Franco Zampini



Experiencia en liderazgo

Más de 12 años de experiencia liderando equipos de UX multidisciplinarios; impulsando el desarrollo profesional de las personas, generando un ambiente colaborativo para fomentar las metodologías ágiles en los equipos. Mentoreo y acompañamiento con dirección, visión y desarrollo de carrera.

Experiencia en diseño de productos digitales

Más de 16 años trabajando en el desarrollo de productos digitales, resolviendo problemas complejos de experiencia end-to-end en rubros de e-commerce, pagos, soluciones de cobro presenciales y digitales e industria de turismo.

francozampini@gmail.com | Francozampini.com.ar

+54 11 54744102 | francozampini@gmail.com | Francozampini.com.ar

Experiencia profesional

Frávega | UX Manager

Enero de 2025 - Septiembre 2026

Reportando al VP

Coordinación de la experiencia de usuario de las áreas: E-commerce - Marketplace - Frávega Pay (billetera y gestión de créditos) - App de sucursales - Posventa (Mi cuenta - Mis Compras)

Objetivos y logros

- **Design System & Eficiencia Operativa:**Lideré la implementación del Design System de Frávega (39 organismos activos), **duplicando la velocidad de desarrollo** de frontend y reduciendo los errores de código en un **35%**.

- **Modernización de Tiendas & Eficiencia Operativa:** Lideré el discovery y propuesta de diseño para la App de Tiendas dentro del plan de modernización de sucursales, **reduciendo costos operativos y la obsolescencia tecnológica** para los asesores comerciales.

- **Autogestión & Satisfacción del Cliente (CX):** Dirigí el discovery y rediseño del módulo de autogestión en Mi Cuenta / Mis Compras, generando un incremento del **12% en el NPS** de CX.

- **Comunicaciones & Reducción de Costos Operativos:** Diseñé e implementé el nuevo flujo omnicanal de comunicaciones, logrando una reducción del **15% en llamadas** al centro de atención en el primer mes y **20% acumulado** al segundo mes, así como una disminución del **5% sostenido en menciones negativas** en encuestas de satisfacción.

- **Métricas de Experiencia & Gobernanza de CX:** Diseñé e implementé el marco de medición de experiencia (NPS/CSAT/CES) y la rutina de reportes ejecutivos para el Directorio y los equipos de UX y Producto.

- **Liderazgo de Equipo & Madurez UX:** Reestructuré la función y estrategia de UX dentro de la organización, elevando el nivel de madurez del equipo, articulando el trabajo interdepartamental y alineando los programas de diseño con las metas estratégicas de la compañía.

- **Unificación de Experiencia & Onboarding:** Lideré el discoveryy propuesta de **onboarding y login único (SSO)** para todo el ecosistema de la marca (Ecommerce, Frávega Pay y App de Tiendas).

- **Evolución del Ecommerce & Conversión:** Lideré las iniciativas de **evolución del Ecommerce** (cupones, carrito, garantías, buscador, filtros, fichas y vitrinado de producto), impulsando **mejoras en la tasa de conversión, reducción de reclamos** y un incremento en **menciones positivas de satisfacción**.

Payway | UX Manager

Diciembre de 2021 - Marzo 2025

Reportando al Head de producto

Manager del equipo de UX (leads, product designers, content designers, research y design system). Coordinación de la experiencia de usuario de cuatro factories: Merchant Services, Online payments, Instore Payments y Financial services.

Objetivos y logros

- **Métricas de Experiencia & Gobernanza de CX:** Diseñé e implementé el sistema de medición de experiencia (CSAT y CES) para el dashboard de gestión y las terminales de cobro (POS), estructurando la presentación de reportes ejecutivos mensuales para el Directorio de Payway.

- **Plataforma B2B / Dashboard de Gestión:** Lideré el discovery y propuesta de diseño del Dashboard de Gestión para Comercios, optimizando la usabilidad y eficiencia operativa en los flujos de conciliación de ventas y liquidaciones.

- **Experiencia en Punto de Venta (Terminales de Cobro):** Dirigí la estrategia de UX y rediseño de las terminales de cobro (POS), integrando nuevos medios/modalidades de pago, gestión de propinas y administración de transacciones, lo que resultó en un **incremento del 10% en las métricas generales de facilidad de uso y satisfacción.**

- **Onboarding & Autogestión (Decidir):** Lideré el descubrimiento y diseño del flujo de onboarding para Decidir (plataforma de pagos y ventas online de Payway), optimizando el proceso de alta autogestiva para reducir la fricción en la incorporación de nuevos comercios.

Mercado Pago | UX Design Supervisor

Abril de 2020 - Diciembre de 2021

Reportando al Senior Manager

Líder del equipo de UX de Growth Tooling en Mercado Pago.

Objetivos y logros

- **Liderazgo de Producto & Retención:** Diseñé y lideré el desarrollo de programas de rewards, cupones de descuento y flujos de donaciones, enfocados estratégicamente en la retención, fidelización y adquisición de nuevos usuarios dentro del ecosistema.

- **Programa de Afiliados Regional:** Lideré el proyecto de diseño del programa de afiliados de Mercado Pago, generando un alto impacto en la adquisición de clientes y tracción del producto en el mercado de Brasil.

- **Estrategia de crecimiento regional:** Dirigí la estrategia de experimentación e integración entre Mercado Libre y Mercado Pago para apalancar el tráfico cross-platform y escalar funcionalidades clave en Brasil, Chile y Colombia.

Despegar | UX Lead
Marzo de 2017 - Abril de 2020

Principal agencia de viajes online de Latinoamérica.

Trabajando con los equipos de hoteles, checkout y venta de productos combinados.

Tareas

- *Liderar equipos de diseño, research y contenido.*
- *Entregar experiencias end-to-end siguiendo las metodologías de diseño centrado en las personas.*
- *Trabajar codo a codo junto a equipos de desarrollo y producto en la planificación, delivery de productos y features.*

Despegar | UX Senior Designer
Septiembre de 2014 - Marzo de 2017

Tareas

- *Coordinar workshops y dinámicas de diseño colaborativo.*
- *Prototipado y diseño de flujos.*
- *Testeos de usabilidad.*