

VALENTINA PERILLA

service & experience design

experiencia laboral

frog, Mexico City MX | 2022 – presente

Senior Service Designer

- Diseño personalizado de estrategias empresariales para experiencias de clientes digitales, físicas y físico-digitales, incluyendo las ofertas de Product-as-a-Service (PaaS).
- Identificación de oportunidades de crecimiento en el mercado y mejora de la entrega de servicios y propuesta de valor del negocio.
- Utilización de frameworks centrados en el usuario y de pensamiento de diseño colaborativo con equipos multidisciplinarios en la estrategia, prototipado y pilotaje de servicios a través de experimentación en múltiples canales.
- Escalabilidad, rediseño, iteración y creación de nuevos servicios teniendo en cuenta los sistemas de soporte, las estructuras organizativas y los procesos.
- Facilitación de talleres con stakeholders para alinear expectativas e implementar diseños.
- Especialista en consultoría de servicios financieros, retail y diseño organizacional.
- Cartera de clientes incluye: Banorte, BCP, Credicorp, Cox, entre otros.

Mobility ADO, Mexico City MX | 2020 – 2022

Senior Service Designer

- Diseño de experiencias de productos y servicios de movilidad centradas en el cliente con un enfoque holístico desde la conceptualización hasta la implementación, tanto para la estrategia de plataformas digitales como para la experiencia analógica, en múltiples marcas y países.
- Utilización de métodos de investigación, análisis de datos cruzados, mapeo de servicios y experiencias para mejorar áreas de servicio actuales, lo que resultó en un aumento de los ingresos comerciales, NPS, usuarios satisfechos, puntuación de satisfacción y tasa de retención.
- Colaboración con equipos multidisciplinarios en estrategias omnicanales para diseñar experiencias sin fisuras de principio a fin, optimizando puntos de contacto y escalando la mejor experiencia.

MilanoSesto, Milan IT | 2020

Service Designer

- Diseño de servicios de atención médica para la próxima ciudad de MilanoSesto, satisfaciendo las necesidades de los futuros habitantes y añadiendo valor a la nueva ciudad de Lombardia.
- Colaboración con equipos, stakeholders, proveedores y socios para desarrollar soluciones innovadoras.
- Talleres iterativos con enfoque de co-diseño y co-creación, involucrando a las partes interesadas clave.
- Desarrollo conceptual y mapeo de servicios en plataformas digitales, físicas y físico-digitales.

Musubi, Milan IT | 2019

Experience Designer

- Diseño de la experiencia digital del cliente para una próxima plataforma de comercio de servicios que facilita intercambios de productos entre Italia y México.
- Utilización de varios métodos y marcos de research y mapeo de diseño para satisfacer las necesidades y requisitos de stakeholders, incluidos socios, proveedores y clientes finales.
- Creación de prototipos rápidos de baja fidelidad para visualizar la experiencia del cliente, realizar pruebas de usabilidad y colaborar estrechamente con el equipo de desarrollo para garantizar la experiencia en la implementación.

Pantera, Mexico City MX | 2017 – 2018

Product Designer

- Colaboración con talleres de producción para mejorar productos existentes y nuevos, alineándolos con las tendencias del mercado y la experiencia del cliente.
- Investigaciones detalladas en el sector retail, integrando los hallazgos en narrativas impactantes y campañas de marketing.
- Conceptualización y creación de prototipos de ideas innovadoras en productos tangibles que se reflejan en la experiencia de compra en tiendas y en línea, impulsando el crecimiento de los ingresos.
- Productos destacados en series de Netflix, ELLE, Vogue y Marie Claire.

Citibanamex, Mexico City MX | 2015 – 2017

Project Manager

- Colaboración con equipos multidisciplinarios para identificar oportunidades de mejorar la experiencia del usuario interno en ambientes de prueba.
- Diseño de soluciones alineadas con los objetivos comerciales para garantizar experiencias positivas para el usuario final.
- Síntesis de información compleja para transmitir de manera clara comunicaciones internas, reflejando el valor del diseño.

📞 MX + 55 34 34 41 19

📞 IT + 39 351 5152 156

✉️ valentinaperillapoveda@gmail.com

🔗 **Portafolio**
<https://www.vperilla.com/>

perfil

Soy una diseñadora multidisciplinaria especializada en diseño de servicios y experiencias, con 9 años de experiencia en diversos sectores. Creo que nuestro trabajo como diseñadores es explorar áreas que otros pasan por alto, descubriendo posibilidades únicas. Me impulsa la búsqueda de oportunidades no exploradas para proporcionar un valor significativo para el cliente y empresa. Creo firmemente que un buen diseño es esencial para lograr un impacto social y proporcionar valor al usuario mientras se cumplen los objetivos comerciales.

educación

Maestría | Product Service System Design

Politecnico Di Milano | 2018 - 2020

Especialidad | Retail Design

Istituto Di Moda Burgo | 2016 - 2017

Licenciatura | Design

Nuova Accademia Di Belle Arti Milano | 2011 - 2014

experiencia adicional

Experience Design | Universidad Ibero

CDMX, Mx | 2020

Service Designer | Villa Arconati

Bollate, IT | 2019

Stylist Second Assistant | Movie Magic

Milan, IT | 2018

Design intern | Rotella Comunicazione

Milan, IT | 2014

Intercambio | İstanbul Bilgi Üniversitesi

Istanbul, Turkey | 2014

Intercambio | Nagoya University of Arts

Nagoya, Japan | 2013

habilidades

Metodología y Herramientas de Diseño

User-Centred Design // Design Thinking
Qualitative & Quantitative Research
Piloting // Prototyping // Workshops
CX // UX // CRX // CoDesign // CoCreation
User Personas // JTBD // Storyboards
Experience Mapping // Customer Journey Map
Service Blueprint // Offering Map // System Map
Stakeholders Map // Desktop Walkthrough
Digital Strategy // Miro // Mural // Figma // Adobe

idiomas

Español Nativo

Inglés Bilingüe

Italiano Fluido

Francés Básico