

# Jacopo Cargnel

UX Lead / UX Manager

Vienna - Milano

+39 331 17 60 210

[jacopo@jacopocargnel-designer.com](mailto:jacopo@jacopocargnel-designer.com)

[www.jacopocargnel-designer.com](http://www.jacopocargnel-designer.com)

[linkedin.com/in/jacopo-cargnel-14284024/](https://linkedin.com/in/jacopo-cargnel-14284024/)

## IN BREVE...

Ho più di dieci anni di esperienza nel campo del **design** e in particolare della **User eXperience** e in tutte le sue fasi. Amo supportare aziende ed organizzazioni nella **semplificazione di servizi complessi** e nella progettazione **user centered** dei touch-point digitali, con l'obiettivo di rendere il mondo un posto più "usabile" per gli utenti. Sono convinto che il design e la UX sono **enabler** fondamentali per la **conversione** e la vendita.

## IL MIO PROFILO

### Competenze

Grazie alla mia **formazione da designer tout-court**, all'**esperienza internazionale** e a sviluppate doti comunicative e di **standing personale** ho portato a termine con successo numerosi progetti e iniziative di digital design. Ho specifica esperienza nella **stima, pianificazione e direzione** di progetti di design e nella **gestione operativa di team** multidisciplinari di digital design (es. UX/Service designers, UI designers, front-end Developers, digital Strategists, UX Writers, business Analysts,...), inclusa la creazione di **Design System**. Ho specifica esperienza nella **gestione degli stakeholders** e nella presentazione e **negoziante** dei deliverables di design, anche in ambito governance Global vs Local. Ho esperienza nella definizione di un **concept di prodotto**, servizio o interfaccia a partire da requisiti. Sono in grado di supportare attivamente la creazione di requisiti di valore e **problem framing**. Ho rilevante esperienza con gli strumenti concettuali per la progettazione di interfacce, (es **Wireframes** low-fidelity e high-fidelity, user flows, user journeys, service design maps,...). Possiedo sviluppate doti analitiche per la creazione di documenti di affinity mapping, clusterizzazione e per la generazione di **architetture di informazione**. Ho lavorato in numerosi progetti **AGILE**.

## LA MIA ESPERIENZA LAVORATIVA

### DigitalEntity (an NTT DATA Design Studio) dal 2013

#### PRINCIPALI CLIENTI E PROGETTI IN DIGITAL ENTITY

#### > UniCredit CEE Division (Vienna, Austria) - 2015-2020

Durante questo incarico quinquennale, ricopro il ruolo di insourced **UX Manager** per i progetti digital nelle banche UniCredit dei paesi dell'Est (Romania, Serbia, Ungheria, CZ + SK, Bosnia, Russia, Slovenia, Bulgaria, ...). Gestisco **un team multidisciplinare** di digital design di NTT (UX/Service designers, UI designers, Content strategists, Front-end developers, Business designers, ...). Lavoro con il Chief Product Owner nella definizione della **strategia UX**, gestisco e coordino il team nella pianificazione e nell'esecuzione dei task, propongo e porto avanti iniziative di data-driven design e digital marketing, sono il referente principale del design con i vari stakeholders (management, business owners, analysts, IT, ...). Il mio team segue lo sviluppo del design di tutti i canali principali, ovvero il **sito pubblico** (PWS), la **Mobile App** e l'Internet Banking.

#### Principali risultati raggiunti:

**+36%** incremento lead per i prodotti di Prestito (Sett. 2018 - Gen. 2019).  
**-89%** ricerche utenti per le keywords relative ai contatti con la banca, dopo aver ridisegnato la specifica sezione per dare maggiore visibilità (Lug. 2017 - Lug. 2018).

#### > Unes Supermercati - 2014

Ho lavorato come **UX Project Manager** per il design di un servizio di **Click&Collect** per UNES declinato su due principali touch-point digitali, **il sito e-commerce e l'App**. Il mio team era composto da UX/ Service Designers, Digital strategists and UI designers di NTT. Mi sono occupato della pianificazione, gestione e avanzamento dei task di design; controllo della qualità e dei deliverables; monitoraggio dei costi e delle giornate del progetto e la relazione diretta con il nostro cliente Unes.

## Pubblicazioni &amp; Talk

## “Ux is all about sales”

Articolo sul magazine UX Planet.

“How non-designers can effectively contribute to design right things”

Articolo sul magazine UX Matters (disponibile a partire dal 6 Luglio)

“Design, Cultures and Companies”

Talk alla UX Vienna evening.

“Cross Cultural, Multilingual, Localized, Global Design.”

Talk presso Digital Entity studio.

## Stile manageriale

Nella gestione dei progetti do sempre il primo input e **traccio la direzione ad alto livello**. Procedo quindi con la delega dei vari task in base alle competenze e ai punti di forza di ciascun membro.

Adotto sempre un approccio di **mentoring** privilegiando la crescita personale di ciascuno nella direzione voluta ma assegno anche attività al di fuori dalla comfort zone dei membri del mio team, sempre per promuoverne la crescita.

