



Laura Ruiz

UX DESIGNER

PROYECTOS TECH

Chatbot

Diseño del flujo de interacción de "Sophie" que permite comunicarse con los usuarios de manera natural y efectiva, reduciendo las llamadas que ingresan al Call Center de TELMOBI.

Kmimos / Service Design

Análisis del journey de los clientes de Petco que sean potenciales usuarios de Kmimos para generar una estrategia de conversión dentro de la tienda que los lleve a contratar los servicios de Kmimos.

E-commerce

Unificación de la línea de productos Fairy Dust (productos naturales para el cuidado personal), a través de la metodología de Design Thinking.

Experiencia Laboral

Axa Assistance México

2015 - 2018

Puesto: Gestor de Asistencia Médica

Área: Asistencia Médica Nacional

- Coordinación de repatriaciones, check ups, ambulancias aéreas y terrestres.
- Seguimiento, apoyo, orientación e información de casos médicos.
- Trato y seguimiento con asegurados, proveedores y brokers.

Rocket Internet México


Junio 2013 - Diciembre 2013


Puesto: Team Leader Hellofood


Área: Atención a clientes/Operaciones


- Monitoreo y seguimiento de pedidos en backend
- Trato y seguimiento con clientes y usuarios
- Resolución de issues
- Gestión del flujo de la operación

Contacto

 044 (55) 85650392

 laura.ruiz.moss@gmail.com

 <https://github.com/ReikaMoss>

 [linkedin.com/in/laura-ruiz20](https://www.linkedin.com/in/laura-ruiz20)

 Portafolio

Formación Académica

<Laboratoria> Coding A.C

Bootcamp UX Design

Mayo - Noviembre 2018

Universidad Nacional Autónoma de México

Licenciatura en Trabajo Social
2010 - 2014

Habilidades

- Socio-emocionales

- Empatía
- Adaptabilidad
- Colaboración y Trabajo en equipo
- Comunicación Eficaz

-Técnicas

- Metodologías de investigación y síntesis
- Diseño de productos & servicios / Service Design
- Storytelling
- Pruebas de Usabilidad
- Herramientas de Prototipado: Marvel, Figma, Whimsical, Realtime Board