

- Helpdesk24 | Client Private Industry, Telecom Italia, H3G, Enel

IT Consultant , Customer Care Manager , Business Developer

Settembre 2007 – Giugno 2011

Consulenza professionale presso aziende private e pubbliche in ambito IT e Organizzativo/Processuale

- ADN Call Center - Papagni Agency

Total Quality Manager

Ottobre 2010 – Maggio 2011

Approccio sistemico per i processi pre-sales / post-sales

Orientamento ai KPI dei processi pre-sales / post-sales

Azioni di monitoraggio ed implementazione di soluzioni al fine di migliorare i processi aziendali

- Progetti e Soluzioni

Business Developer & After Sales

Agosto 2007 – Maggio 2010

Sviluppo commerciale ed attivazione nuovi progetti - territorio centro/sud

Marzo 2006 – Settembre 2009

Responsabile Customer Care presso società operante nel settore pubblica amministrazione ed ospedaliero

- Digits SpA

Business Consultant

Giugno 2005 – Marzo 2006

Consulente Commerciale - Customer Care E-Commerce

- Gruppo BDF SpA

Helpdesk Support Specialist

Luglio 2001 – Giugno 2005

Milano, Italia

Helpdesk specialist per Ge.S.I. Allianz/Ras software

- Made Srl - Easycom Srl

Technical Manager Supervisor

Giugno 1996 – Luglio 2001

Bari, Italia

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Date 10/09/1989 - 10/06/1994

Titolo della qualifica rilasciata

Diploma Geometra Sperimentale

Principali tematiche/competenza professionali possedute: Geometra settore territorio ambiente

ITG Euclide – Bari

Date 10/01/2001 - 31/03/2001

Titolo della qualifica rilasciata: Sistemista Informatico Cics - Db2 - Sql - Reti

Principali tematiche/competenza professionali possedute: Corso Base Sistemistico architetture IBM presso la Sistemi Informativi Spa (Gruppo IBM) con specializzazione in CICS/DB2 e linguaggio SQL

Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione

Sistemi Informativi (Gruppo IBM) Roma

Date 01/10/2008 – 10/10/2008

Titolo della qualifica rilasciata: Corso Team Working: La forza di un gruppo di successo

Principali tematiche/competenza professionali possedute: Corso di Team Working aziendale presso Università degli Studi di Milano

Date 01/11/2010 - 10/01/2011

Titolo della qualifica rilasciata: Corso Colors: Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

Principali tematiche/competenza professionali possedute: Analisi della personalità del cliente/interlocutore attraverso lo studio dei colori dominanti.

Capacità e competenze personali

Madrelingua Italiano

Altra Lingua: Inglese

Comprensione: Parlato - Scritto

Ascolto C1 - Utente Avanzato / Lettura C1 - Utente Avanzato

Interazione orale C1 - Utente Avanzato / Produzione orale C1 - Utente Avanzato

Capacità e competenze sociali

Mi reputo una persona creativa, dinamica e con un forte spirito d'iniziativa, predisposta ai rapporti interpersonali.

Capacità e competenze organizzative

Ho una spiccata capacità organizzativa e attitudine a lavorare in TEAM e per obiettivi.

Naturali doti di leadership e coordinamento di gruppi di lavoro.

Capacità e competenze tecniche

L'esperienza finora maturata mi ha portato a comprendere ed interiorizzare le problematiche relative ai diversi settori di mia competenza, rendendomi capace di individuare e valutare gli specifici rischi ed in grado di assumere un atteggiamento propositivo in merito alla loro soluzione.

Capacità e competenze informatiche

Conoscenze professionali dei principali sistemi operativi Windows, IOS ed Android

Conoscenze professionali del pacchetto Office 2003/2007/2010 in particolar modo dei software Word & Excel

Conoscenze professionali reti lan e wan.

Conoscenze professionali di applicazioni voip e di videoconferenza.

Sviluppo portali web tramite piattaforme CMS (Joomla, Wordpress, ecc.).

Conoscenze professionali dei principali software CRM e di Project Management (Sugar, VTiger, OC).

Conoscenza professionali di soluzioni software per Call Center – Back Office

Si autorizza al trattamento dei dati coperti e tutelati dalla legge sulla Privacy italiana e dal GDPR – Regolamento Generale sulla Protezione Dati, in vigore in tutti i paesi dell'Unione Europea dal 25 maggio 2018