

# CURRICULUM VITAE

## MARIA ELISABETTA MONDELLI

### ATTUALE POSIZIONE

Da Marzo 2026

#### **Responsabile Customer Care – Divisione Piattaforma Acquisti in rete Consip SpA**

Ha la responsabilità di curare le attività di customer relationship management del Portale *Acquisti in Rete*, con presidio integrato di informazione, supporto, formazione e comunicazione a favore di Pubbliche Amministrazioni e Imprese. Cura il disegno e l'evoluzione del modello di CRM e di supporto agli utenti, la strategia di comunicazione operativa e marketing automation, la gestione dei contenuti del Portale e l'erogazione di attività formative e di supporto specialistico sugli strumenti di acquisto e negoziazione digitali.

Ha partecipato, quale componente, alle seguenti Commissioni di gara:

- Servizi di contact center a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA
- Gara per acquisizione beni e servizi evento GAFI
- AS Consip Contact Center
- Sviluppo sistemi Istituzionali
- Stampanti ed. 16
- Gara per il rinnovo del servizio di manutenzione e l'acquisizione di upgrade di licenze mainframe in ambito BMC per Sogei
- Musei Reali di Torino – Servizi Aggiuntivi
- Galleria dell'Accademia di Firenze - Servizi museali
- Parco Archeologico del Colosseo (servizi museali)
- AS 312/2021 - Potenziamento infrastruttura DELL-EMC Elastic Cloud Storage (ECS)
- Stampanti 19bis - apparecchiature multifunzione A4 B/N
- Museo Archeologico di Reggio Calabria (servizi museali)
- Indagine C.A.T.I./C.A.W.I. sulle famiglie degli studenti con disabilità e sui consumi energetici
- Acquisizione servizi di e-learning per la formazione dei revisori
- 010/2025 - Rinnovo sottoscrizioni software Linkurious e servizi professionali

E' stata nominata Responsabile del Procedimento per la seguente procedura di gara:

- Acquisizione del servizio di stampa prodotti tipografici e impaginazione

### ESPERIENZA PROFESSIONALE IN CONSIP

Aprile 2025-febbraio 2026

#### **Responsabile Customer Care – Divisione Ecosistema Acquisti Digitali Consip SpA**

Ha la responsabilità di curare le attività di customer relationship management, sviluppando e implementando strategie volte a migliorare l'interazione con gli utenti e a favorire la fidelizzazione. Gestisce la redazione e l'aggiornamento del portale Acquisti in Rete, coordina le attività di supporto e assistenza specialistica agli utenti relativamente agli strumenti negoziali dell'ecosistema degli acquisti digitali, con l'obiettivo di assicurare l'innovazione e l'efficienza complessiva dei servizi offerti, con un costante focus sulla soddisfazione degli utenti.

Dicembre 2022-Marzo 2025

#### **Responsabile Area e-Marketing & CRM – Divisione Promozione Sistema e-Procurement**

Ha la responsabilità di supportare e favorire la diffusione degli strumenti di e-Procurement e di tutte le iniziative messe a disposizione degli utenti della piattaforma Acquisti in Rete, attraverso attività di marketing, formazione e customer relationship management, anche nella direzione di più ampie logiche di promozione digitale.

Marzo 2021-Novembre 2022

#### **Responsabile Area Marketing & Customer Experience – Divisione Promozione e Gestione Strumenti di Acquisto**

Responsabilità e coordinamento delle attività di:

- Piano di marketing per la diffusione/promozione del Programma
- Disegno e sviluppo degli strumenti di promozione/diffusione del Programma

