

Serena è una service designer siciliana attualmente residente a Milano. Ha conseguito una laurea magistrale in PSSD (product service system design) al Politecnico di Milano con il massimo dei voti e un programma di doppia laurea all'estero presso la Tongji University di Shanghai. Appassionata di service design, social innovation e grafica, Serena ricopre un ruolo di ponte tra settore pubblico e privato e cerca di portare con sé i principi del buon design in tutti i progetti che segue.

**ESPERIENZA  
PROFESSIONALE**

2019 – alla data attuale

**Service Designer**

Gruppo Trentasei Srl

Consulente per la progettazione di servizi e coordinatrice interna presso GTS, Milano e Roma (IT).

In qualità di Service Designer presso GTS sono responsabile di:

- condurre ricerche sia a tavolino che sul campo, utilizzando diversi strumenti di service design a seconda della richiesta;
- sviluppare concetti e idee innovative a partire da diversi briefs del cliente, trasformando gli spunti di ricerca in risultati di progettazione;
- pianificare, organizzare e facilitare workshop e sessioni di co-design, occupandomi anche della progettazione di diversi strumenti necessari alla loro realizzazione;
- prototipazione e sperimentazione di progetti durante le diverse fasi di sviluppo.

09/2020 – alla data attuale

**Communication and Design Officer - Direzione di Progetto Città Resilienti**

Comune di Milano

Communication and Design Officer per il progetto europeo Safety4Rails (Data- based analysis for SAFETY and security protection FOR detection, prevention, mitigation and response in trans-modal metro and RAILway networkS).

02/2020 – 08/2020

**Resilience Officer - Direzione di Progetto Città Resilienti**

Comune di Milano

Responsabile della resilienza presso l'Assessorato alla resilienza del Comune di Milano.

In qualità di Resilience Officer, sono responsabile delle seguenti attività:

- Supporto alle attività e ai progetti del Comune di Milano in relazione ai temi dell'economia circolare, degli investimenti sostenibili, dell'eco-design, del cambiamento climatico;
- Attività di sviluppo delle linee guida per il metabolismo urbano in collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur;
- Supporto nella definizione di metodologie e attività per il progetto "Educazione all'Abitare e alla Cittadinanza" per gli inquilini dell'edilizia residenziale pubblica con l'ente gestore MM e l'associazione di categoria FEDERCASA.

Inoltre, per il mio background di progettazione di servizi, sono anche coinvolto:

- attività di sensibilizzazione, comunicazione e promozione della strategia globale di resilienza del Comune di Milano;
- lo sviluppo di una strategia di comunicazione e la progettazione di una campagna sui social media volta a garantire un costante aggiornamento sulle attività di resilienza della città, in collaborazione con l'Area Comunicazione del Comune di Milano.

- 09/2018 – 03/2019 **Service design intern - Shanghai, China**  
CBI - China Bridge  
Stage di progettazione del servizio.  
- Approfondimento del cliente: ricerca a tavolino, lavoro sul campo, coinvolgimento in officina;  
- Progetti di innovazione: lavorare con il team per individuare aree di innovazione per i clienti al fine di migliorare la loro esperienza attraverso diversi punti di contatto;  
- Sviluppo del concetto: trasformare le intuizioni di ricerca in risultati di design (grafica, video, prodotti, proposte di servizio,...)
- 11/2017 – 02/2018 **Freelance UI/UX designer**  
Night Leap  
Freelance UI/UX designer e consulente per il progetto Night Leap.  
"Il panorama della vita notturna è ancora lontano dall'essere digitalizzato ed è ancora associato ad alcuni problemi "vecchio stile" come la frustrazione di aspettare al bar per prendere un drink. L'app Night Leap è un servizio mobile che, tra le altre cose, migliorerà l'esperienza dei clienti e aumenterà le vendite di alcolici. Abbraccerà alcuni semplici passi per ottenere il drink e godersi di più la notte fuori con gli amici."
- 03/2016 – 11/2017 **Service e UI/UX Designer**  
Gruppo Trentasei Srl
- 11/2017 – 11/2017 **Service Designer**  
ABB - Asea Brown Boveri  
Workshop ABB - Creazione di futuri scenari utente sotto la guida di François Jégou di SDS-Strategic Design Scenarios.  
Workshop di service design tenuto dal Politecnico di Milano e dall'agenzia Twig per la società ABB (ASEA Brown Boveri), multinazionale che opera nel settore delle tecnologie per l'energia e l'automazione.  
Ai quattro team di studenti del PSSD è stato chiesto di guidare l'analisi del target e la strategia di profilazione degli utenti e di indicare possibili soluzioni di prodotto- servizio e indicazioni per il reparto R&D. Per i risultati finali ogni gruppo ha presentato scenari futuri e serie di possibili applicazioni per l'azienda.
- 09/2017 – 09/2017 **UX designer and consultant**  
BTS Design innovation Srl  
UX Designer e consulente per un workshop sul design thinking tenuto per la società Allianz

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

- 10/2016–07/2019 **Laurea magistrale in PSSD (product service system design)**  
Politecnico di Milano (Italia)
- 02/2018–09/2019 **POLITONG - Double Degree Exchange program**  
Tongji University - Shanghai, China

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	C1	C1
Cinese	A1		A1		

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato  
[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

Competenze comunicative Capacità relazionali e spirito di gruppo; capacità di public speaking; capacità di group leading.

Competenze organizzative e gestionali Capacità di project management; spiccata propensione al multi-tasking.

Competenze informatiche Buona conoscenza degli strumenti di collaborazione di Microsoft Office 365 e della Adobe Creative Suite.

Competenze digitali	AUTOVALUTAZIONE				
	Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
	Avanzato	Avanzato	Avanzato	Avanzato	Avanzato

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato  
[Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione](#)

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

Attività sociali e politiche 09/2020 – CURRENT

Volontaria per associazione "CICLOCHARD"  
Milano

Progetti **MIUR – Superiamo i divari**  
Service Designer

**Social Stratey – Gruppo Trentasei**  
Supporto alla costruzione della strategia social per i canali dell'azienda e alla redazione del Piano Editoriale

**Confcommercio Perugia**  
UX e service designer; facilitatrice e moderatrice dei workshop di design thinking

**FS Technology**

Service e ux design consultant; facilitatrice e moderatrice dei workshop di design thinking.

**Piscine Castiglione**

Service designer e facilitatrice workshop

**Dati personali** Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

f.to Serena Chillé (originale  
conservato agli atti della DP  
Resilienza Urbana)