidad Central

Diseño Basado en Datos

(2017)

Diplomado Universidad del Desarrollo

Cursos

(2019-2023)

- Curso Product Thinking
- Curso Product Design
- Curso Métricas y Diseño
- Curso Medios de Pago avanzado
- Curso Growth Hacking

Skills

UX

UI, design system, wireframes, prototipado interactivo, usabilidad, arquitectura de información, heurística, product thinking.

Research

Tree testing, card sorting, test usabilidad, encuesta (NPS, CES, SUS, CSAT), análisis temático, heat map, entrevistas, data analysis, data visualisation.

Habilidades clave

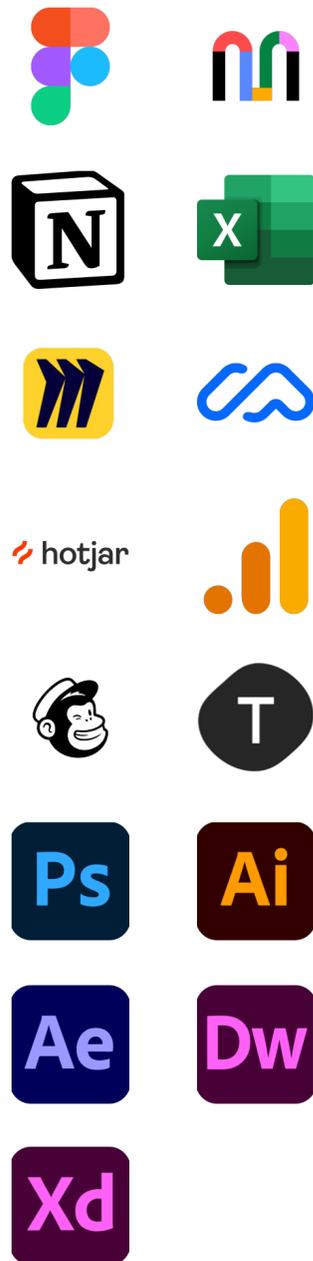
Pensamiento analítico, liderazgo, organización y estructuración de ideas, curiosidad, aprendizaje continuo, Certificación SCRUM Product Owner.

Otros

Idiomas: francés, inglés,

Programación: html y CSS básicos, Arduino básico

Software



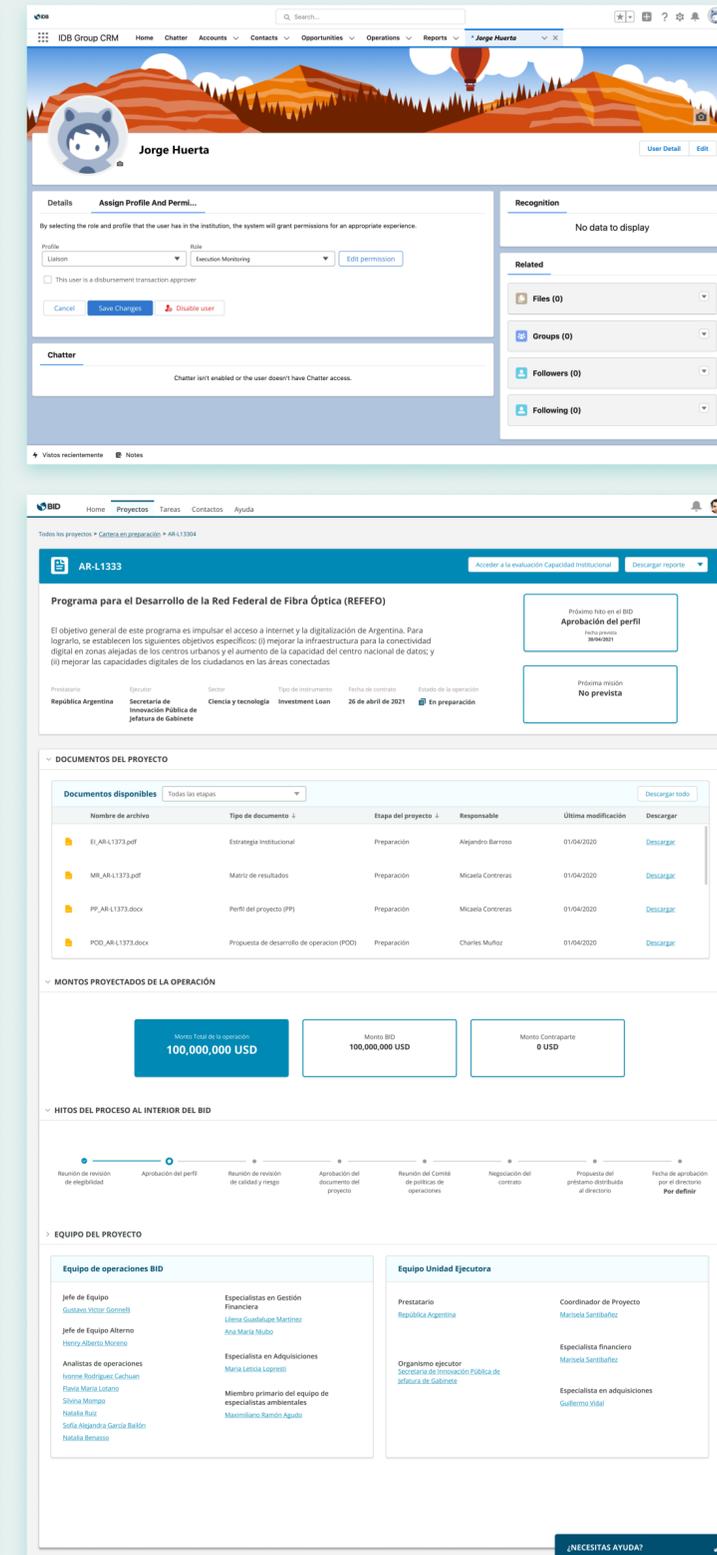
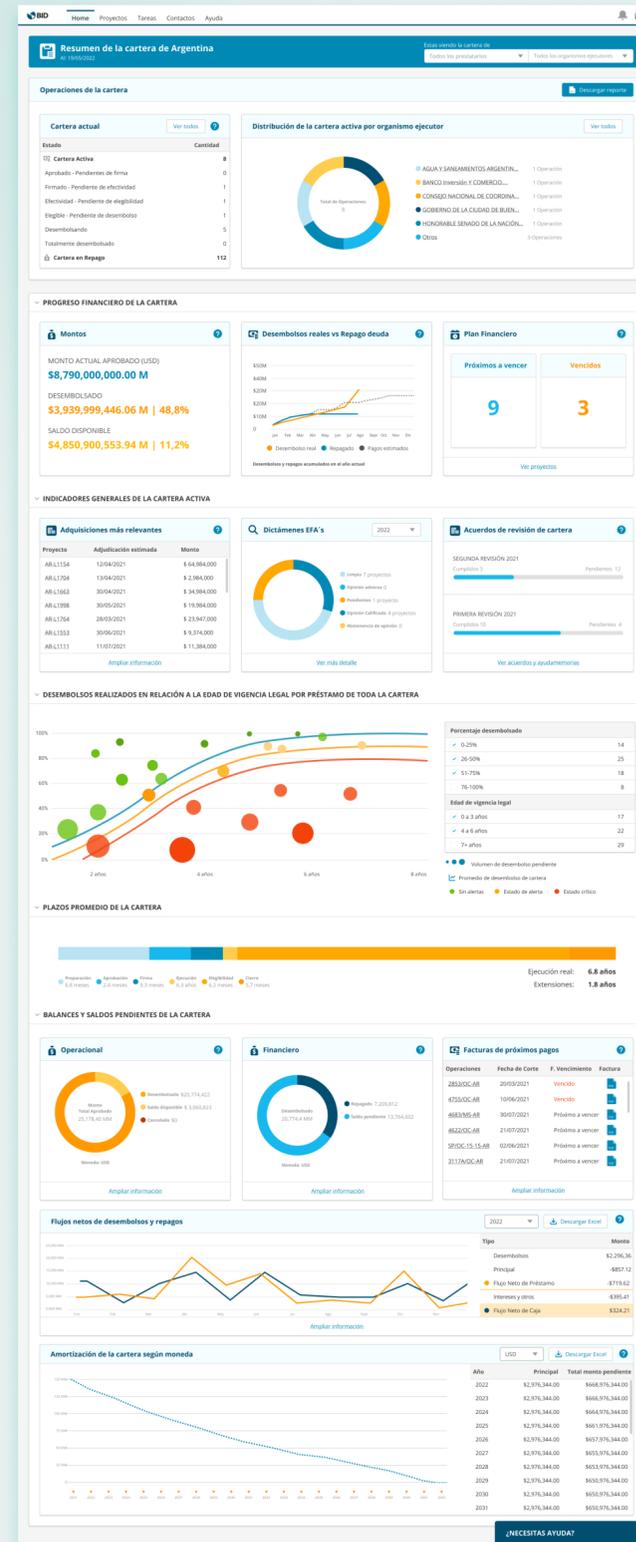
proyectos

