

ALESSANDRO D'AGNANO

Lead UX Designer

Aiuto organizzazioni complesse a ridurre inefficienze operative e migliorare la qualità dei servizi digitali attraverso il design

Leadership UX · Service Design · Design System Governance · WCAG Accessibility · Design Maturity

Brindisi (IT) · Disponibile Remote / Hybrid

Email: [REDACTED]

Telefono: [REDACTED]

LinkedIn: [linkedin.com/in/alessandroagnano](https://www.linkedin.com/in/alessandroagnano)

Portfolio: <https://www.behance.net/freedance>

PROFILO PROFESSIONALE

Lead UX Designer con oltre 20 anni di esperienza nella progettazione e guida di esperienze digitali complesse in contesti Enterprise, SaaS, Pubblica Amministrazione e settori regolamentati. Mi occupo di leadership progettuale hands-on, guidando team multidisciplinari lungo l'intero ciclo di vita del progetto, dalla discovery alla delivery, con responsabilità su qualità progettuale, governance del design e scalabilità.

Integro UX Design, Service Design e Design System con forte attenzione all'accessibilità digitale (WCAG) e all'adozione di strumenti AI per ricerca, sintesi e progettazione. Ho guidato iniziative ad alta complessità nei settori Energy, Telco e Pubblica Amministrazione, collaborando con Design Director, Product Manager e team tecnologici per trasformare processi complessi in esperienze digitali efficaci e accessibili.

KEY ACHIEVEMENTS

- **Efficienza Operativa: Riduzione del 40%** delle chiamate al customer care in KIWI Vapor tramite Service Design.
- **Compliance Digitale: Raggiungimento dell'aderenza 100%** alle linee guida AGID per la gestione dei bandi pubblici.
- **Eccellenza Europea:** Posizionamento del **portale TIM** tra i migliori in Europa (**Premio Hallvarsson & Hallvarsson**).

ESPERIENZE LAVORATIVE

Lead UX Designer & Service Designer | KIWI Vapor

Multinazionale settore E-cig con sede in Croazia (fortemente regolamentato)

01/2025 – Presente

- **Riduzione del 40% delle chiamate** al customer care e generazione di un **time-saving del 26%** sui processi interni tramite l'ottimizzazione dei flussi operativi con metodologia **Service Design**.
- **Leadership dell'innovazione UX** per piattaforme **B2C e B2B multimercato**, garantendo l'allineamento tra obiettivi di business, tecnologia ed esperienza utente in **team multidisciplinari di 10 persone**.
- **Progettazione di una piattaforma di trade marketing B2B** con focus su **scalabilità e gestione multiruolo**, curando flussi operativi e interfacce per eventi di lancio prodotto su larga scala.
- Definizione della **roadmap di prodotto** e delle decisioni strategiche attraverso **workshop di co-design**, mappatura dei processi e supervisione della **governance** per le property digitali.
- Miglioramento dell'**efficienza e della qualità del servizio** in un **mercato regolamentato**, integrando soluzioni di design per i reparti logistica e customer care.

UX & Service Design Lead | Settore Energy Nazionale

01/2023 – 12/2024

- **Direzione della progettazione end-to-end** di un **software nazionale** per il monitoraggio e la gestione di spostamento infrastrutture (cavi), **digitalizzando processi legacy** e sostituendo la gestione frammentata via email con un **ecosistema unico multiruolo**.
- **Gestione di interventi su larga scala**, coordinando la progettazione per **infrastrutture complesse** quali autostrade, viadotti e ferrovie, garantendo la **scalabilità del servizio** in un contesto enterprise regolamentato.
- Applicazione di metodologie di **Service Design** per la **mappatura dell'intero journey utente**, dalla richiesta digitale al sopralluogo fisico, risolvendo criticità operative legate a scarsa connettività e eterogeneità dei device.
- Conduzione di **ricerca utente e testing iterativo sul campo**, assicurando la validazione delle funzionalità e minimizzando il **debito progettuale** attraverso un **miglioramento continuo (continuous improvement)**.
- Garanzia della **governance e qualità progettuale**, definendo processi decisionali step-by-step che hanno permesso di consolidare le funzionalità e **ridurre i tempi di revisione**.

Lead UX / UI | Adecco

Applicativo per la pubblica amministrazione

01/2022 – 12/2024

- Direzione del **rifacimento applicativo per la gestione dei bandi pubblici**, garantendo un'**aderenza al 100% alle linee guida AGID** per l'accessibilità e l'usabilità.
- Progettazione di **flussi end-to-end** per l'intero ciclo di vita dei concorsi: dalla creazione del bando alla **compilazione automatica degli elenchi idonei**.
- Leadership di un'esperienza di **Service Design integrata** per la gestione di prove concorsuali in **modalità ibrida (online e fisica)**, sviluppando una **dashboard nazionale superuser** per il monitoraggio in tempo reale.
- Creazione e coordinamento di un **team multidisciplinare tramite metodologia Scrum**, assicurando coerenza metodologica e elevati **standard di accessibilità (WCAG)**.
- Supervisione della **coerenza progettuale** in contesti istituzionali complessi, facilitando la collaborazione tra **stakeholder e team tecnologici** per la delivery di soluzioni conformi.

Digital Art Director & Design Governance | TIM / Telecom Italia

Multinazionale settore TELCO

01/2008 – 12/2021

- **Governance del design di Gruppo:** direzione della **strategia UX** lungo l'intera filiera digitale, definendo l'esperienza su ecosistemi complessi e guidando il **Design System aziendale**.
 - **Brand Strategy & Digital Identity:** assicurazione dell'allineamento tra posizionamento e touchpoint digitali, operando all'intersezione tra **UX, Brand e organizzazione**.
 - **Project & Budget Management:** coordinamento di team interni e partner esterni, gestione budget e governo dei processi di gara, garantendo **sostenibilità economica e qualità**.
 - **Corporate Rebranding:** governance dell'implementazione del marchio TIM su tutti i touchpoint digitali, collaborando con funzioni cross-aziendali per garantire l'adozione di **UX, UI e Digital Identity**.
 - **Riconoscimenti Internazionali:** ottimizzazione del portale corporate (**Premio Hallvarsson & Halvarsson**) attraverso la riorganizzazione dei contenuti e l'**aderenza rigorosa agli standard WCAG**.
-

COMPETENZE TECNICHE (SKILLS)

- **Strategy & Governance:** Design Strategy, Design System Governance, Design Maturity, Stakeholder Management, Budgeting.
- **Methodologies:** Service Design, UX Research, User Testing, Design Thinking, Agile/Scrum, Workshop Facilitation.
- **Design & Compliance:** Information Architecture, Interaction Design, Accessibility (WCAG/AGID), AI-powered Design Tools.

STRUMENTI (TOOLS)

- **Design e Prototipazione:**
Figma, Figma Make, Fig Jam, Adobe XD, Sketch, Balsamiq
- **Grafica e Visual Design:**
Adobe Photoshop, Adobe Illustrator
- **Collaborazione e Project Management:**
Miro, Jira, Confluence, Slack, Zeplin

FORMAZIONE E LINGUE

- **Diploma perito telecomunicazioni** | 48/60 | ITIS Galilei Ostuni (BR) | 1991-1996
 - **Italiano:** Madrelingua
 - **Inglese:** Scritto e Lettura B2, Parlato B1
-

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).