

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

Fabrizio Massari - Analista in marketing e comunicazione

ESPERIENZE LAVORATIVE

Periodo

Dicembre 2020 – Indeterminato

Datore di lavoro

aCapo - SoftLab

Tipo di azienda o settore

PA

Tipo di impiego

Customer Experience. Introduzione all'impiego degli utenti delle **nuove realtà digitali**, con guida diretta sul software dal proprio dispositivo. Apprendimento delle problematiche legate all'accessibilità e all'uso dell'App di stato **IO** e gestione delle criticità.

Mansioni principali

Gestione bug per l'app della **Pubblica Amministrazione** App IO incluso: cashback di stato, Bonus Vacanze, Green Pass. Gestione reclami e **supporto tecnico informatico diretto**. Assistenza per l'onboarding dei metodi di pagamento. Gestione mail e problem-solving.

Periodo

Dicembre 2018 – Gennaio 2020

Datore di lavoro

B2X gruppo Isted <https://www.b2x.it/>

Tipo di azienda o settore

IT

Tipo di impiego

Gestione politica commerciale e chiamate inbound - resi spedizione problem solving con il pubblico di riferimento. gestione emergenze **logistica e supporto e sviluppo on site**, appreso e sviluppato nell'attuale mansione.

Mansioni principali

Responsabile per il customer care/experience ed il customer satisfaction per i seguenti shop online: **Mercedes Benz, Lines specialist, Chicco Shop, Nutrishoping, Nutricia, Rovagnati, Pompea, A2A, Purina.**

Servizio di back office - inbound ed outbound rivolto al cliente, gestione dei casi, problem solving, gestione pratiche - utilizzo dei **CRM SAP** aziendali, compilazione form e strategie finalizzati alla gestione, supporto ed esigenze dirette del cliente.

Periodo

Dicembre 2016 – Settembre 2018

Datore di lavoro

Apple

Tipo di azienda o settore

IT

Tipo di impiego

Help Desk Advisor CUSTOMER SATISFACTION (Mansione principale).

Mansioni e

Monitoraggio **Quality Service** attendance. Manutenzione, assistenza, help desk **inbound**, hardware e software, Problem solving, data warehouse manager, responsabile sistemi informativi.

responsabilità

Rating: 96% CUSTOMER SATISFACTION, 92% ISSUES RESOLUTION.

Goals

BEST ADVISOR PERFORMER Maggio, settembre, novembre 2017, gennaio 2018.

Periodo

Inizio 2010 – 2020 a chiamata/progetto

Datore di lavoro

[Fluidamente S.R.L.](#)

Tipo di azienda o settore

Marketing, web communication – Consulenza clienti

Tipo di impiego

Progettazione e costruzione UX/UI front/back end, pianificazione progetti Marketing e Brand Identity.

Mansioni principali

Sviluppo piani editoriali e campagne di advertising, social media manager sulle piattaforme principali di comunicazione: **Facebook, Instagram, Twitter, YouTube** (ottima conoscenza del Business Manager). Copywriter Seo e Storyteller.

Specializzato sulle nuove piattaforme e realtà di **Kickstarter** e **Crowdfunding** italiane ed internazionali, con particolare specializzazione per i board game, card game ed i giochi di ruolo.

Analista in marketing e comunicazione (laurea triennale in comunicazione e specialistica presso l'Internazionale di Comics).

Periodo

Da luglio 2006 a Febbraio 2010

Datore di lavoro

Puma S.P.A.

Tipo di azienda o settore

Commerciale - Retail

Tipo di impiego

Supervisor, customer service, problem solving

Mansioni e

responsabilità

Gestione del team, attenzione alla risoluzione dei problemi, massimizzazione dei risultati, KPI e competenze, massimizzazione delle capacità di ogni persona che ha lavorato con me, concentrandomi sulle loro skill ed attitudini personali e sulla capacità di fornire il massimo supporto all'azienda, il mio è stato un supporto positivo e costruttivo. Referente: Fabio Fortini - Head Of Retail Operations – Argentina.

Goals

Miglior venditore gennaio, maggio, ottobre/2009. **Premio Mystery shopping 2009 (100%), best CUSTOMER SERVICE** in un Centro outlet.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Periodo

2012 – 2015 Laurea triennale

Istituto di istruzione

Università degli studi della Sapienza, Coris Uniroma 1, tesi sullo studio delle campagne pubblicitarie per la donazione d'organi in Italia e all'estero

Qualifica conseguita

Dottore laureato in Comunicazione pubblica e d' impresa

Competenze acquisite

Esperti in risorse umane e dell'organizzazione del lavoro, per le conoscenze e competenze in tema di sistemi lavorativi organizzati, economia dell'impresa e del lavoro, gestione e sviluppo delle risorse umane.

Periodo

Giugno 2013 – Febbraio 2014

Istituto di istruzione

Corso di sceneggiatura per il fumetto, cinema e televisione

Docente ed ospiti

Corso di sceneggiatura tenuto da Mauro Uzzeo con ospiti esperti dei vari settori di regia, disegno e sceneggiatura, tra i quali Ivan Silvestrini, Roberto Recchioni, Elisabetta Melaranci (Disney) e Giorgio Pedrazzi Pedrazzi (Scuola internazionale di Comics).

Periodo

Triennale 2003 - 2005

Istituto di istruzione

Accademia Internazionale di Comics, Roma

Qualifica conseguita

Grafico, tecnico pubblicitario

Competenze acquisite

Il corso di Grafica pubblicitaria esplora i processi creativi finalizzati a tutti i campi della comunicazione visiva. Lo scopo del corso è di formare una figura professionale che, attraverso l'apprendimento di tecniche,

linguaggi e applicativi, possa gestire tutti gli aspetti della progettazione e finalizzazione di pubblicità, progetti editoriali, videografica, packaging.

LINGUE

Madrelingua

ITALIANO

Inglese

Scritto C1, Parlato B1 Comprensione C1

Francese

Scritto B1, Parlato A2, Comprensione A2

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003. **Fabrizio Massari***