

SOLANGE AZCURRA

UX Research | Customer Experience | Employee Experience

soligonzalez169@gmail.com
(+54) 1133773317
San Miguel, Buenos Aires
[LinkedIn](#) [Portfolio](#)

Objetivo Profesional

Profesional con experiencia en UX Research, Customer Experience y análisis de experiencia de usuarios, orientada a comprender las necesidades de las personas para identificar oportunidades de mejora en productos, servicios y procesos.

Experiencia Laboral

Batata Tecnología / 3Logic

UX Research & Experience Analytics

2024 – Actualidad

- Realización de investigaciones de usuarios para comprender necesidades, comportamientos y problemáticas.
- Análisis de feedback cualitativo obtenido mediante entrevistas, reuniones y contacto con clientes.
- Identificación de oportunidades de mejora en procesos y experiencias digitales.
- Colaboración con clientes y equipos de trabajo para comprender requerimientos y transformar necesidades en propuestas de mejora.
- Participación en proyectos de UX Research, Customer Experience y optimización de la experiencia del usuario.
- Documentación de hallazgos e insights para facilitar la toma de decisiones.

Paktar - Uala - Coder House - Wenance

2018 – 2024

Customer Support & Customer Experience

- Me dediqué a optimizar procesos y automatizar tareas clave, logrando reducir los tiempos operativos en un 45%.
- Lideré la implementación de mejoras en el flujo de trabajo, basándome en análisis de indicadores de rendimiento (KPI).
- Coordiné la gestión de compras, pagos a proveedores y conciliaciones bancarias de forma eficiente y puntual.
- Proveí apoyo estratégico a la gerencia, presentando análisis detallados para facilitar la toma de decisiones.

Educación

Tecnicatura en Relaciones Laborales | en curso

UX Research & User Experience Design | 2022 – 2023

Customer Experience & Customer Journey | 2021 – 2022

Habilidades

- Customer Experience:** Resolución de problemas, seguimiento de casos, experiencia del cliente, comunicación interpersonal.
- UX Research & Experience Analytics:** Investigación de usuarios, análisis de feedback, detección de oportunidades de mejora, experiencia de usuario.
- Comunicación & Personas:** Empatía, trabajo colaborativo, resolución de conflictos, adaptación a distintos perfiles y contextos.
- Organización & Procesos:** Gestión de tareas, análisis de procesos, trabajo en entornos dinámicos y orientación a soluciones.

Herramientas

- Excel y análisis de datos
- Power BI
- Figma
- Herramientas de organización y colaboración (Notion, Jira, Trello)
- Google Workspace y Microsoft Office

Idiomas

Inglés: Intermedio Español: Nativo