

FEDERICO MASSARA

ZUR PERSON

Name: **Federico Massara**
Anschrift: Johann-Classen-Str. 14
51103 Köln
Geburtsdatum: 08.10.1992
Telefon: +49 175 7321596
Email: federicomassara@proton.me
Github: [femas1](https://github.com/femas1)



BERUFSFAHRUNG

02/2024 – 12/2024	Customer Success Manager Content Pass GmbH (Berlin, DE – 100% remote) <ul style="list-style-type: none">• Erfolgreiches Onboarding von 30+ internationalen Neukunden• Implementierungszeit der Softwareintegration durch individuelle Schulung gesenkt• Optimierung der technischen Dokumentation durch direktes Kundenfeedback
06/2022 – 01/2024	Customer Success Manager Odoscope GmbH (Köln, DE) <ul style="list-style-type: none">• Kundenbindung durch schnelle Reaktionszeit auf technischen Anfragen• Optimierung der Kundenperformance durch regelmäßige Jour-fixes• Steigerung des Kundenumsatzes mithilfe der Firmen-KI-Lösung
07/2019 – 05/2022	Customer Service Mitarbeiter (B2B) Interseroh Pool GmbH (Köln, DE) <ul style="list-style-type: none">• Sicherstellung der reibungslosen Kommunikation zwischen europäischen Lieferanten und ALDI• Erfolgreiche Bearbeitung von Kundenanfragen und Reklamationen im B2B Bereich

07/2017 – 06/2019

Customer Service Mitarbeiter (B2C)

Trusted Shops GmbH (Köln, DE)

- Professionelle Bearbeitung von Kundenreklamationen per Telefon und E-Mail
- Genehmigung von Rückerstattungen durch Prüfung der Anspruchsberechtigung

AUSBILDUNG

10/2023 – heute

Bachelor of Engineering in Software Engineering

AKAD University Stuttgart

10/2014 – 03/2017

Master of Arts in Italienisch: Sprache, Medien, Translation

Heinrich Heine Universität (Düsseldorf, DE)

- Kontrastive Linguistik Deutsch-Italienisch
- Didaktik Italienisch als Fremdsprache
- Fachübersetzung Deutsch -> Italienisch

10/2010 – 03/2014

Bachelor of Arts in Deutsch und Englisch

Università di Bologna (Bologna, Italien)

- Linguistik und Didaktik
- Literatur und Sprache

KENNTNISSE

Sprachen:

Italienisch (Muttersprache), Deutsch (Muttersprache)
Englisch (fließend), Spanisch (fließend), Schwedisch (Grundkenntnisse)

Software:

Jira, Confluence , Figma, MS Office, Zendesk

Softwareentwicklung:

Java, Spring Boot, PHP, MySQL, HTML/CSS, JavaScript, React, Versionskontrolle (git)

Weitere Fähigkeiten:

Technische Dokumentation, Beschwerdemanagement, Projektmanagement, Problemlösungsfähigkeit

INTERESSEN

Bass- und Klavierspielen, Fitness, Tanzen
Ehrenamtliches Engagement (Tierschutz, Gärtnern)