

LUCA LAMANUZZI

CRO Specialist

Da oltre 7 anni creo e ottimizzo ecosistemi digitali complessi. Sono specializzato nel guidare la crescita aziendale attraverso approcci data-driven, integrando UX/UI design, framework di sperimentazione (A/B testing) e soluzioni di Intelligenza Artificiale (LLM & Chatbot). Elaboro strategie che mettono l'utente al centro e, grazie a una comprovata esperienza nel coordinare team cross-funzionali, trasformo customer journey complesse in percorsi di conversione ad alto impatto.

334 9254161

l.lamanuzzi@gmail.com

Milano

Formazione

Università Cattolica - Milano

- **Laurea magistrale in Gestione del lavoro e comunicazione per le organizzazioni**
  2016 - 2019
- **Laurea in Linguaggi dei media**
  2013 - 2016

Skills

CRO e A/B Testing	CMS (Drupal, Strapi)
UX/UI (Figma, Miro)	SEO/GEO
HTML, CSS	Customer Journey
Web Analytics (GA4)	Data Storytelling
AI, LLM e Chatbot	VoC (Hotjar)
Agile (Scrum)	Contentsquare

Lingue

Italiano	Inglese
Madrelingua	Avanzato

Approfondimenti

Visita il mio sito:
www.lucalamanuzzi.com
Accedi con QR-code

Esperienze

Sorgenia spa

2025 — **CRO Specialist**
- Analisi UX e progettazione di A/B test
- Ottimizzazione Customer journey e KPI di conversione
- Definizione di requisiti per evolvere ecosistemi digitali
- Gestione progetti digitali end-to-end
- Creazione e sviluppo Chatbot LLM e Agent AI.

2022 — **SEO Specialist**
- Sviluppo strategia SEO onsite e offsite
- Gestione CMS, contenuti e sviluppi sito
- Progettazione creatività social e DEM
- Analisi UX e progettazione di A/B test
- Gestione e sviluppo Chatbot

2019 — **Digital Analyst**
- Aggiornamento e creazione contenuti sito
- Progettazione creatività social e DEM
- Sviluppo strategia SEO onsite e offsite
- Gestione di brain e alberature Chatbot

BMW Milano

2019 — **Marketing e digital**
- Gestione sito, lead generation e organizzazione di eventi.

Sky Italia

2018 — **Social content and digital communication**
- Gestione piani editoriali e creazione contenuti social

Certificazioni

ContentSquare
Expert level

CRO Strategy
by Learnn

Project management
by Google

AI Agent LLM
by Google

PORTFOLIO

Luca Lamanuzzi
CRO Specialist

334 9254161
l.lamanuzzi@gmail.com
Milano

Progetti di maggiore impatto dell'ultimo anno

Come responsabile delle attività di CRO ho creato un metodo data-driven scalabile per l'ottimizzazione della user experience e l'incremento del Conversion Rate strutturato in 6 step:
Analisi UI: individuazione delle frizioni tramite Ga4, Contentsquare (heatmap, zoning, session replay, CTR/CR);
Discovery: studio del mercato e benchmark con top player digitali italiani ed esteri, anche di altri settori;
Design: ripensamento strategico della User Experience sulla base di best practice ed esperienza ma con originalità;
Validazione predittiva: analisi predittiva dei mockup tramite prompt avanzati e strumenti basati su OpenAI;
Usability Test: validazione qualitativa con utenti reali divisi in cluster disomogenei;
Sperimentazione finale: lancio di A/B test tramite AB Tasty per misurare l'impatto reale sul business prima dello sviluppo.

Nuova esperienza di sottoscrizione digitale per le offerte luce, gas e fibra

Ho guidato il completo redesign di UX-UI sul principale canale di acquisizione Sorgenia per ridurre il drop-off e incrementare le conversioni applicando il framework CRO. La nuova esperienza si è fondata su:
Semplificazione UX: Integrazione motore OCR per il caricamento bolletta e la precompilazione automatica dei dati tecnici. Obiettivi: risparmio di tempo e riduzione del rischio di errore.
Supporto proattivo: Inserimento dei "Tips di Gea" (chatbot) per offrire suggerimenti mirati nei punti di frizione, in aggiunta ai rimandi all'assistenza telefonica.
User centric design: gli usability test hanno permesso di evolvere il prototipo mediante insight qualitativi e diretti forniti da utenti reali con diverso livello di digitalizzazione e esperienza nella sottoscrizione di contratti online.

Risultati: CR **+1,8%** (sottoscrizioni self); chiamate canale assistito **+4%**; tempo di completamento medio: **-20%**; exit rate **-2,5%.**

Journey digitali con attivazione diretta o calcolo del preventivo

Ho ideato una nuova "journey compatta" per bypassare la fase di preventivazione, anticipando la scelta dell'offerta direttamente sui canali di ingresso (Homepage, Landing, Pagine Prodotto) e riducendo gli step verso la sottoscrizione.
Tutti i touchpoint sono stati ottimizzati per favorire il confronto fra le offerte e una scelta consapevole da parte del cliente, in ottemperanza alle normative vigenti.
Ho eseguito analisi mirate per comprendere il comportamenti degli utenti e identificare in quali specifici contesti la journey diretta generasse il maggior valore, senza fare assunzioni ma verificando ogni journey con A/B Test specifici.

La nuova esperienza ha portato benefici su: Landing Market (CR **+3,3%**), Homepage (card prodotto: CR **+2,6%**, cta hero: **+1,3%**), Pagine Prodotto Luce e Gas (CR **+2,5%**).

Creazione di un funnel di sottoscrizione luce, gas e fibra dedicato ai consulenti telefonici

Come esperto di CRO e UX/UI ho orientato la progettazione di una piattaforma di sottoscrizione su misura per i nostri consulenti telefonici, destinata a sostituire l'utilizzo del sito B2C. L'obiettivo era semplificare radicalmente il loro flusso di lavoro integrando, in un unico ambiente ottimizzato tutti gli strumenti necessari: il funnel di vendita, i materiali di supporto e i sistemi di verifica creditizia. L'esperienza dedicata, che ha reso le operazioni molto più rapide e intuitive, ha generato un forte impatto sul business. L'evolutiva permette ai consulenti di lavorare con maggiore efficienza e incrementare i risultati di vendita, restituendo al contempo al cliente finale un'assistenza telefonica più fluida e di altissima qualità.

Risultati: NPS=68.5 (**+5 punti**); tempo di completamento medio: **-28%**; CR **+1,2%** (sottoscrizioni canale assistito).

Centralizzazione dell'aggiornamento di promo e pricing su tutte le properties digitali

Sono stato la guida strategica e operativa di un processo di transizione che ha permesso di abbandonare una gestione manuale e decentralizzata degli aggiornamenti di pricing e promo costruendo un'unica repository che comunica via API in modo dinamico su molteplici cms e touchpoint digitali.
L'evolutiva ha avuto enormi impatti in termini di:

- **Efficienza Operativa:** abbattimento dell'effort manuale settimanale e del rischio di errore. Il team ha più tempo da dedicare ad attività che generano valore per il business.
- **Coerenza Omnicanale:** Sincronizzazione in tempo reale dei dati su tutti i touchpoint, garantendo un'esperienza utente coerente in tutto l'ecosistema Sorgenia.