

# **Master Universitario in PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEL MULTIMEDIA PER LA COMUNICAZIONE – a.a. 2011 - 2012**

**Titolo della tesi: AMS (Assistance Maintenance Service) by Domino Proudly Interactive**

**Autore: Claudia Fornasieri**

## **Abstract**

La continua evoluzione del mercato porta sempre di più le aziende a comunicare con i propri clienti attraverso il web. Per far fronte alle molteplici esigenze della clientela, i siti web delle aziende richiedono una continua e puntuale manutenzione ed evoluzione, pertanto un team di Assistenza, Manutenzione e Servizio gioca un ruolo fondamentale all'interno di queste dinamiche.

Il presente lavoro illustra l'esperienza di stage svolto presso l'interaction agency Domino ed il rapporto lavorativo sviluppato con il team dell'ufficio AMS (Assistance Maintenance Service). L'elaborato inizia con la descrizione dell'agenzia, per poi dettagliare l'ufficio in cui ho seguito il tirocinio e i lavori svolti.

Dovendo relazionarmi coi clienti dell'azienda dopo il go-live del sito, il primo periodo vissuto in azienda è stato formativo: ho ricevuto un pacchetto clienti da seguire e sono stata a loro presentata, sono entrata nel mood aziendale conoscendo le dinamiche di pianificazione, progettazione e manutenzione, nonché gli strumenti a disposizione per schedulare attività e aggiornare i contenuti dei siti online.

L'elaborato presenta quattro case histories di progetti seguiti personalmente con il ruolo di Project Manager: 47Hotel, Cifa, Consodata e Abet Laminati.

I quattro progetti presentano differenti richieste da parte dei clienti e di conseguenza diverse modalità di gestione, questo mi ha permesso di interfacciarmi con più risorse, sia interne a Domino, che interne agli organici delle aziende clienti.