Banco Interamericano del Desarrollo /
Amicar / Banco Internacional / Edenred /
Enex / Pepsi / Cencosud



Client Connectivity Contexto

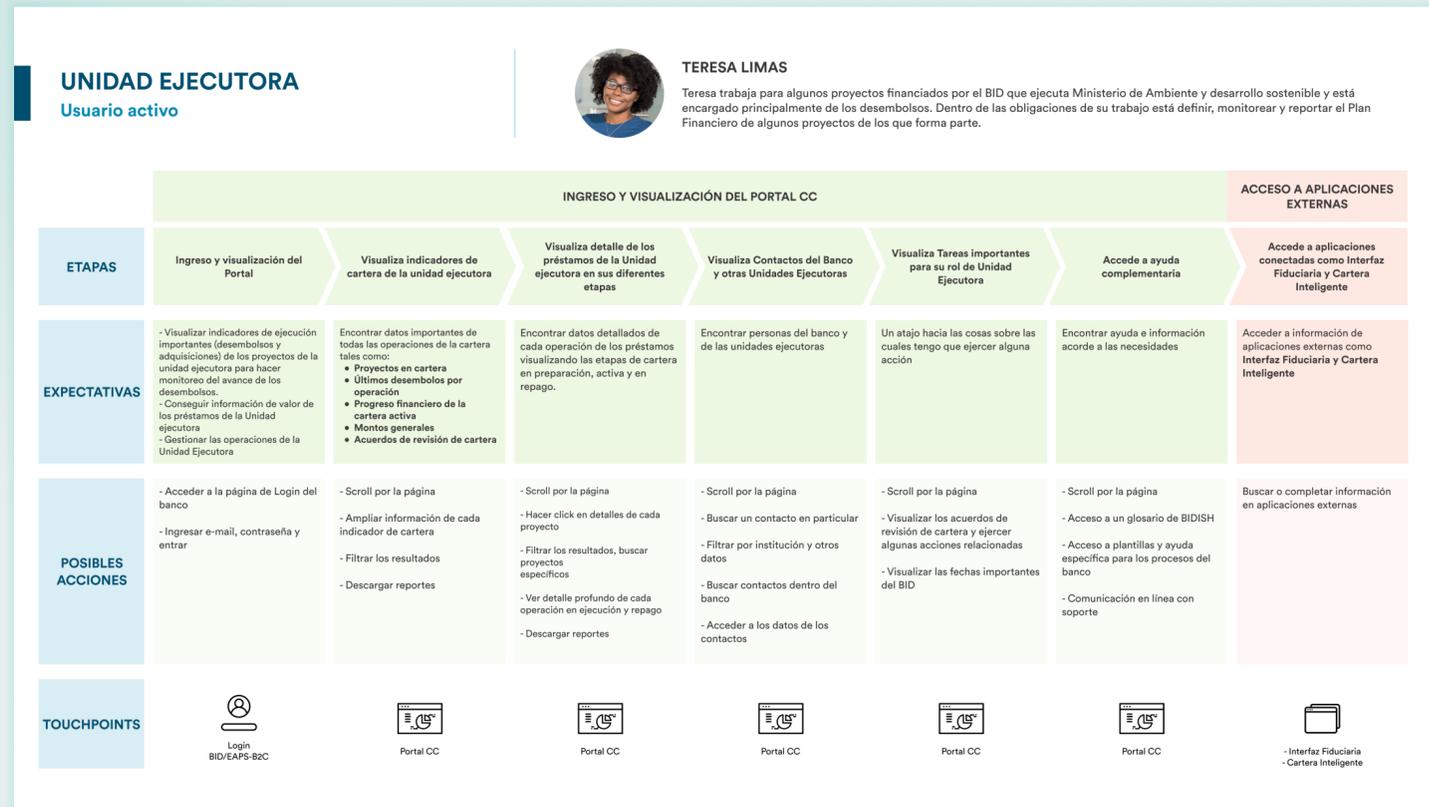
En el proyecto de construcción del puente integrador entre el BID y sus clientes, desempeñé un rol integral. Realicé una exhaustiva investigación de perfiles, facilité talleres de cocreación y priorización, y trabajé en el diseño de la interfaz, enfocándome en la visualización de datos más relevante. Mi objetivo fue crear una experiencia digital unificada y satisfactoria para optimizar la comunicación y colaboración entre ambas partes, acelerando el desarrollo de América Latina y el Caribe.





