

Melany Olivares Becerril

Product Designer | Sistemas Complejos | Fintech & Enterprise SaaS |
Colaboración Cross-Functional

123mel.ida@gmail.com
+49 177-2313949 (DE) · +52 55 5054 0063 (MX)
[linkedin.com/in/uxmel-olivares](https://www.linkedin.com/in/uxmel-olivares)
[melanyolivares-be.github.io](https://github.com/melanyolivares-be)

Remoto — con autorización de trabajo en Alemania y México; disponible para colaborar remotamente con equipos en toda Latinoamérica.

PERFIL PROFESIONAL

Product Designer con **4+ años de experiencia** en plataformas de pagos, e-commerce y sistemas omnicanal, liderando rediseños que redujeron tiempos operativos y errores críticos en más de **200 puntos de venta**. Combino investigación, pensamiento sistémico y facilitación cross-functional para alinear a usuarios, negocio e ingeniería y convertir procesos complejos en productos escalables basados en evidencia.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Product Designer (UX/UI) · ***Zebrands***

Dic 2024 – Abr 2026 · Remoto

ZePOS — Plataforma de Punto de Venta Omnicanal

- Lideré la respuesta de diseño ante una falla crítica del sistema durante el Hot Sale, que dejó a más de 200 tiendas sin poder vender, impulsando el rediseño integral de ZePOS en un equipo cross-functional de 18 personas.
- Colaboré directamente con el CTO, el CPO y el líder técnico (sin PM en este proyecto) como una de dos diseñadoras, a cargo de todas las presentaciones y negociaciones cross-functional.
- Diagnosticué causas raíz a partir de evidencia de usuarios, operación de tienda, arquitectura del sistema y monitoreo en producción (Sentry, Grafana), aplicando pensamiento sistémico para resolver puntos de falla más allá de la interfaz.
- Prioricé soluciones según el riesgo operativo y diseñé para la resiliencia (estados de error, timeouts, recuperación offline), reduciendo los tiempos de los flujos críticos en más del 50% (búsqueda de 12–15s a 4–6s; carrito de 12–15s a 3–5s; cierre de venta a menos de 15s) y disminuyendo errores de pago de 10% a <2%, errores de inventario de 15–20% a <5% y errores de sincronización backend de 8% a <1%.
- Diseñé el checkout rápido para artículos disponibles en tienda y la visualización en tiempo real de disponibilidad y tiempos de espera, alineando reglas de negocio que CPO y Payments interpretaban de forma distinta.
- Presenté el impacto de negocio del proyecto ante toda la empresa en una MOM (Monthly Operations Meeting) y lideré la capacitación remota de más de 500 colaboradores de tienda en México y el lanzamiento en Brasil con materiales en portugués, implementando el rediseño de forma progresiva mediante tiendas piloto en más de 200 ubicaciones.

Entorno: Omnichannel POS, Retail Technology, Product Discovery, Design Systems, Pensamiento Sistémico, Alineación de Stakeholders, Presentaciones Ejecutivas, Capacitación Multilingüe, Gestión del Cambio, Sentry, Grafana, Figma

Product Designer (UX/UI) · ***Insight One***

Ene – Jul 2024 · Remoto — EE. UU., México y Venezuela

B2B Smart Payments Platform

- Lideré el diseño de producto de punta a punta para una plataforma de pagos inteligente B2B certificada bajo PCI-DSS, desde discovery hasta delivery, incluyendo el pitch inicial, la negociación con stakeholders y conversaciones continuas con el Director de Operaciones y otros perfiles C-level, como diseñadora líder junto con otra UX designer.
- Identifiqué tres tipos de usuario distintos —gerentes comerciales, IT system managers y developers— a través de investigación, y rediseñé la segmentación de vistas por rol, reduciendo tickets de soporte en 40%.
- Facilité la alineación entre Payments y Negocio, sacando a la luz inconsistencias en las reglas de aprobación/rechazo de pagos y una ventana de riesgo de seguridad que no se había atendido.
- Traduje requerimientos de negocio y técnicos en interfaces transaccionales intuitivas y escalables mediante wireframes, prototipos y diseños de alta fidelidad.
- Realicé pruebas de usabilidad para validar decisiones de diseño y priorizar la confiabilidad operativa.

