

**JB**

JESÚS ESPINAL BONILLA

Senior Product Designer | UX/CX Strategy |
Business Analyst | Salesforce CRM



CONTACTO

+52 55 3233 1092 jeby23@yahoo.com.mx mx.linkedin.com/in/jeby23 **Book** jesusespinal.com

Líder senior en UX/UI, Product Design y Transformación Digital con más de 16 años de experiencia diseñando productos digitales, portales, aplicaciones web/móviles y soluciones empresariales para sectores Telco, CRM, servicios digitales y operación TI.

Especializado en conectar estrategia de negocio, experiencia de usuario, análisis funcional y tecnología para crear soluciones escalables, medibles y centradas en cliente. Experiencia liderando equipos de diseño, definiendo journeys, flujos funcionales, prototipos y soluciones orientadas a negocio, colaborando con stakeholders, equipos técnicos y áreas directivas.

Objetivo profesional: Posiciones de liderazgo como Gerente UX/CX, Product Design Manager, Salesforce Product Owner, CRM Product Manager, Business Analyst Lead o Director de Experiencia Digital.

ÁREAS DE ESPECIALIDAD

- Product Design
- UX Strategy
- Customer Experience
- Business Analyst
- Salesforce CRM
- Service Cloud
- Agentforce
- Experience Cloud
- Customer 360
- Service Design
- Product Discovery
- Journey Mapping
- Design Thinking
- Stakeholder Management
- CRM Portals
- Digital Transformation
- Telco Digital Products
- Omnichannel Experience

EXPERIENCIA PROFESIONAL

TS4 Strategy | Salesforce Partner

UX/UI Specialist Sr. | Product Design & Salesforce CRM | Business Analyst | noviembre 2023 - mayo 2026 | Ciudad de México / Remoto

- Diseño de experiencias digitales, flujos funcionales y prototipos para soluciones empresariales basadas en Salesforce CRM.
- Participación en iniciativas de transformación digital orientadas a Customer 360, Service Cloud, Experience Cloud, Agentforce y automatización de procesos.
- Levantamiento y análisis de requerimientos con enfoque en negocio, operación, usuario final y viabilidad técnica.
- Creación de journeys, wireframes, prototipos, flujos AS-IS / TO-BE y soluciones UI para portales, apps y herramientas empresariales.
- Colaboración con equipos de consultoría, negocio, arquitectura, desarrollo y Salesforce para convertir necesidades complejas en soluciones accionables.
- Participación en demos, discovery, propuestas funcionales y storytelling ejecutivo para clientes empresariales.

Grupo Salinas / Totalplay / Sistemas TI

Líder de Diseño Digital | Product Designer UX/UI | Septiembre 2016 - Noviembre 2023 | Ciudad de México

- Lideré el diseño UX/UI de productos digitales, sistemas internos, portales web y aplicaciones móviles para unidades de negocio de Totalplay Empresarial y Residencial en México y Colombia.
- Definí y diseñé experiencias para productos comerciales orientados a segmentos PYMEs, Addressable TV, internet, telefonía y televisión.
- Coordiné equipos de diseño para soluciones críticas de infraestructura, operación y monitoreo, apoyando la toma de decisiones en áreas estratégicas y de inversión.
- Diseñé interfaces para aplicaciones de ventas y operación residencial a nivel nacional, alineando necesidades de negocio, procesos operativos y experiencia de usuario.
- Implementé metodologías de Design Thinking para ideación, definición y prototipado de soluciones digitales.
- Diseñé visualizaciones, reportes y métricas para áreas financieras, operativas y ejecutivas.
- Desarrollé presentaciones ejecutivas de proyectos para niveles directivos y presidencia de Grupo Salinas.
- Participé en propuestas y prototipos para iniciativas de Delivery y Fintech dentro de la aplicación de clientes de Totalplay.

Ale Comercial S.A. de C.V.

Jefe de Producción y Diseño | 2005 - 2016 | Ciudad de México

- Lideré el diseño, producción y coordinación de materiales digitales, impresos y publicitarios para clientes del sector inmobiliario a nivel nacional.
- Diseñé interfaces web y materiales digitales para promoción de vivienda nueva y usada para desarrolladoras como ARA, Sadasi, HIR, Hogares Unión, URBI, GEO, entre otras.
- Coordiné equipos de diseño y producción para campañas, ferias de vivienda, publicaciones especiales y materiales de alto volumen.
- Supervisé procesos de impresión, producción editorial a pie de máquina, logística de distribución y entregables para campañas nacionales.
- Desarrollé identidad corporativa y portal web para proyectos inmobiliarios.

PROYECTOS Y LOGROS DESTACADOS

- Diseño de productos digitales y flujos comerciales para Totalplay Empresarial y Residencial, incluyendo productos para PYMEs, Addressable TV y servicios Telco.
- Participación en diseño de soluciones de operación, monitoreo e infraestructura con visibilidad para decisiones estratégicas y ejecutivas.
- Creación de prototipos, journeys y storytelling ejecutivo para iniciativas Salesforce CRM, Service Cloud, Experience Cloud, Agentforce y Customer 360.
- Construcción de presentaciones ejecutivas para stakeholders de alto nivel, incluyendo proyectos presentados a presidencia de Grupo Salinas.

FORMACIÓN Y HERRAMIENTAS

Licenciatura en Diseño Gráfico | UNAM FES Acatlán
Especialidad en Informática para el Diseño | Titulado
Herramientas: Figma, Adobe XD, Illustrator, Photoshop, InDesign, Dreamweaver, prototipado, diseño visual y documentación funcional.
Idiomas: Español nativo
Inglés intermedio - avanzado

CERTIFICACIONES

- Salesforce Certified User Experience Designer
- Design Thinking Professional Certificate - CertiProf
- UX Design Foundations - Coursera
- Empatizar, definir e idear - Coursera
- Wireframes y prototipos de baja fidelidad - Coursera

COMPETENCIAS DE LIDERAZGO Y GESTIÓN

- Liderazgo de equipos de diseño UX/UI y coordinación con equipos técnicos.
- Gestión de stakeholders de negocio, tecnología, operación y consultoría.
- Discovery, workshops, análisis AS-IS / TO-BE y definición de requerimientos.
- Storytelling ejecutivo para presentar soluciones a dirección y stakeholders.
- Diseño de soluciones centradas en cliente con enfoque en adopción, eficiencia operativa y valor de negocio.
- Colaboración en ambientes ágiles y multidisciplinarios para acelerar definición, prototipado e implementación.

UX Manager · Product Design Manager · UX Lead · CX Manager · Salesforce Product Owner · CRM Product Manager · Business Analyst Lead · Digital Transformation Manager · Service Cloud · Experience Cloud · Customer 360 · Agentforce · Product Discovery · Journey Mapping · Stakeholder Management · Service Design · Telco · Omnichannel Experience · CRM Portals