Client Connectivity Research

Durante el desarrollo de mi investigación, llevé a cabo aproximadamente 20 entrevistas semi estructuradas con participantes de diferentes países, incluyendo tanto colaboradores del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) como responsables gubernamentales. El objetivo principal de estas entrevistas fue identificar los desafíos y necesidades de información que enfrentan en los procesos burocráticos de préstamos. A través de estas conversaciones, pude obtener una visión clara de los problemas que experimentan y las áreas en las que requieren mejoras.



List view

Entrevistas COF

Entrevista 5: Ana Victoria Obaldía	Coordinador País	Analista de Operaciones
Entrevista 1: Javier Game		Jefe Operaciones
Entrevista 17: Viviana Alva Hart		Jefe Operaciones
Entrevista 2: Allizon Millich Nieto-Polo		Especialista Fiduciario
Entrevista 12: Denise Ann Salabie		Especialista Fiduciario
Entrevista 15: Ana María Nuibo		Especialista Financiero
Entrevista 7: Fabia María De Assis Bueno		Especialista Financiero
Entrevista 9: Naveen Jainauth-Umrao		Especialista Financiero
Entrevista 11: Juan Carlos Dugand Ocampo		Analista de Operaciones
Entrevista 3: Mariesther Lopez		Analista de Operaciones
Entrevista 4: Dorri Michelle Agostini		Analista de Operaciones
Entrevista 8: Alexis Okuma		Analista de Operaciones
Entrevista 10: Yocauris García		Analista de Operaciones
Entrevista 6: Alexandre Veyrat-Pontet		Jefe proyecto
Entrevista 13: Juan Luis Gomez Reino		Jefe proyecto
Entrevista 14: Jorge Oyamada Kroug		Jefe proyecto
Entrevista 16: Francesco De Simone		Jefe proyecto
Entrevista 18: Manuel Rodríguez Porcel		Jefe proyecto
Entrevista 19: Juliana Bettini Vicente		Jefe proyecto

+ New

Default view

Entrevistas UE y Contrapartes de Gobierno

Aa Name	Rol
Entrevista 1: Javier Vidal	Contraparte de gobierno
Entrevista 2: Jeffrey Reyes	Contraparte de gobierno
Entrevista 3: Virginia Fernandez	Contraparte de gobierno
Entrevista 4: Leandro Gorgal	Contraparte de gobierno
Entrevista 5: Daniela Oleas	Contraparte de gobierno
Entrevista 6: María de las Mercedes Villalaz	Contraparte de gobierno
Entrevista 7: Clelia Beltrán Dipres - Gobierno Chile	Contraparte de gobierno
Entrevista 8: Yasbeck Ramos, Indira Castroverde	Contraparte de gobierno
Entrevista 9: Myriam Rosa Escalante Sánchez (UE)	Unidad Ejecutora
Entrevista 10: Sonia Malena Roncal Silva (UE)	Unidad Ejecutora
Entrevista 11: Alejandro Panno (UE)	Unidad Ejecutora

+ New



Client Connectivity Resultado

Para el diseño de los dashboards de información adaptados a cada perfil, además de las investigaciones realizadas, llevé a cabo varias sesiones de co-creación. Estas sesiones permitieron reunir a todas las partes interesadas y trabajar de manera colaborativa en la definición de requisitos y funcionalidades clave. El resultado fue un portal que logra satisfacer las necesidades de todos los usuarios involucrados, brindando una experiencia de usuario mejorada y facilitando el acceso a la información relevante de manera intuitiva y eficiente.



