Darío Fernández

DF

Head of Customer Experience · UX Strategy · IA aplicada a CX

Buenos Aires, Argentina · (+54) 911 3202 1563 · cxdariof@gmail.com · linkedin.com/in/dario-fernandez-cx
Portfolio: **dariofernandezcx.com.ar**

+8 pp	**–46%**	**US$ 1,37 M**	**20+ años**
conversión de registro a primer depósito	consultas a atención en recupero de contraseña	ahorro anual potencial detectado	en diseño y producto digital

PERFIL PROFESIONAL

Líder de Customer Experience, UX/UI y Product Design con más de 20 años de experiencia. Conduzco el área de CX de bplay (Grupo Boldt), una plataforma digital regulada y de alto tráfico que opera en 10 jurisdicciones y 3 plataformas.

Conecto usuarios, negocio y equipos para llevar problemas complejos hasta la implementación, con impacto medido en **conversión, costos operativos y rentabilidad**. Mi diferencial es **diseñar herramientas con inteligencia artificial** que automatizan la operación de CX: auditoría UX, detección de fraude digital, consolidación de reclamos, roadmap y gestión de contenidos.

EXPERIENCIA LABORAL

Jefe de Customer Experience (Head of CX)

bplay – Grupo Boldt · Buenos Aires · 2023 – Actualidad

Lidero el área de Customer Experience dentro de Marketing: equipo de 4 personas (UX/UI y análisis CX), 3 plataformas y 10 jurisdicciones con requisitos regulatorios propios.

- **Conversión:** propuse un modal post-registro con la promoción "Duplicá tu primer depósito", implementado junto con Performance. La conversión a primer depósito pasó del 42 % al 50 % (**+8 pp**).
- **Eficiencia operativa:** rediseño del recupero de contraseña orientado a la autogestión. En Mendoza, las consultas a Atención al cliente por ese motivo bajaron un **46 %** (de 138 a 75 tickets).
- **Oportunidad de negocio:** propuse reorganizar el catálogo de juegos en carruseles por proveedor. Producto estimó un **ahorro anual potencial de US$ 1,37 M** al mejorar las condiciones comerciales con un proveedor.
- **IA aplicada a CX:** diseñé el Portal CX, un ecosistema de 7 herramientas con IA para auditoría UX multijurisdicción, detección de sitios fraudulentos, gestión de reclamos de usuarios y afiliadores, roadmap, wordings y gestión del área, desarrolladas a costo marginal. Hoy en piloto e implementación.
- **Journeys críticos:** rediseño de registro, onboarding, promociones y recuperación de cuenta, con foco en reducir fricción.
- **Unificación multiplataforma:** impulsé la unificación de Promociones entre plataformas, aprobada por todas las áreas y hoy en desarrollo.
- **Voz del cliente:** integré cuatro fuentes de insights (afiliadores, Atención al cliente, canal VIP y encuestas de percepción) en un circuito de accionables priorizados para el backlog.
- **Design System:** lideré la estandarización del UI Kit y del manual de voz y tono para UI, Desarrollo y QA.
- **Migraciones de plataforma:** prototipado, adaptación por jurisdicción y seguimiento post-lanzamiento; participo en la incorporación de una nueva plataforma.
- **Procesos y medición:** roadmap de seguimiento de más de 40 funcionalidades, proceso formal de trabajo entre CX, Producto, Desarrollo y QA, y evaluación con Hotjar y tableros de BI a partir de hipótesis, métricas de éxito y criterios de validación.
- **Stakeholders:** presento propuestas y resultados a gerencias y a la Dirección; trabajo transversal con Producto, Tecnología, Marketing, Compliance y Branding.

UX/UI Design Leader EN PARALELO

Ministerio de Desarrollo Productivo · 2022 – 2023

- Lideré un equipo de 4 diseñadores y maquetadores en productos digitales del sector público con múltiples stakeholders.
- Impulsé el desarrollo y la adopción de Design Systems y UI Kits para productos digitales institucionales.
- UX Research cualitativo y cuantitativo, tests de usabilidad, evaluaciones heurísticas, journeys y user flows.
- Facilité workshops y Design Sprints para alinear equipos y acelerar la validación.

Senior UX/UI Designer – Mi ANSES EN PARALELO

América Virtual para ANSES · 2022 – 2023

- Unificación de múltiples sitios y aplicaciones bajo un mismo Design System, en una plataforma utilizada por millones de personas.
- UI Kit, guías de estilo, patrones y componentes cross-platform; optimización de user flows y arquitectura de la información.

Fundador y Director de Diseño & UX

Wpks · 2004 – 2022

- Fundé y dirigí un estudio que evolucionó de la identidad visual y la comunicación al diseño de experiencias digitales; gestión integral de clientes, equipos y proyectos.
- Estrategia UX/UI, research y diseño de sitios, aplicaciones mobile y plataformas digitales, desde la definición de la experiencia hasta la validación.
- Clientes: SC Johnson, Sherwin-Williams, Grupo Andreani, Grupo Roggio, Banco Hipotecario, Banco Interamericano de Desarrollo, Hitachi, Godrej y Odfjell, entre otros.

Experiencia previa: Responsable de Comunicación Gráfica y Diseño en Andreani Grupo Logístico.

COMPETENCIAS CLAVE

IA aplicada	Diseño de herramientas con IA para CX y UX · Automatización de reportes y auditorías · Especificación de requerimientos para IA
Customer Experience	CX Strategy · Customer Journey Mapping · Voz del cliente · Service Design · Journey Optimization
UX y Producto	UX Strategy · UX Research · User Flows · Prototipado · Evaluación heurística · Product Discovery · Priorización
Design Systems	UI Kits · Componentes · Guías de estilo · Manual de voz y tono · Cross-platform Design
Liderazgo	Gestión de equipos · Mentoring · Stakeholder Management · Comunicación ejecutiva · Metodologías Ágiles
Analítica	Figma · Google Analytics · Hotjar · Funnel Analysis · Tableros de BI

FORMACIÓN

- Diseño Gráfico – Universidad de Buenos Aires (UBA)
- Project Management – UTN · 2022
- Product Manager · Diseño UX/UI Avanzado – Coderhouse · 2021
- Diseño UX/UI · Desarrollo Web · Metodologías Ágiles · UX Research – Coderhouse · 2020

IDIOMAS

- Español: nativo
- Inglés: intermedio
- Portugués: intermedio