

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
- Acquisizione servizi di e-learning per la formazione dei revisori

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

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.