



Geraldine Shannon Rivera Aranibal

UX DESIGNER

✉ shannonriv18@gmail.com

LinkedIn: Shannon Rivera

Instagram: shannonriv

Diseñadora con más de 4 años de experiencia en el diseño y desarrollo de productos digitales con un enfoque de diseño centrado en el usuario.

EXPERIENCIA

UX Designer

Rimac Seguros

Sep 2021- Dic 2022

Squad Digitalización Salud

Equipo encargado de la digitalización de servicios y siniestros para usuarios con seguros de Salud.

Entre ellos: Reembolsos de salud para titulares y dependientes, Seguimiento de reembolsos, Extensión de recetas, Médico a domicilio, Programa Cuidate, Buscador de clínicas entre otros.

Perfiles de usuario: Clientes finales (titulares y dependientes), Brokers, Enfermeras.

Funciones:

- Identificar puntos de mejora de los flujos ubicados en la zona privada de Rimac.
- Colaboración con el equipo de App nativa para la implementación de nuevos flujos o mejoras en el app de Rimac.
- Colaboración con el equipo de Canales digitales para identificar mejoras o cambios.
- Colaboración con equipos de Service Design para evaluar propuestas de mejora que impactaban el flujo digital.
- Trabajo colaborativo con el equipo de diseño (UX y UI), desarrollo y negocio del squad para la implementación de los flujos en el tiempo estimado.
- Transmitir el sentimiento del usuario y comunicar los objetivos comerciales al equipo de desarrollo.
- Trabajo con stakeholders relacionados al proyectos para la definición, preparación y validación de prototipos así como con el equipo de desarrollo.
- Revisión de data de Adobe Analytics y comentarios del NPS para aplicar mejoras en los diseños e incrementar el uso del servicio digital.
- Aplicación de rediseño de los flujos previa evaluación con el PO y el squad.
- Onboarding, seguimiento e incorporación de nuevos miembros UX al equipo a través de la presentación y facilitación del acceso a los diseños del proyecto, proceso de revisión y entrenamiento entre pares.
- Liderazgo del equipo en caso se amerite.
- Uso de herramientas como Figma, Figjam, Miro y Mural.
- Elaboración de Flujogramas, Customer Journey y User Personas.
- Participación en sesiones de co-creación e ideación de distintos equipos.
- Investigación de usuario (Preparación, reclutamiento, agendamiento, entrevistas, coordinación de incentivos, análisis de información, síntesis y presentación de resultados)
- Otros métodos de investigación: Benchmarking, Encuestas, Desk research, análisis de otros reportes, exploratorios, card sorting, testeos.
- Preparación y aplicación de investigación explorativa para identificar y validar oportunidad de digitalización de nuevos servicios de salud (Ambulancias, Buscador de Salud, Comunicaciones SOS), presentación de resultados a los diferentes perfiles del negocio.
- Manejo del Sistema de diseño de Rimac.
- Participación en iniciativas que contribuyeron al equipo de UX de la CoE.
- Metodología aplicada en el proyecto: Scrum
- Proceso de diseño aplicado en el proyecto: Design Thinking.
- Otras actividades: Team building, feedback entre miembros a nivel personal y profesional, sync de diseño, design review y participación activa en las ceremonias del squad (review, planning, retrospectiva, refinamiento).

UX Designer

Multiplica Talent

Feb 2020 - Ago 2021

Miembro de la CoE de diseño de Rimac.

Squad Digitalización Vehicular

Equipo encargado de la digitalización de servicios y siniestros para usuarios con seguro vehicular.

Entre ellos: Asistencias (Grúa y Auxilio mecánico), Procuración (Choque y robo), Chofer de reemplazo, Seguimiento de siniestros.

Perfiles de usuario: Clientes finales, Brokers, Proveedores (Procuradores, técnicos, conductores), Ejecutivos de Rimac.

- Trabajo individual y colaborativo en proyectos centrado en usuarios con un perfil específico, diseño iterativos y prototipado rápido para testeos.

- Trabajo colaborativo con el equipo de diseño (UX y UI), desarrollo y negocio (PO y Process Designer) del squad para la implementación de los flujos en el tiempo estimado.
- Identificación de puntos de dolor y oportunidades de mejora de los flujos digitales para el incremento del NPS de los clientes vehiculares siniestrados.
- Preparación y aplicación de pruebas de usabilidad para los flujos en producción.
- Elaboración de fluogramas, journey maps, bocetos, wireframes y prototipos en baja y alta calidad.
- Colaboración con el responsable de diseño visual (UI) para desarrollar conceptos de alta fidelidad.
- Trabajo colaborativo con el equipo de desarrollo (front-end, backed, QA, app developer) para llevar los diseños a producción.
- Colaboración con el equipo de App nativa para la implementación de nuevos flujos en el app de Rimac.

UX Designer

 Independencia Asesores

 Ago 2018 - Feb 2020

Objetivo: mejorar la experiencia de los clientes que buscaban obtener un préstamo financiero de manera rápida, segura y 100% en línea en Perú.

Perfil de usuario: Personas mayores de 18 años con un puntaje crediticio intermedio.

- Rediseño de la landing para mejorar la conversión de leads en usuarios.
- Aplicación de mejoras en el flujo de solicitud de préstamo.
- Implementación de Inteligencia Artificial para la verificación de identidad del cliente.
- Implementación de chatbot para la resolución de dudas y/o consultas de los usuarios.
- Desarrollo de sub marca Apoyame.pe para perfiles con puntaje crediticio bajo con acceso a préstamos menores a S/800.
- Desarrollo fronted de las propuestas diseñadas utilizando HTML y CSS.
- Diseño de interfaz con enfoque mobile first y desktop.
- Trabajo colaborativo con el equipo de desarrollo para la implementación del diseño.
- Manejo de presentación a stakeholders de las propuestas de diseño.
- Trabajo colaborativo con el equipo de marketing para mostrar las campañas a través de la web.
- Preparación y aplicación de sesiones de focus groups, entrevistas y recopilación de feedback para identificar las necesidades del usuario.

HABILIDADES

Técnicas y blandas

Investigación de usuario, Análisis de datos, Testeo con usuarios, Prototipado, Trabajo colaborativo con diferentes perfiles, Organización y pensamiento crítico.

Herramientas

Figma, Figjam, Maze, Slack, Wordpress, Miro, Mural, Jira, Trello, Github, Visual Studio Code.

Idiomas

Español e inglés.

EDUCACIÓN

Certificación UX-PM Nivel 3

 UX Alliance

 Sep 2022

Ingeniería Industrial

 UPC

 Ago 2020

Especialización en Diseño UX

 Laboratoria

 2017 - 2018

CURSOS

Data Storytelling, Design Research

 Colectivo 23

 2021

Design Research

 Repensar Educativo

 2019

Behavioral Bootcamp

 Heurística Lab

 2020

Inglés Intermedio

 Idiomas Católica

 2021

Encontrando necesidades e insights

 Continuum Lab

 2020

Francés básico

 Alianza Francesa

 2021