The collage displays various design artifacts for the Client Connectivity project. It includes:

- Wireframes:** Multiple screens showing the layout of information dashboards for different user profiles.
- User Stories:** Cards detailing requirements for different roles, such as:
 - Coordinador de proyecto:** Focuses on project management and reporting.
 - Especialista de adquisiciones:** Focuses on procurement processes.
 - Especialista en monitoreo y evaluación de seguimiento:** Focuses on monitoring and evaluation.
 - Responsable de estrategia del gobierno:** Focuses on government strategy.
 - Secretario de estado (Organismo de enlace):** Focuses on state secretariat communication.
 - Especialista financiero:** Focuses on financial management.
- Value-for-User Chart:** A graph plotting 'VALOR PARA EL USUARIO' (Value for User) on the y-axis against 'TIEMPO/ESFUERZO' (Time/Effort) on the x-axis. It shows a curve where higher value is achieved with less time/effort. Key points on the chart include:
 - Objetivo 1: Reducir los tiempos de los procesos** (Reduce process times).
 - Objetivo 2: Optimizar la relación entre el banco y sus clientes** (Optimize the relationship between the bank and its clients).
 - Objetivo 3: Facilitar el acceso oportuno y actualizado a la información** (Facilitate timely and updated access to information).
- Grouping Opportunities:** A section titled 'Agrupar las oportunidades por objetivos' (Group opportunities by objectives) with a 5-10 minute duration, showing how various user needs are mapped to specific objectives.

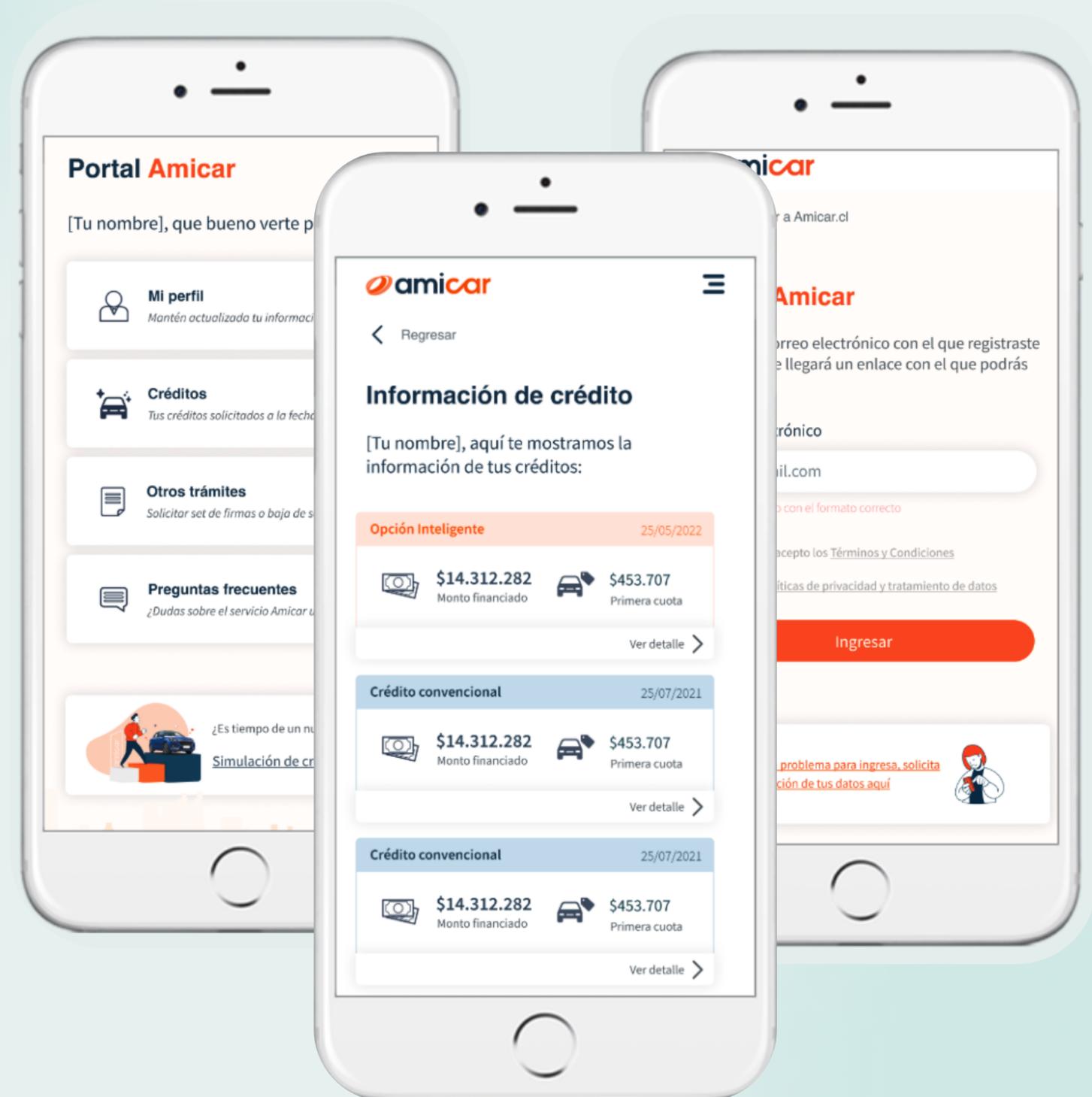


Portal del Cliente

Contexto

Amicar tenía como objetivo de aumentar la retención de sus clientes, solicitando la creación de un portal para brindar información sobre sus créditos. Sin embargo, durante nuestro proceso de investigación, **descubrimos que había un problema más profundo que abordar.**