Entorno: B2B SaaS, Payment Platforms, PCI-DSS, Discovery, Arquitectura de la Información, Investigación de Usuarios, Negociación con Stakeholders, Prototipado, Ágil

UX/UI Designer · *Clue App* — Caso de estudio

Sep – Nov 2023

- Realicé un rediseño exploratorio de una app de salud como caso de estudio independiente, con foco en optimizar onboarding y navegación.
- Realicé una auditoría UX y un análisis de benchmarking para identificar fricción no documentada en onboarding y navegación.
- Diseñé y probé prototipos interactivos en fidelidad baja, media y alta con usuarios reales.

Entorno: UX Audit, Benchmarking, Prototipado

UX/UI Designer · *PALM* — Circular Economy Startup

Mar – Jul 2023 · Colombia

- Rediseñé landing y homepage dentro de un modelo de economía circular, reduciendo la tasa de rebote en 25%.
- Mejoré el UX writing y la claridad de la comunicación, incrementando la retención de usuarios en 15%.
- Entregué iteraciones semanales en un entorno ágil, reduciendo el tiempo de desarrollo en un 20%.

Entorno: UX Writing, Optimización de Conversión, Entrega Ágil

UX/UI Designer · *Locusroom* — Startup

Ene – Mar 2023 · Chile

- Diseñé el sistema de pagos de una startup en etapa temprana, colaborando en un equipo ágil pequeño para simplificar el proceso de compra end-to-end.
- Rediseñé el flujo de pago, reduciendo la fricción y los pasos necesarios para completar una compra.
- Realicé investigación UX y validé prototipos de alta fidelidad mediante pruebas de usabilidad, entregando iteraciones de alto impacto en un entorno ágil.

Entorno: UX de Pagos, Pruebas de Usabilidad, Ágil

Project Manager & Consultora en Política Pública

2012 – 2022

Lideré proyectos de gobierno abierto, datos abiertos y colaboración multisectorial, coordinando equipos interdisciplinarios y facilitando acuerdos entre instituciones públicas, organizaciones civiles y actores estratégicos. Esta experiencia fortaleció mis habilidades de negociación, comunicación ejecutiva, gestión de stakeholders y facilitación de procesos colaborativos — competencias que hoy aplico en el diseño de productos digitales.

— ÁREAS DE EXPERTISE

DISEÑO DE PRODUCTO

Product Discovery, UX Strategy, Arquitectura de la Información, User Flows, Diseño de Interacción, Wireframing, Prototipado

INVESTIGACIÓN Y VALIDACIÓN

Investigación de Usuarios, Entrevistas, Journey Mapping, Pruebas de Usabilidad, Síntesis de Investigación, Decisiones Basadas en Datos

SISTEMAS COMPLEJOS

Punto de Venta (POS), Plataformas de Pago, PCI-DSS, Flujos Enterprise, Design Systems, Component Libraries, Accesibilidad

COLABORACIÓN CROSS-FUNCTIONAL

Gestión de Stakeholders, Facilitación de Workshops, Presentaciones Ejecutivas, Negociación, Gestión del Cambio, Metodologías Ágiles, Developer Handoff

HERRAMIENTAS — Figma · FigJam · Miro · Notion · Maze · Jira · Confluence · Sentry · Grafana

— EDUCACIÓN

Diseño UX/UI — Laboratoria, LatAm (2023)

Programa intensivo de diseño al que aplican cientos de mujeres de toda Latinoamérica cada año, con solo 50 seleccionadas por cohorte. Trabajé en un entorno simulado real, en proyectos para empresas y startups de la región bajo metodologías ágiles.

Lic. en Comunicación Social — UAM (2012)

Lic. en Ciencia Política — UNAM (2010)

— IDIOMAS

Español — Nativo

Inglés — B2–C1

Portugués — B2

Alemán — B1, TELC