

- [REDACTED]
- Nato a Napoli
- Residente in Napoli
- **In Azione Coordinatore Dipartimenti Tematici Regionale e Staff Coordinatore Provinciale**

## PERCOROSO PROFESSIONALE

Azienda **WIND TRE - Pozzuoli ( Napoli)** <http://www.windtre.it>

Settore TLC – Commercial Operation- Direzione Commercial Operation Innovation

➤ Da Aprile 2020 e in corso

Position **INNOVATION MANAGER AREA OPERATING MODEL EVOLUTION**

Job description  
e Responsabilità'

Responsabilità e conduzione di progetti riguardanti l'applicazione di modelli tecnologici evoluti ai diversi processi inerenti l'Area Commercial e Customer Operation in chiave evolutiva. Il ruolo si pone come interfaccia realizzativo tra il mondo Technology e le Operations, con l'obiettivo di implementare soluzioni innovative. (ES Automazione, smart Working ecc)

Skills

- ❖ Tecnologie emergenti ( IA, Automation, Smart and Remote working)
- ❖ Project management
- ❖ Process Analysis

Azienda **WIND TRE - Pozzuoli ( Napoli)** <http://www.windtre.it>

Settore TLC – Commercial Operation Staff

➤ Da Luglio 2018 a Aprile 2020

Position **SPECIAL PROJECT AND CONTRACT SPECIALIST**

Job description  
e Responsabilità'

Responsabilità' progetti speciali a carattere trasversale a diretto riporto della direzione Commercial Operation finalizzati ad analisi organizzative e sviluppo di metodologie di controllo efficienza .

Sviluppo, modifica e aggiornamenti dei contratti e capitolati gara relativi ai rapporti con i fornitori in ambito Commercial Operation ( Logistica, Assistenza tecnica, Call center ecc.)

### Skills

- ❖ Provider negotiation and contract management
- ❖ Project management

Azienda **WIND TRE - Pozzuoli ( Napoli)** <http://www.windtre.it>

Settore TLC - Customer Operations Management

➤ Da Febbraio 2014 a Luglio 2018

Position **CUSTOMER OPERATIONS OUTSOURCER MANAGER**

### Job description e Responsabilità

Gestione dei fornitori esterni coinvolti nelle Customer Operations per il mercato consumer e business. Forte specializzazione nel B2B e segmento SME ( small and medium enterprise). Le mie responsabilità includono il raggiungimento dei Kpi/Kpo, la gestione dei contratti di fornitura e la gestione di un team di account managers focalizzato sulla rete dei fornitori.

### Skills

- ❖ Customer operations management in contesto di servizio in outsourcing (Front-Line, administrative and commercial, back office; provisioning; assistenza tecnica)
- ❖ Provider negotiation and contract management
- ❖ Multi-locations customer care management
- ❖ Reporting and KPO management
- ❖ Supporto alla rete di vendita business in funzione post-sales.

Azienda **WIND-Pozzuoli ( Napoli)** <http://www.windtre.it>

Settore TLC - Customer Operations Management

➤ Da Novembre 2008 a Febbraio 2014

Position **CUSTOMER OPERATIONS SITE MANAGER**

### Job description e Responsabilità

Responsabilità del sito interno (Pozzuoli ) principale centro operativo di customer operations. Gestione della Front line, Assistenza tecnica, Back office, relazioni industriali in partnership con direzione HR (forte grado di sindacalizzazione). Risorse gestite 350 (customer operators, team leaders, supervisors, reporting team, formazione e supporto amministrativo )

### Skills

- ❖ Front line and Back office management in contesto insourcing (amministrativo, commerciale a tecnico)
- ❖ Relazioni Industriali
- ❖ People Management e politiche motivazionali sui grandi team
- ❖ Operational reporting ( Front-Line, administrative and commercial back office)
- ❖ Assistenza tecnica (online and offline)
- ❖ Operational and staff reporting.