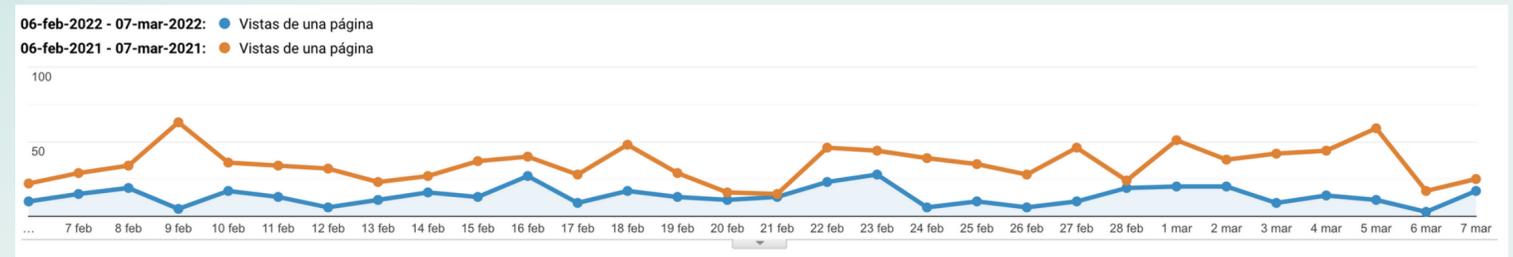
Nuestras iniciativas permitieron fortalecer la **estrategia de posventa** de Amicar, mejorando la satisfacción del cliente y aumentando la retención a largo plazo.



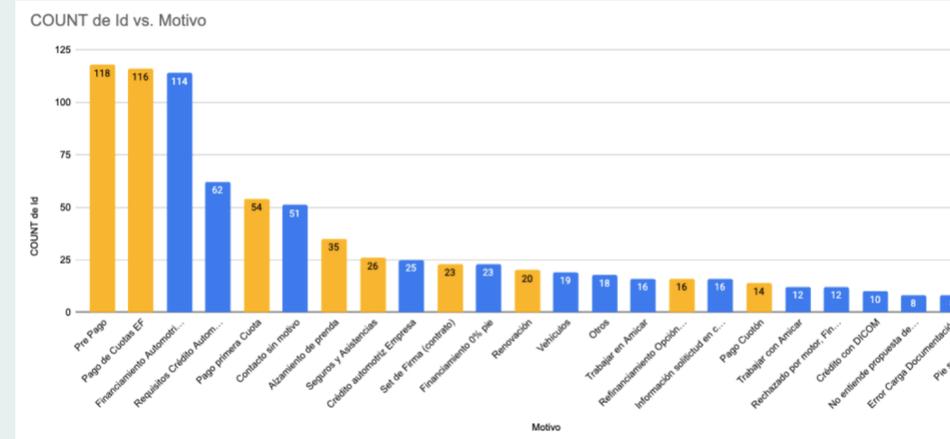


Portal del Cliente Research

Comenzamos realizando un perfilamiento de usuarios y analizando información sobre las compras o recompras según el tipo de crédito. Además, llevamos a cabo entrevistas con colaboradores y ejecutivos de Amicar para comprender el proceso completo de vida de un crédito. Analizamos también la información del formulario de contacto y registro del call center.



Page	Pageviews	Unique Pageviews	Avg. Time on Page	Entrances	Bounce Rate	% Exit
	33.11% ↑ 197 vs 148	33.33% ↑ 156 vs 117	1.58% ↑ 00:02:02 vs 00:02:00	31.58% ↑ 50 vs 38	14.29% ↓ 57.14% vs 50.00%	3.00% ↑ 43.15% vs 41.89%
1. /preguntas-frecuentes						
Mar 30, 2022 - Apr 6, 2022	197 (100.00%)	156 (100.00%)	00:02:02	50 (100.00%)	57.14%	43.15%
Mar 23, 2022 - Mar 30, 2022	148 (100.00%)	117 (100.00%)	00:02:00	38 (100.00%)	50.00%	41.89%
% Change	33.11%	33.33%	1.58%	31.58%	14.29%	3.00%



