



FRANSHESCA QUEZADA MONZÓN

UX DESIGNER JR.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Celular: (993) 325 162

Telefono: 476 - 1635

Email: franshesca_94@hotmail.com

Portafolio: http://bit.ly/portafolio_2kiqall

Dirección: Jiron philipp von leonard 170 - Corpac - San Borja

PERFIL

Para empezar a conectarme con usuarios como usted en la industria digital, decidí estudiar en LABORATORIA, empresa que cuenta con un flujo de aprendizaje ágil, exigente y llevado a la práctica desde el día uno.

Tengo conocimientos generales como FRONTEND DEVELOPER, pero mi especialidad es: UX DESIGNER y tengo experiencia en diseño web, prototipos, investigación y levantamiento de información.

Dentro de este campo, me especializo en entrevistas personales y recolección de data cualitativa. Parte de mi trabajo consiste en lograr empatía con las necesidades de mis usuarios y el cliente, así desarrollar productos atractivos y amigables enfocados a la meta de la empresa.

Simplificar un proceso, haciéndolo visualmente atractivo, homogéneo y útil es parte de mi trabajo, y siento que es mi contribución personal a la función que realizo dentro de la Empresa.

Nuestra función como colaboradores es brindar un valor agregado dentro del papel que cada uno desempeña.

EXPERIENCIA LABORAL

Analista UX

LANEY BUSINESS MANAGEMENT

OCTUBRE 2018 - ACTUALMENTE

Analizo las funciones que se desean emplear en el módulo interno de la empresa y su aplicabilidad, todo esto acorde a los requerimientos pedidos por los usuarios y clientes internos, para su posterior aplicación tanto con colaboradores como con clientes externos; **Funciones principales:**

Aportación de ideas, levantamiento de información e investigación sobre el módulo de la empresa, maquetación de baja/alta fidelidad y decisiones finales realizadas en equipo.

Operadora Bilingue

PANASH S.A.C (CASINO MARDIGRAS)

FEBRERO 2016 - SEPTIEMBRE 2017

Trabajé como Agente Bilingüe de Servicio al Cliente del Casino, en la división de Servicio al cliente.

Me encargué de la solución de reclamos a través del chat en vivo, atención por teléfono y correo electrónico de clientes del Mercado USA, Europa y Perú.

Funciones principales: Como parte del proceso de atención, tenía que recibir la llamada del cliente, detectar el problema, orientarlo y gestionar la devolución de un importe en caso corresponda, enviando un reporte detallado al Back Office asignado. Como agente generador del caso, debía hacer seguimiento al mismo, hasta su finalización.

Auxiliar de oficina

SUNAT

OCTUBRE 2014 - SEPTIEMBRE 2015

Trabaje en la área de recaudación de impuestos donde me encargué de organizar las cartas de resolución para la partida nacional.

Funciones principales: Responsable de las coordinaciones internas con las empresas de mensajería: SERPOST y PITS. Presentación de datos y documentos. Registro a EXCEL y archivo de datos de la documentación enviada por el área. Organización de eventos de la compañía.



FRANSHESCA QUEZADA MONZÓN

UX DESIGNER JR.

REFERENCIA(S)

Jessica Sarmiento, **Telefonica** - Ing. de seguridad
Jefe de la seguridad de la información y prevención del fraude
(971) 450 045

Eduardo Plasencia, **Laney Corp S.A.C**
Sub-gerente de proyectos
(944) 225 119

PASANTÍA

Manki

UX DESIGNER

Fue una corta pasantía que se realizó a través de Laboratoria donde se realizó un exhaustivo benchmark y entrevistas con usuarios del servicio para encontrar puntos de dolor y soluciones rápidas y efectivas que generan valor monetaria y de experiencias a los usuarios

HABILIDADES

- Resiliencia
- Responsabilidad
- Pro actividad
- Perseverancia
- Trabajo en equipo
- Honestidad

EXPERIENCIA LABORAL

Operadora de centro de control

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A

OCTUBRE 2013 - JULIO 2014

Mi primer trabajo consistió en asistir al área de Seguridad Interna de la División de Seguridad. **Funciones principales:** Asistí a los Agentes de Seguridad Ocupacional Interna, supervisando y revisando las cámaras de seguridad en caso de incidentes, soporte y coordinación con los Colaboradores Internos en caso de contingencias.

Activación y desactivación de tarjetas de acceso de personal para áreas comunes y restringidas, esto a través del Sistema BOSCH, que era un Sistema y Prueba de Alarma a través del panel de fuego.

EDUCACIÓN

Laboratoria

UX DESIGN

- Figma
- Research cualitativo: Entrevistas, customer journey map, shadowing, card sorting, user personas, etc.
- Programación básica: HTML 5 - CSS3 - JS

ICPNA

IDIOMA INGLES CERTIFICADO - AVANZADO

- Gramático
- Escrito
- Hablado

REDES SOCIALES

M in