➤ Da Settembre 2006 a Novembre 2008

Azienda **COMDATA - Oibia (OT)** <http://www.comdata.it>

Settore Business Process Outsourcing

Position **CUSTOMER OPERATIONS SITE MANAGER**

Job description  
e responsabilità

Responsabilità del Sito dedicato alla commessa TIM (fisso e Mobile). Management operativo delle attività di Customer Care ( Front e back office). Gestione di 200 risorse ( customer operators, team leaders, supervisors).

Skills

- ❖ Front line and Back office management in contesto outsourcing (amministrativo e commerciale)
- ❖ People management di grandi team
- ❖ Contract management e gestione interfaccia azienda cliente
- ❖ Negoziazione forniture servizio customer care
- ❖ Gestione call center in start-up
- ❖ Selezione e recruiting (operatori e governance contact center)
- ❖ Reporting operativo ed economico

➤ Da Novembre 2005 - August 2006

Azienda **EASY CENTER – Cirte Group-SALERNO.**

Settore Business Process Outsourcing

Posizione **TELESALES CAMPAIGN MANAGER**

Job  
description and responsabilità

Gestione contact center focalizzato su campagne teleselling per conto di grandi compagnie (SKY,TELECOM,WIND.) A capo di un team di 110 persone (telesellers-team leaders). Interfaccia con compagnia cliente e piena responsabilità dei risultati economici

Skills

- ❖ Telesales management ( su prospect e customer base)
- ❖ Phone sales skills, sviluppo ed erogazione
- ❖ Gestione della motivazione in contesto di vendita push
- ❖ Contract management e interfaccia con compagnia cliente
- ❖ Selezione, recruiting & training (telesellers)

➤ Da Agosto 2000-ad Ottobre 2005

Azienda **HOME SHOPPING EUROPE (now HSE 24 )** <http://www.hse24.it>

Settore TV Shopping-Customer Care

Position **CUSTOMER CARE SUPERVISOR**

Job description  
and responsabilita'

Responsabilità dei work teams di customer care del progetto B2B teleselling. Ho cominciato in questa azienda la mia carriera manageriale sviluppando forti competenze di customer care e people management.

Skills

- ❖ Order entry and Front line management
- ❖ Gestione reclami
- ❖ People management in a Contact Center context
- ❖ Staff training ( front line agents and telesellers)
- ❖ Sviluppo processi Customer Care
- ❖ Reporting operativo
- ❖ Customizzazione e sviluppo CRM

➤ Da Maggio 1999 – ad Agosto 2000

Azienda **TIM** <http://www.tim.it>

Settore TLC Mobile Phone-Customer Care

Position **CUSTOMER CARE**

Job description  
e responsabilita')

Attività customer care inbound al Customer service (119). Assistenza amministrativa e commerciale.

Skills

- ❖ Gestione amministrativa e commerciale del cliente
- ❖ Phone communication skills

➤ Dal 1990 to 2005

- **FOUNDER and CEO** " Oasi Creativa"- Audiovisual production.
- **FINANZA E FUTURO SIM, Deutsche Bank:** Consulente finanziario
- Regia e scrittura cinematografica

**FORMAZIONE**

- **Laurea in Economia e Commercio**, indirizzo economico aziendale
- Buona conoscenza scritta e parlata **lingua Inglese**

- Percorsi Formativi vari a carattere Manageriale in Wind Tre ( Leadership, Comunicazione, Digital Skills, Self-Management e Soft Skill in genere)

### SKILLS E COMPETENZE TECNICHE (IT&C)

- Microsoft Office Suite.
- **Customer Service Software: SIEBEL** and Contact Center technology (ACD, IVR, e Work tools)

### ALTRE INFORMAZIONI

- **Formatore in Call/Contact Center management**
- **Studio di Tecnologie Emergenti, Social networking e Air Robotics ( Droni)**
- Paracadutismo. Pilota ultraleggeri
- Discipline orientali, Meditazione Zen
- Separato con due figli ( 13 e 17 anni)