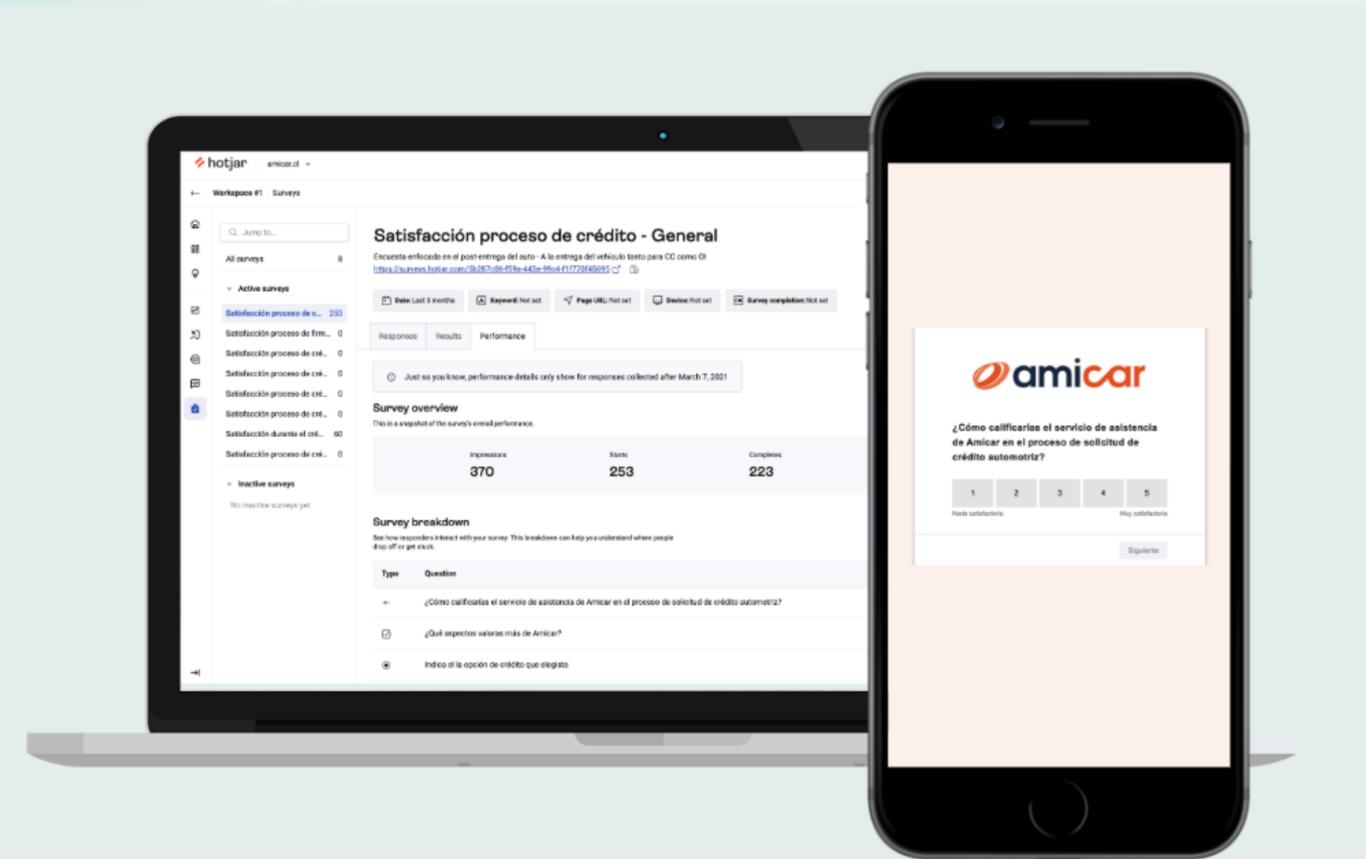
Motivo	CLIENTE	CC/OI	Problema/Duda
1 Pre Pago	118 si	ambos	problema
2 Pago de Cuotas EF	116 si	ambos	duda
3 Financiamiento Automotriz General	114 no	ambos	duda
4 Requisitos Crédito Automotriz	62 no	ambos	duda
5 Pago primera Cuota	54 si	ambos	duda
6 Contacto sin motivo	51 no	ninguno	ninguno
7 Alzamiento de prenda	35 si	ambos	problema
8 Seguros y Asistencias	26 si	ambos	problema
9 Crédito automotriz Empresa	25 no	ninguno	duda
10 Set de Firma (contrato)	23 si	ambos	problema
11 Financiamiento 0% pie	23 no	ambos	duda
12 Renovación	20 si	si	problema
13 Vehículos	19 no	ninguno	ninguno
14 Otros	18 no	ninguno	ninguno
15 Trabajar en Amicar	16 no	ninguno	ninguno
16 Refinanciamiento Opción Inteligente	16 si	si	problema
17 Información solicitada en C...	16 no	ambos	duda
18 Pago Cuotón	14 si	si	duda
19 Trabajar con Amicar	12 no	ninguno	ninguno
20 Rechazado por motor, Financiamiento Automotriz	12 no	ambos	duda
21 Crédito con DICOM	10 no	ambos	duda
22 No entiende propuesta de valor	8 no	ninguno	ninguno
23 Error Carga Documentación	8 no	ambos	problema
24 Pie superior a 50%	2 no	ambos	duda
25 Novación	2 si	ambos	problema
26 Financiamiento Automotriz auto Externo	2 no	ninguno	ninguno
27 Suma total	822		





Portal del Cliente Resultado

A partir de los resultados de esta investigación, identificamos una falencia en la estrategia de posventa de Amicar. Para abordar este problema, decidimos realizar una serie de experimentos destinados a mejorar la experiencia de posventa. Esto incluyó la implementación de encuestas de satisfacción y NPS en puntos clave, así como la continua mejora de las preguntas frecuentes. También implementamos mailings informativos dirigidos a clientes nuevos y establecimos un seguimiento constante con los clientes activos.



	Momento 1	Momento 2	Momento 3
Etapas	Post-entrega de vehículo	Contacto durante el pago	Negociación Renovación
Atención post crédito			
Acciones del Ejecutivo	Envío de evaluación, Indagación	Consultas, Resolución	Ofrecimiento, Aceptación, Proceso crediticio, Consultas sobre crédito finalizado
Acciones del usuario	- Realiza encuesta de satisfacción - Da a conocer su experiencia sobre el proceso atención y soporte. - Recepción de información acerca de su crédito enviado por Amicar.	- Necesita de asistencia y resolución de dudas respecto al crédito vigente. - Realización de encuesta de satisfacción anual.	Tener claro a lo que califica y las condiciones del ofrecimiento Necesita comprender la situación de crédito vigente Necesita poder sentirse acompañado en el proceso Espera un proceso sencillo y de pocos pasos Espera mantenerse informado de todo el proceso - Contar con la información de su crédito para poder resolver cualquier inquietud - Realizar encuesta de satisfacción del proceso
Canales	Encuesta: E-mail con encuesta de satisfacción y NPS Correo Bienvenida: E-mail con información sobre el crédito que acaba de tomar.	Encuesta: E-mail con encuesta de satisfacción y NPS Call Center: Llamada para aclaración de dudas	Guía de respuesta: E-mail personalizado por el ejecutivo E-mail personalizado por el ejecutivo con propuesta de oferta y ofrecimiento final. Llamada para ofrecimiento y/o cierre de venta. Campana de mailing E-mail personalizado por el ejecutivo con propuesta de oferta y ofrecimiento final. Llamadas y correos para mantener actualizado el proceso de crédito y cualquier requerimiento documentario. Encuesta: E-mail con encuesta de satisfacción y NPS
Oportunidades	Aprovechar la instancia de cierre de contrato como primer contacto de posventa con el cliente y poder recoger su feedback.	- Estandarización de correos de contacto entre Ejecutivo y cliente. - Generar contenido para alimentar FAQ, potenciando la estrategia de autogestión. - Implementación de Call Center.	- Reformular la campaña mailing con un enfoque de ofrecimiento y propuesta de valor Amicar. - Estandarización de correos de contacto entre Ejecutivo y cliente. - Generar un protocolo de atención con una guía de comunicación
			Aprovechar esta última instancia para obtener feedback del proceso e intención de recompra



