

ATTUALE POSIZIONE

Aprile 2025

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 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.

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

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

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
- Disegno e sviluppo degli strumenti di supporto agli utenti
- Definizione e implementazione delle strategie di Customer care
- Disegno e sviluppo della formazione on-line agli utenti
- Redazione del portale Acquisti in rete della PA
- Definizione della user Experience della piattaforma di e-procurement

Maggio 2017-Marzo 2021

Responsabile Area Marketing & Customer Experience – Divisione Programma Razionalizzazione Acquisti PA

Responsabilità e coordinamento delle attività di:

- Piano di marketing per la promozione/diffusione del Programma

- Disegno e sviluppo degli strumenti di promozione/diffusione del Programma
- Disegno e sviluppo degli strumenti di supporto agli utenti
- Definizione e implementazione delle strategie di Customer care
- Disegno e sviluppo della formazione on-line agli utenti
- Redazione del portale Acquisti in rete della PA
- Definizione della user Experience della piattaforma di e-procurement.

2013-2017	Responsabile Funzione Customer Relationship Management - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA Sviluppa e gestisce le attività di marketing e comunicazione per la diffusione e promozione del Programma. Gestisce la Redazione del Portale Acquisti in rete. 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.
2007-2013	Responsabile funzione Marketing Operativo – Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA Sviluppa e gestisce le attività di marketing e comunicazione per la diffusione e promozione del Programma. Gestisce la Redazione del Portale Acquisti in rete. Cura la formazione e il supporto agli utenti del Programma
2004-2007	Responsabile Area Marketing e Comunicazione - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA Sviluppa e gestisce le attività di marketing e comunicazione per la diffusione e promozione del Programma. Gestisce la Redazione del Portale Acquisti in rete.
2001-2004	Responsabile Area Stato - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA Coordina le attività di promozione del Programma presso i principali stakeholder della Pubblica Amministrazione Centrale 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
1999-2001	Unità Organizzativa Gestione del Cambiamento - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA Supporta l'avvio del Programma di Razionalizzazione per gli Acquisti della PA con attività di change management

ESPERIENZA PROFESSIONALE PRECEDENTE

1998-1999	Marketing analitico SELFIN S.p.A. Lavora come consulente per la BUSINESS OBJECTS ITALIA SpA come analista di Marketing sul DataWarehouse Corporate del Marketing.
1997-1998	Responsabile di Progetto Lavora presso la Consap S.p.A, con mansioni di Responsabile di Progetto, nell'ambito del progetto di Liquidazione delle Cessioni Legali.
1993-1997	
1990-1993	Responsabile di Progetto PROGETTA S.r.l. Presso BANCO POSTE, Responsabile del Progetto Gestione Libretti Postali in ambiente MVS/CICS/COBOL/DB2

1987-1990

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1983

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
Dal 1998 ad oggi

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.

MATURITÀ CLASSICA

Liceo Classico C. Sylos – Bitonto (BA)

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.