Imanol Sancha Llamas

Senior Service & Product Designer

Diseño lo que pasa antes, durante y después de cada pantalla, y lo llevo hasta producto y estrategia.

Buenos Aires · presencial o híbrido en Argentina, remoto para España y otros países · imanolsancha@gmail.com · linkedin.com/in/imanolsanchallamas · imanolsancha.com

PERFIL

Senior Service y Product Designer con más de 10 años en banca, retail, educación y startups, en Argentina, España y Reino Unido. Vengo de la ingeniería y me formé en diseño estratégico con un posgrado universitario: empiezo por el sistema, no por la pantalla. Lideré iniciativas de punta a punta, convertí la voz del cliente en backlog, armé roadmaps y modelos de negocio, y formé a equipos para que siguieran solos. Busco dar el siguiente paso hacia un rol de liderazgo de diseño o de producto.

40+
CSAT de Office Banking, que arrancó negativo · Banco Galicia

−20 %
estados operativos, de 150 a 120 · Banco Galicia

40 → 20 %
deserción antes del curso, sin cambiar el examen · Digital House

40 → 20 min
espera máxima en caja en hora punta · Makro

EXPERIENCIA

Service Design Expert · Banco Galicia
2023 – 2026

Buenos Aires · equipos de Service Design y de Visión

- **Del comentario al backlog:** analicé miles de comentarios de clientes por mes para priorizar el backlog de Office Banking; el CSAT pasó **de negativo a más de 40**.
- **Un solo nombre para cada estado:** unifiqué la nomenclatura de los estados operativos, **de 150 a 120 (−20 %)** en la primera iteración.
- **El comprobante, donde la gente lo busca:** rediseño del acceso al comprobante, **de 5 a 2 clics**.
- **Identidad app y web:** definí una identidad para cada canal y 4 variables para decidir dónde vive cada funcionalidad, con el 90 % de las transacciones en la app.
- **Pilares de experiencia:** 9 pilares para que más de 80 diseñadores diseñen la experiencia digital con el mismo criterio; **6 de 9 ya se exigen en las auditorías**.
- Presenté a dirección hallazgos, datos de impacto y recomendaciones para habilitar nuevas iniciativas.

Responsable de plataformas digitales y marca · Expanded Minds y proyecto propio (Sanchä)
2021 – Actualidad

En paralelo · industria musical

- Gestiono plataformas de distribución, artistas y regalías, y analizo escuchas, audiencias e ingresos por tema; desde 2025 coordino lanzamientos y eventos.
- Diseñé la web de mi proyecto como DJ y productor como un producto con dos audiencias y dos recorridos: bookings y press kit.

Design Researcher & Service Designer · Jeff
2022 – 2023

Valencia, España (remoto) · super-app de servicios

- **Fitness, del journey a la app:** los suscriptores duraban 4 meses y el **63 % se iba antes del cuarto**. Analicé **1.087 suscriptores** y 12 entrevistas, construí el journey y diseñé la app para retenerlos.
- **Laundry:** nueva propuesta de valor y un modelo de negocio para cada segmento, B2B y B2C.

Service Designer · Digital House
2020 – 2022

Buenos Aires · educación digital

- **El problema no era el examen:** llamé a quienes se dieron de baja, analicé el funnel y las conversaciones de venta, y diseñé una nueva forma de cubrir vacantes. La **deserción antes del curso bajó del 40 % al 20 %** sin cambiar el examen.
- Cursé el programa de Data Analytics de la institución para vivir el servicio como alumno y reforzar el análisis cuantitativo.

Human Centered Designer (antes Product Thinker) · Wolox, consultora (adquirida por Accenture) 2019 – 2020

Buenos Aires · clientes: Makro, Rapipago y banca

- **Makro, la primera caja libre:** experimentos en tienda con cola única y caja rápida; la **espera máxima en hora punta bajó de 40 a 20 minutos**.
- **Makro, cobrar con tarjeta en el mayorista:** el problema no era la terminal, era el servicio. Research en campo, journeys por arquetipo, MVP y benchmark de proveedores.
- **Rapipago, Rapi Envíos:** nueva línea de negocio para que **más de 3.000 sucursales** reciban y entreguen envíos: research en campo, modelo de negocio y software.

Advanced Designer, Strategic Design & Transformation · Inter-Cultura, consultora (adquirida por EY) 2017 – 2019

Buenos Aires · clientes: BBVA, ICBC y La Nación

- **ICBC:** implementación del login biométrico en la app, con el diseño probado con usuarios.
- **BBVA:** diseño del servicio «Que un compañero te traiga tu sueldo»: 5 etapas, 20 puntos de contacto y 4 principios de diseño.
- Facilité talleres estratégicos y de co-creación con los equipos de los clientes.

Innovation Consultant · Quara Consulting & Training 2015 – 2017

- Implementé metodologías de innovación y design thinking en organizaciones y formé a unas 40 personas.

Experiencia previa 2010 – 2015

- Snook, Glasgow (Product & Service Designer) · Farapi, San Sebastián (servicio de atención a pacientes pluripatológicos, Hospital Donostia) · ULMA CyE (I+D en diseño de producto)

RECONOCIMIENTOS

1.er puesto en la hackathon PINGS 2017 con Bancame, una billetera para chicos de 10 a 18 años con el adulto como validador (rediseño en 2026).

QUÉ HAGO

Product Design

Arquitectura de información y flujos · Wireframes y prototipos · UI con design systems · Apps y web responsive · Pruebas de usabilidad · Evaluación heurística · UX writing · Analítica de producto

Service Design

Research cualitativo y shadowing · Voz del cliente (CSAT, NPS, comentarios) · Personas · Customer journeys · Service blueprints · Mapas de ecosistema · Experimentos y MVPs en servicios físicos · Facilitación

Strategic Design

Diagnóstico estratégico · Visioning · Business Model y Value Proposition Canvas · Benchmark · Hipótesis y validación · Priorización y roadmaps · KPIs · Alineación de stakeholders

FORMACIÓN

Posgrado en Diseño Estratégico de Productos y Servicios Asociados
Mondragon Unibertsitatea · 2011–2013

Ingeniería Técnica en Diseño Industrial
Mondragon Unibertsitatea · 2006–2011

Data Analytics · Digital House

HERRAMIENTAS

Figma · FigJam · Miro · Zeroheight · Adobe Creative Cloud · PowerPoint · Excel y Google Sheets · Google Analytics 4 · Microsoft Clarity · Tableau · SQL básico · Jira · IA generativa (Copilot, Claude)

IDIOMAS

Español nativo · Euskera nativo · Inglés C1 (certificado Advanced)