Portal público

Contexto

El banco buscaba posicionarse con una imagen más confiable y moderna, por lo que necesitaba de rediseñar su sitio web. Trabajé en estrecha colaboración con el equipo de arquitectura de software para mejorar el flujo y la estructura del sitio. Creé una experiencia intuitiva y atractiva para los clientes. Además, implementamos mejoras basadas en la retroalimentación de los usuarios, lo que resultó en una mayor satisfacción y un aumento en las solicitudes de productos a través del sitio web.





Ecosistema Edenred

Contexto

El proyecto tuvo foco en la digitalización del proceso de compra y autorización de transacciones para Edenred. Dividido en dos etapas, desarrollamos tres aplicaciones para diferentes usuarios. Mi rol abarcó desde la investigación de usuarios hasta la entrega final del diseño de interfaz. Trabajé en colaboración con equipos de desarrollo y QA, asegurando el cumplimiento de especificaciones y resolviendo problemas durante el desarrollo.

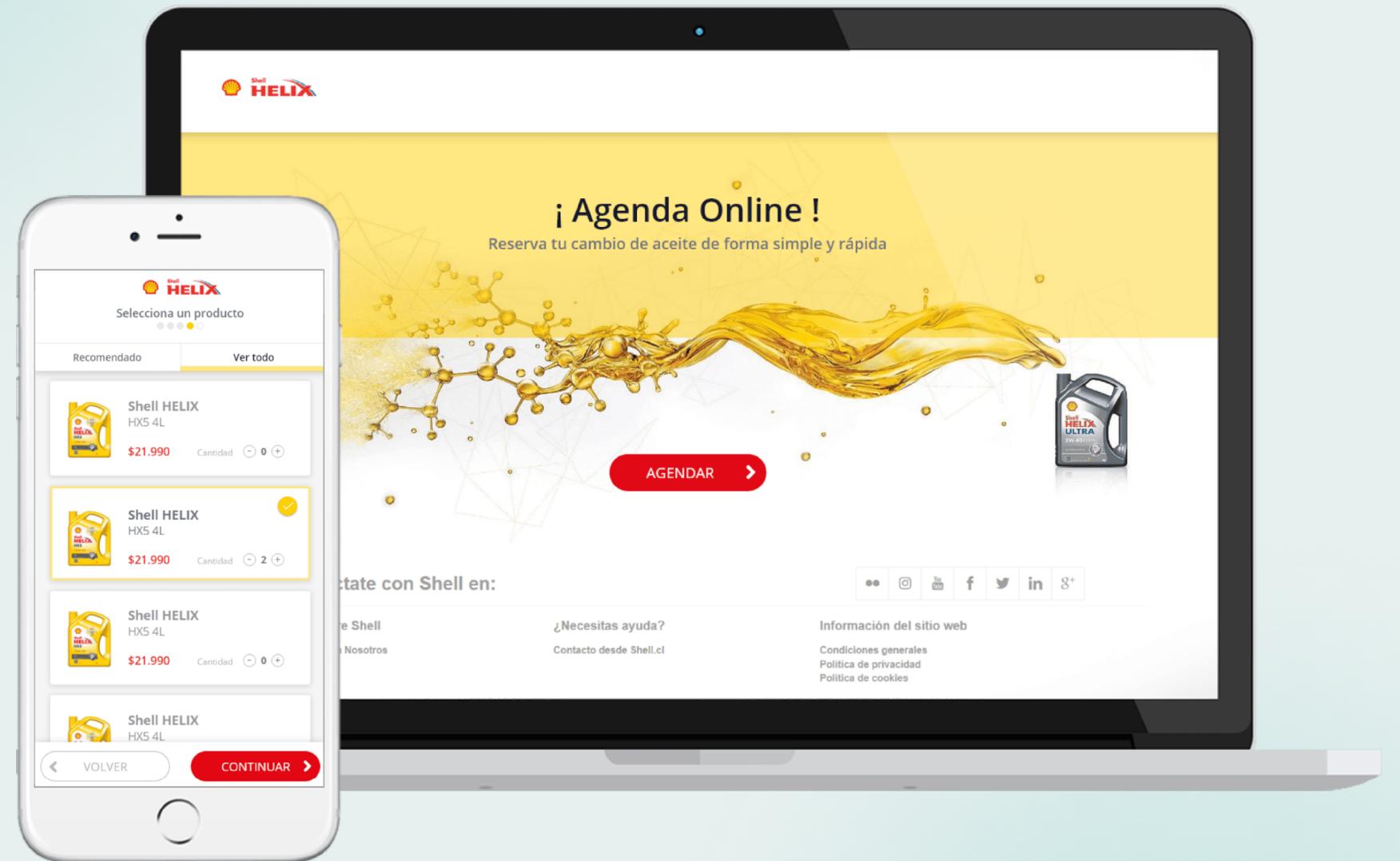




Portal Enexlub

Contexto

El proyecto consistió en la reactivación y mejora de un portal de agendamiento de cambio de aceite para estaciones Shell de Enex, llamado Enexlub. Mi rol se centró en evaluar y rediseñar la experiencia e interfaz del sitio. Trabajé junto a un equipo multidisciplinario y realicé una evaluación heurística para identificar áreas de mejora. Además, generé nuevos wireframes, desarrollé una nueva interfaz con un look&feel actualizado y supervisé el desarrollo para garantizar el cumplimiento de las especificaciones de diseño.