Maggio 2017-Marzo 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disegno e sviluppo degli strumenti di supporto agli utenti</li> <li>- Definizione e implementazione delle strategie di Customer care</li> <li>- Disegno e sviluppo della formazione on-line agli utenti</li> <li>- Redazione del portale Acquisti in rete della PA</li> <li>- Definizione della user Experience della piattaforma di e-procurement.</li> </ul> <p><b>Responsabile Area Marketing &amp; Customer Experience – Divisione Programma Razionalizzazione Acquisti PA</b></p> <p>Responsabilità e coordinamento delle attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piano di marketing per la promozione/diffusione del Programma</li> <li>- Disegno e sviluppo degli strumenti di promozione/diffusione del Programma</li> <li>- Disegno e sviluppo degli strumenti di supporto agli utenti</li> <li>- Definizione e implementazione delle strategie di Customer care</li> <li>- Disegno e sviluppo della formazione on-line agli utenti</li> <li>- Redazione del portale Acquisti in rete della PA</li> <li>- Definizione della user Experience della piattaforma di e-procurement.</li> </ul>
2013-2017	<p><b>Responsabile Funzione Customer Relationship Management - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA</b></p> <p>Sviluppa e gestisce le attività di marketing e comunicazione per la diffusione e promozione del Programma. Gestisce la Redazione del Portale Acquistinrete. Cura l'implementazione delle strategie di customer care, la definizione e lo sviluppo degli strumenti e dei materiali di formazione e supporto per gli utenti del Programma di Razionalizzazione.</p>
2007-2013	<p><b>Responsabile funzione Marketing Operativo – Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA</b></p> <p>Sviluppa e gestisce le attività di marketing e comunicazione per la diffusione e promozione del Programma. Gestisce la Redazione del Portale Acquistinrete. Cura la formazione e il supporto agli utenti del Programma.</p>
2004-2007	<p><b>Responsabile Area Marketing e Comunicazione - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA</b></p> <p>Sviluppa e gestisce le attività di marketing e comunicazione per la diffusione e promozione del Programma. Gestisce la Redazione del Portale Acquistinrete.</p>
2001-2004	<p><b>Responsabile Area Stato - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA</b></p> <p>Coordina le attività di promozione del Programma presso i principali stakeholder delle Pubbliche Amministrazioni Centrali attraverso attività di relazione diretta. Assicurare l'identificazione delle opportunità di sviluppo di progetti a supporto di specifiche esigenze rilevate presso le amministrazioni di riferimento</p>
1999-2001	<p><b>Unità Organizzativa Gestione del Cambiamento - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA</b></p> <p>Supporta l'avvio del Programma di Razionalizzazione per gli Acquisti della PA con attività di change management</p>
<b>ESPERIENZA PROFESSIONALE PRECEDENTE</b>	
1998-1999	<p><b>Marketing Analitico</b> SELFIN S.p.A.</p> <p>Lavora come consulente per la BUSINESS OBJECTS ITALIA SpA come analista di Marketing sul DataWarehouse Corporate del Marketing.</p>
1997-1998	<p><b>Responsabile di Progetto</b></p> <p>Lavora presso la Consap S.p.A, con mansioni di Responsabile di Progetto, nell'ambito del progetto di Liquidazione delle Cessioni Legali.</p>
1993-1997	<p><b>Responsabile di Area</b> Gruppo C.M. S.p.a.</p> <p>Responsabile delle Architetture di Rete per l'organo di Stato Direzione Nazionale Antimafia, in particolare, ha coordinato le fasi di installazione ed, in seguito di gestione, dei sistemi di connettività interni (INTERLAN) ed esterni (collegamento con le banche dati remote).</p> <p>Responsabile della DIVISIONE SERVIZI GENERALI coordinando le aree operative, SISTEMI, IMPIANTI e CAD e le aree amministrative, ACQUISTI e LOGISTICA.</p>
1990-1993	<p><b>Responsabile di Progetto</b></p>

1987-1990  
**PROGETTA S.r.l.**  
Presso BANCO POSTE, Responsabile del Progetto Gestione Libretti Postali in ambiente MVS/CICS/COBOL/DB2  
**Responsabile del Sistema Informatico**  
**TECNARTE S.r.l.**  
Responsabile del Sistema Informatico "Catalogazione di Beni Storico Artistici in PUGLIA" ha operato nel coordinamento delle fasi di realizzazione del Sistema e della gestione del CED.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1983  
MATURITÀ CLASSICA  
Liceo Classico C. Sylos – Bitonto (BA)

## AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Dal 1998 ad oggi  
Principali aggiornamenti professionali su tematiche di marketing e comunicazione:

Coaching per People Manager – Core consulting Roma  
Marketing & Comunicazione – SDA Bocconi Milano  
Web marketing e la gestione del cliente nell'era del Digitale - Ambrosetti Roma  
Internet Media Strategy – Politecnico Milano  
User Experience Strategy & Design – Technology Transfer Roma  
Digital strategy & Web Marketing – Politecnico Milano  
Social Media Management - Business School24

Ai sensi del D.P.R. 445/2000, dichiaro e attesto la veridicità delle informazioni contenute nel presente curriculum vitae.