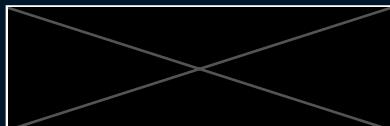




# Luca Mezzina

Professionista esperto nella gestione digitale e nell'ottimizzazione dei processi, con solida esperienza come Community Manager per il brand IQOS di Philip Morris. Competenze avanzate in analisi dati, visualizzazione con Excel e PowerPoint, e miglioramento continuo grazie alla certificazione Six Sigma Yellow Belt. Abile nello sviluppo di strategie digitali, moderazione dei contenuti e gestione delle interazioni online, con un focus sull'efficienza e sull'engagement del cliente.

## Informazioni personali



## Competenze

- Gestione community digitale per IQOS, moderazione commenti e social media
- Presentazione e visualizzazione dati con Excel e PowerPoint per clienti e stakeholders.
- Strategia digitale e miglioramento continuo delle performance.
- Analisi dati e ottimizzazione processi con certificazione Six Sigma Yellow Belt.

## Lingue

- INGLESE

## Esperienza lavorativa

### **Impiegato di magazzino, ILVA S.P.A., Taranto**

novembre 2004 - dicembre 2018

- Utilizzavo un sistema di gestione delle scorte (COILS) computerizzato per tenere traccia del materiale in magazzino e della loro ubicazione.

### **Agente di call center, Teleperformance, Taranto**

luglio 2020 - novembre 2021

- Ho assistito i clienti nella configurazione dei prodotti PMI IQOS e nella risoluzione dei problemi al telefono come agente del call center.

### **Supervisore, TP, Taranto**

dicembre 2021 - dicembre 2022

- Ho gestito con successo un team di 15 rappresentanti del servizio clienti in un call center ad alto volume per conto di PMI IQOS

### **Community Manager, TP, Taranto**

gennaio 2022 - Presente

- Ho sviluppato solide relazioni con i clienti fornendo informazioni e soluzioni tempestive e accurate alle loro richieste nel mondo Digital di PMI IQOS analizzando i dati e i processi attivi.

## Formazione scolastica

### **Perito Informatico, Pacinotti (Diploma Tecnico)**

giugno 2001 - Presente

Competenze scolastiche: Informatica, Sistemi, Statistica, Elettronica. Sviluppo di Software base e conoscenza dei sistemi di calcolo.

### **Learn To Six Sigma, TP (Yellow Belt)**

ottobre 2023 - Presente

**Six Sigma Yellow Belt Certification** Conseguimento della certificazione Six Sigma Yellow Belt, con competenze acquisite nell'ottimizzazione dei processi aziendali, risoluzione dei problemi utilizzando il ciclo DMAIC (Definire, Misurare, Analizzare, Migliorare, Controllare) e contributo al miglioramento continuo delle operazioni aziendali. Approfondita comprensione delle tecniche di base per la riduzione delle inefficienze e l'aumento della qualità.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dell'art. 13 GDPR 679/16.