PepsiAPP AR

Contexto

Junto a CCU/Pepsi creamos una aplicación móvil basada en la gamificación y la realidad aumentada para interactuar con los consumidores finales y promover la marca durante el festival Lollapalooza 2019. Mi rol en el proyecto fue definir la experiencia e interfaz de la aplicación, además de coordinar con la agencia de marketing encargada de la imagen de Pepsi, la agencia responsable de los modelos 3D utilizados en el juego, y la empresa de desarrollo encargada de construir la aplicación.





Mobi

Contexto

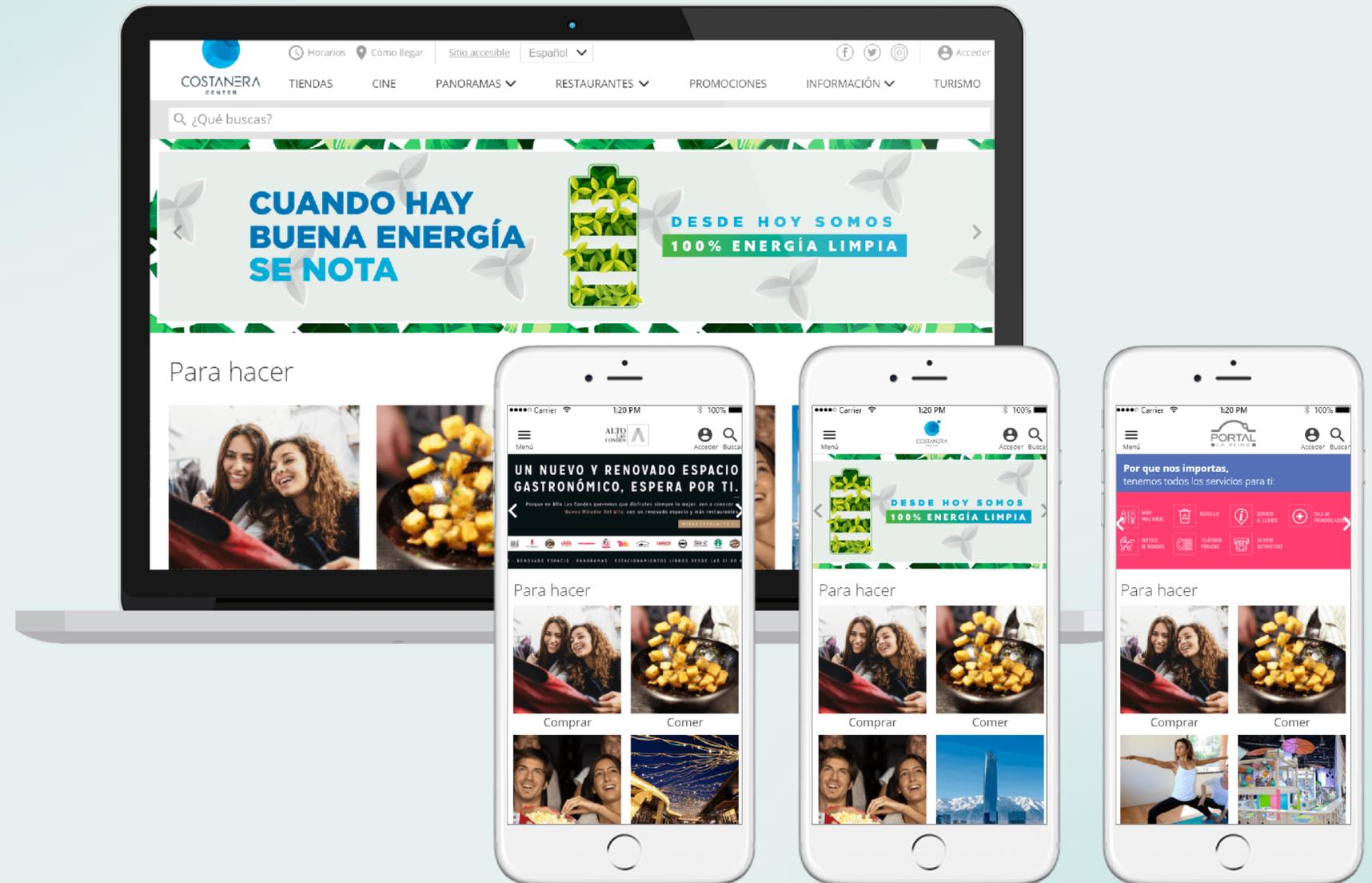
Cencosud encargó el desarrollo de una aplicación móvil para facilitar el pago de tickets de estacionamiento. Participé en todas las etapas del proyecto, desde la propuesta inicial hasta la entrega del diseño de interfaz final. Realizamos entrevistas a usuarios para comprender sus necesidades y ajustamos el diseño en base a los hallazgos. Trabajé en colaboración con un equipo multidisciplinario y aseguré el cumplimiento de las especificaciones de diseño durante el desarrollo.





Portales Contexto

Cencosud solicitó mejorar la experiencia de navegación en varios de sus portales web- Mi rol fue realizar la evaluación inicial, incluyendo test de tree testing y análisis de Google Analytics. Definí flujos y creé wireframes, para presentar los resultados y propuestas ante el equipo de marketing de Cencosud y la agencia de migración. Trabajé en la arquitectura de información, diseñé interfaces y generé maquetas interactivas para facilitar la migración a la nueva plataforma.



Gracias!

Magdalena Riquelme

✉ hola@malefice.cl

☎ +56982343255