Porto avanti un approccio di **challenge costruttivo** dei requisiti perchè credo che un'esperienza usabile torni a tutto beneficio della conversione. Rispetto le gerarchie e i ruoli ma provo sempre a spingere tutti verso un pensiero che porti a **reale innovazione** per i clienti finali.

## Conoscenza delle lingue

**Italiano** lingua nativa  
**Inglese** conoscenza professionale completa  
**Tedesco** conoscenza avanzata

## Software che utilizzo

Sketch; Miro; Trello; Axure; Slack; Jira; PowerPoint; Ms Office.

## > Valentino Fashion Group - 2014

Durante questo progetto ho lavorato come **UX Lead Designer** e **Team Lead**. Il progetto consisteva nel design e implementazione di una **Intranet collaborativa** per i dipendenti di Valentino Group. La intranet prevedeva la presenza di workspace condivisi, file sharing interno, messaggistica istantanea e un set di **funzionalità HR** come la timbratura ingressi e uscite, **consultazione cedolini**, **richiesta permessi**, ferie e relativo flusso approvativo.

## ALTRE ESPERIENZE

## Tùscani Design - dal 2012

Dal 2012 porto avanti la **start-up** di **design d'illuminazione** Tùscani. Per Tùscani disegno i prodotti e gestisco l'ingegnerizzazione e la produzione delle lampade. Ho anche realizzato un portale e-commerce e le relative campagne marketing.

[www.tuscanidesign.com](http://www.tuscanidesign.com)

## Sanofi - 2011

Durante questa esperienza come **UX / UI Designer**, ho realizzato **portali web** per la presentazione dei prodotti farmaceutici Sanofi (es: Enterogermina) nelle varie countries Sanofi (principalmente Turchia e Germania). Ho lavorato direttamente su tutta la **“filiera” del prodotto digitale**: raccoglievo i requisiti dai referenti business dei vari Paesi; preparavo wireframes e li validavo insieme agli analisti funzionali; **disegnavo i concept visual**; sviluppavo i template in **html + css** e assistevo gli sviluppatori nella creazione delle sezioni del cms.

## Motoguzzi - 2008

Durante la prima parte del mio internship presso Motoguzzi ho lavorato prevalentemente nell'**Ufficio Marketing** nella preparazione di piani di prodotto, analisi e benchmark. Successivamente ho lavorato al **Centro Stile** e assistito i senior designers nella **progettazione delle nuove moto**, accessori, componentistica, adesivi e grafiche, allestimenti speciali e grafiche dei cruscotti.

## FORMAZIONE

2008 **Product Design** - Laurea magistrale - Politecnico di Milano.

2004 **Product Design - Ergonomia** - Laurea triennale - Politecnico di Milano.

1999 **Diploma Liceo Scientifico** - Liceo "Alessandro Volta", Milano.

## HOBBY & INTERESSI

Chitarra e pianoforte, musica in generale, auto e moto, product design e UX design, arredamento e illuminazione, volleyball, mountain-bike, cinema, teatro, letteratura, nuove tecnologie.

## MI CHIEDONO SPESSO...

### SAI SVILUPPARE IN HTML?

Non sono uno sviluppatore front-end. Sono un designer e design manager. Ho sensibilità per i temi IT e di sviluppo e ho un'idea approfondita di come i principali linguaggi di front-end funzionano ma non sono un developer.

### SAI FARE VISUAL DESIGN?

Sì, ma non è ciò che voglio fare, né il campo in cui riesco ad esprimermi al meglio. La mia missione è di portare semplicità nei servizi e touch-point digitali fin dalle prime fasi. Sono però in grado, per esempio di pianificare e dirigere la creazione di un Design System.

### QUANTE PERSONE HAI GESTITO?

Fino a 10. Trovo l'esperienza di gestione di team estremamente stimolante e mi trovo a mio agio in questo ruolo.

### HAI UN PORTFOLIO PROGETTI?

Sì ma in generale trovo più proficuo parlare dei risultati ottenuti e degli impatti positivi per utenti e stakeholders nei progetti che ho diretto, piuttosto che mostrarne solo i layout. Questi sono solo la punta di un iceberg (o di una piramide per vederla alla Jesse James Garrett) che coinvolge numerosi livelli di competenza e interazioni.

Comunque sì, ho anche un portfolio :-)  
[www.jacopocargnel-designer/works](http://www.jacopocargnel-designer/works)

### PERCHE' STAI CERCANDO UNA NUOVA OPPORTUNITA'?

Cerco sempre di migliorare le mie competenze e di trovare nuove sfide in modo da realizzarmi come persona e come professionista. Sento di voler crescere nelle responsabilità e nella conseguente posizione, in un contesto professionale che offra sfide di livello, in ambiti che possano realmente avere un impatto positivo per molte persone.

### CHE CONTRIBUTO PORTI IN UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE?

Sicuramente la mia profonda conoscenza ed esperienze nel campo del design e nella gestione di progetti di design, con particolare focus sull'aspetto di conversione e sale. Porto il mio entusiasmo e il mio approccio pragmatico e orientato al problem solving. Porto inoltre la caratteristica di autonomia, responsabilità e orientamento alla delivery che mi ha sempre contraddistinto, insieme alla qualità dei deliverable che produco o dirigo.