

**Alessandro Mazzearelli**  
**Via Stradivari, 5**  
**20037 Paderno Dugnano (Mi)**  
**cell.: +393485399657 - 3478185795**  
**e-mail: [alessandro.mazzearelli@fastweb.it](mailto:alessandro.mazzearelli@fastweb.it)**  
**<http://www.linkedin.com/pub/alessandro-mazzearelli/14/73a/46b>**

**Alessandro Mazzarelli**



- ❑ nato a Sao Paolo ( Brasile ) 22/12/1973
- ❑ residente a Paderno Dugnano (Mi) in Via Stradivari, 5 c.a.p. 20037
- ❑ cell.: 3485399657
- ❑ e-mail: [alessandro.mazzarelli@fastweb.it](mailto:alessandro.mazzarelli@fastweb.it)
- ❑ <http://www.linkedin.com/pub/alessandro-mazzarelli/14/73a/46b>
- ❑ stato civile: coniugato
- ❑ servizio di leva: assolto

**Curriculum scolastico e universitario**

- ❑ Diploma Tecnico delle industrie Elettriche ed Elettroniche- "A.Meucci "
- ❑ Corso di Laurea Ingegneria Elettronica ( Facoltà di Cagliari ), frequentato tre anni non laureato

**Esperienze lavorative**

- ❑ **Fastweb S.p.A. – Customer Experience Management - Milano (da aprile '09)**

Da Febbraio 2019

Ruolo: Customer Operation Support

Opero attualmente nella Direzione Consumer & Small Business Governance con la responsabilità di individuare, attraverso monitoring di drivers e/o Kpi e analisi specifiche , ambiti di miglioramento in termini di efficienza nonché ottimizzazione costi

Da dicembre 2011 a Febbraio 19

Ruolo: Control Room & Forecasting at Fastweb

Nella Direzione Customer Operations – CRM Management : supporto linee operative nell'individuazione di aree di miglioramento mediante analisi specifiche, top reporting e monitoraggio di Kpi caratteristici

Da Aprile '09 a Dicembre '11:

Ruolo: Customer Experience Quality & Analysis coordinator

Coordinamento dell'area Quality nella direzione Customer Experience Management, con la responsabilità di monitorare la qualità dei servizi offerti dal CCare ( inbound e backoffice )

□ **Tiscali S.p.A.** ( Cagliari dicembre '1999 / aprile '09)

*Ruolo: Responsabile controllo Qualità ( 2006-2009 )*

*Nella direzione di Customer Operation monitoraggio della qualità erogata dal CCare ( IN house e outsourcer ) , certificazione ISO 9001 CcCare*

*Ruolo: Responsabile Assistenza Tecnica ( 2004-2006 )*

*Ruolo: Supervisor Assistenza Tecnica ( 2003-2004 )*

*Ruolo: Tutor Assistenza Tecnica ( 2002-2003 )*

*Ruolo: Operatore Telefonico ( Ass tecnica ) e formazione tecnica nuovi assunti ( 2000-2002 )*

□ **Telechance soc coop arl** ( Cagliari 1997 / 1999)

*Ruolo: Operatore call center assistenza commerciale e tecnica per i servizi di Telecom Italia.*

### **Lingue estere**

*Buona conoscenza dell'inglese scritto e parlato.*

### **Conoscenze informatiche**

*Buona conoscenza dei sistemi operativi ,delle applicazioni Windows (Excel, Word, PowerPoint, Outlook) e degli strumenti Internet.*

- CRM ( Siebel )
- Qlikview

### **Altra formazione**

- Corso formazione dal titolo "FOM" ( 2018)
- Corso formazione dal titolo "Fundamentals of Management" ( Aprile '11)
- Corso di formazione dal titolo " La Comunicazione Efficace " ( Febbraio 11)
- Corso di formazione dal titolo " Gestione delle riunioni "
- Corso formazione dal titolo "La cultura del feedback" (marzo '11)
- Corso formazione dal titolo "Time Orieteering" (Giugno '09)
- Corso formazione dal titolo "Project Management base" (giugno '09)
- Internal auditor secondo ISO 9001 ( Global certification, '08 )
- Corso di formazione dal titolo " Asset Management "
- Corso di formazione dal titolo "Manager Kit-Leadership " ( Sviluppo di competenze manageriali, sviluppo della leadership e problem solving, '08