

**MODELLO EUROPEO PER IL
CURRICULUM VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome ANTONIO FERRARO
 Indirizzo
 Telefono
 Fax
 E-mail
 Nazionalità
 Data di nascita



ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)	Da ottobre 2015 a oggi
• Nome dell'azienda e città	Inail – Direzione Centrale Organizzazione Digitale - Roma
• Tipo di società/ settore di attività	Ufficio Organizzazione per la transizione digitale Ufficio Progettazione e monitoraggio assetti organizzativi
• Posizione lavorativa	Addetto amministrativo
• Principali mansioni e responsabilità	Supporto nella definizione e implementazione del modello organizzativo in termini di strutture, assetti territoriali e funzioni, in coerenza con la digitalizzazione dei servizi e con le risultanze della customer experience Collaborazione nella individuazione degli interventi di sviluppo organizzativo e nella definizione ed evoluzione del modello di knowledge management Direttore dell'esecuzione del contratto per la stazione appaltante (ai sensi dell'art. 101 del Decreto legislativo n. 50 del 18/4/2016 e s.m.i. - Codice degli Appalti Pubblici) Referente operativo per interventi progettuali di sviluppo informatico

• Date (da – a)	Da ottobre 2009 a settembre 2015
• Nome dell'azienda e città	Inail – Direzione Centrale Organizzazione - Roma Inail – Direzione Centrale Programmazione Organizzazione e Controllo - Roma
• Tipo di società/ settore di attività	Ufficio Progettazione e gestione dei servizi virtualizzati Ufficio Assistenza organizzativa e qualità
• Posizione lavorativa	Addetto amministrativo
• Principali mansioni e responsabilità	Supporto nella progettazione, definizione e gestione del modello di servizio; rilevazione in raccordo con le strutture centrali e territoriali delle esigenze da soddisfare, previa verifica di coerenza con il modello organizzativo Collaborazione nella progettazione e sviluppo delle procedure di produzione e dei canali di assistenza all'utenza e standardizzazione dei processi mediante elaborazione ed aggiornamento dei relativi flussi operativi Elaborazione di istruzioni operative alle strutture centrali e territoriali Gestione delle attività del Back Office a sostegno dei servizi virtuali e monitoraggio – Gestione delle richieste e segnalazioni degli utenti Analisi volte a rilevare criticità dei servizi e attività di sviluppo sugli stessi

• Date (da – a)	Da marzo 2007 a settembre 2009
• Nome dell'azienda e città	Inail Sede Virtuale – Direzione Centrale Programmazione Organizzazione e Controllo - Roma
• Tipo di società/ settore di attività	Relazione con il cliente esterno e gestione dei processi di contact center e back office
• Posizione lavorativa	Addetto amministrativo
• Principali mansioni e responsabilità	Gestione delle richieste e segnalazioni degli utenti Attività di supporto operativo in remoto alle sedi territoriali Inail in condizioni di criticità

• Date (da – a)	Da dicembre 2001 a febbraio 2007
• Nome dell'azienda e città	Inail – Sede locale di Saronno (Va)
• Tipo di società/ settore di attività	Area Lavoratori
• Posizione lavorativa	Addetto amministrativo
• Principali mansioni e responsabilità	Attività di front office (sportello al pubblico) Attività di back office (Istruttoria e gestione di pratiche amministrative)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Date	2001 - attualmente
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Inail
Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio	Esperienze formative nei diversi ambiti istituzionali e nel change management
Date	Dal 20 marzo 2020 al 19 giugno 2021
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Luiss Business School
Qualifica o certificato conseguita	Executive Programme Digital Innovation & Governance
Date	1991
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Liceo Ginnasio "G. Garibaldi"
Qualifica o certificato conseguita	Diploma di maturità classica

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Mettere in evidenza la propria propensione ai rapporti interpersonali, soprattutto per posizioni che richiedono il lavoro in team o l'interazione con la clientela o partner aziendali.

Spiccata propensione ai rapporti interpersonali e di relazione (colleghi, fornitori) che ho avuto modo di perfezionare a seguito dell'attività di front office e back office
Predisposizione alle attività di lavoro in team progettuali (interni e con fornitori esterni)

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Esplicitare le capacità acquisite nell'eventuale coordinamento di altre persone o se incaricato di gestire progetti in contesti aziendali complessi e articolati.

Capacità di analisi degli eventi dell'organizzazione e di progettazione delle iniziative di innovazione delle componenti organizzative

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Eventuale conoscenza di specifici macchinari o tecniche particolari, anche in ambito informatico/gestionali.

UTILIZZO DELLE PRINCIPALI APPLICAZIONI MICROSOFT OFFICE 365