

Mackenzie Roe

mackenzieroe@outlook.com | www.mackenzieroe.com | +1 (905) 687-6221

SKILLS

Bilingualism (French & English) · HTML · CSS · CMS · Javascript · Adobe Creative Suite · Sketch · Figma · Axure · InVision

PROFESSIONAL EXPERIENCE

Upwork 2020 - Present
Freelancing Ottawa, Ontario

- Working with clients to consistently achieve the desired final product by thoroughly assessing their vision, needs, and goals
- Applied knowledge of design thinking concepts for user centered design, including data collection, creative briefs, target market research, mind maps, user flows, personas, user scenes and usability testing to create prototypes that surpass client expectations
- Recognizing weaknesses and implementing necessary improvements within the user interface to provide the client with user centered prototypes that meet their goals and objectives for web and mobile based application
- Reinforced design principles through user research and usability testing to create rich, agile prototypes to meet client satisfaction

Canadian Tire Financial Services 2017 – 2021
Bilingual Digital Customer Service Representative Welland, Ontario

- Identified critical efficiencies in the back-end case review form filing, resulting in an increased average employee case reassignment rate
- Promoted to the leadership role of RTS(Real Time Support) to assist front-line associates with any questions about procedures, call handling and communication techniques
- Responsible for English and French customer escalations to ensure that all concerns and issues were resolved
- Transitioned seamlessly from office to home-based work, while exceeding KPI's and providing excellent service

Brock University 2019
Social Media Intern St. Catharines, Ontario

- Wrote articles and posts for the Brock News using qualitative and quantitative research and writing skills
- Collaborated with interdisciplinary departments to coordinate social media topics, content and posting dates
- Managed all social media accounts for the Faculty of Humanities at Brock University, which involved live Tweeting during events, queuing social media posts, and statistical analysis via the Agorapulse management tool
- Filmed and edited Brock University's 50th fall convocation, with a rapid one-day turnaround for the final video

Application Development 2015 – 2019
Xcode St. Catharines, Ontario

- Independent development of various Apple iOS applications using the Xcode IDE, ranging from games, information architecture, and forums
- Created and developed several successful applications with over 100,000 downloads and 2.5 million impressions
- Conducted research and user testing for Black Ops 3 Weapons Edition to analyze user data to iterate and improve the user experience
- Completed target market and user research to obtain feedback on prototyping to improve the final product

EDUCATION

Interactive Media Design (Co-Op), Algonquin College 2022 - Present
Diploma, 4.0 GPA, Dean's Honours List Ottawa, Ontario

Interactive Arts and Science, Brock University 2017 – 2021
BA Honours Degree, First Class Standing St. Catharines, Ontario

User Interface Design, BrainStation 2020
Certificate Toronto, Ontario

Mackenzie Roe

mackenzieroe@outlook.com | www.mackenzieroe.com | +1 (905) 687-6221

COMPÉTENCES

Bilingualism (Français et Anglais) · HTML · CSS · CMS · Javascript · Adobe Creative Suite · Sketch · Figma · Axure · InVision

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Upwork

2020 - à ce jour

Travail Indépendant

Ottawa, Ontario

- Travailler avec les clients pour obtenir systématiquement le produit final souhaité en évaluant minutieusement leur vision, leurs besoins et leurs objectifs
- Application de la connaissance des concepts de la pensée conceptuelle pour la conception centrée sur l'utilisateur, y compris la collecte de données, les briefs créatifs, l'étude du marché cible, les cartes mentales, les flux d'utilisateurs, les personas, les scènes d'utilisateurs et les tests de convivialité pour créer des prototypes qui dépassent les attentes des clients
- Reconnaissance des faiblesses et mise en œuvre des améliorations nécessaires dans l'interface utilisateur afin de fournir au client des prototypes centrés sur l'utilisateur qui répondent à ses buts et objectifs pour les applications Web et mobiles
- Renforcer les principes de conception par le biais de recherches sur les utilisateurs et de tests de convivialité afin de créer des prototypes riches et agiles pour satisfaire le client.

Canadian Tire Financial Services

2017 – 2021

Représentant Bilingue du Service Clientele Digital

Welland, Ontario

- Identification de gains d'efficacité critiques dans le classement des formulaires d'examen des cas en arrière-plan, ce qui a permis d'augmenter le taux moyen de réaffectation des cas des employés
- Promu au rôle de chef de file du RTS (Real Time Support) pour aider les associés de première ligne à répondre à toute question sur les procédures, le traitement des appels et les techniques de communication
- Responsable de toutes les remontées de clients bilingues afin de s'assurer que toutes les préoccupations et tous les problèmes ont été résolus
- Transition transparente entre le travail au bureau et le travail à domicile, tout en dépassant les indicateurs clés de performance et en fournissant un excellent service

Université Brock

2019

Social Media Intern

St. Catharines, Ontario

- Rédaction d'articles et de posts pour le Brock News en utilisant des compétences en recherche qualitative et quantitative et en rédaction
- Collaboration avec les départements interdisciplinaires pour coordonner les sujets, le contenu et les dates d'affichage dans les médias sociaux
- Gestion de tous les comptes de médias sociaux de la Faculté des sciences humaines de l'Université Brock, ce qui impliquait le Tweet en direct pendant les événements, la mise en file d'attente des messages sur les médias sociaux et l'analyse statistique via l'outil de gestion Agorapulse
- Filmé et monté la 50e convocation d'automne de l'Université Brock, avec un délai d'exécution rapide d'une journée pour la vidéo finale

Développement D'applications

2015 – 2019

Xcode

St. Catharines, Ontario

- Développement indépendant de diverses applications Apple iOS à l'aide de l'IDE Xcode, allant des jeux à l'architecture de l'information en passant par les forums
- Création et développement de plusieurs applications à succès avec plus de 100 000 téléchargements et 2,5 millions d'impressions
- Réalisation de recherches et de tests utilisateurs pour Black Ops 3 Weapons Edition afin d'analyser les données utilisateurs pour itérer et améliorer l'expérience utilisateur
- Réalisation d'études sur le marché cible et les utilisateurs afin d'obtenir un retour sur le prototypage pour améliorer le produit final

ÉDUCATION

Conception de Médias Interactifs (Co-Op), Collège Algonquin

Diplôme, 4.0 GPA, liste d'honneur du doyen

2022 - à ce jour

Ottawa, Ontario

Arts et Sciences Interactifs, Université Brock

Diplôme BA d'honneur Degree, Dpremière Classe

2017 – 2021

St. Catharines, Ontario

User Interface Design, BrainStation

Certificate

2020

Toronto, Ontario