

CURRICULUM VITAE

MARIA ELISABETTA MONDELLI

ATTUALE POSIZIONE
Da 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.

**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

Svilupa 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.

2007-2013

Responsabile funzione Marketing Operativo – Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA

Svilupa 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.

2004-2007

Responsabile Area Marketing e Comunicazione - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA

Svilupa e gestisce le attività di marketing e comunicazione per la diffusione e promozione del Programma. Gestisce la Redazione del Portale Acquistinrete.

2001-2004 **Responsabile Area Stato - Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA**
Coordina le attività di promozione del Programma presso i principali stakeholder delle 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 **Responsabile di Area**
Gruppo C.M. S.p.a.
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).
Responsabile della DIVISIONE SERVIZI GENERALI coordinando le aree operative, SISTEMI, IMPIANTI e CAD e le aree amministrative, ACQUISTI e LOGISTICA.

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

LINGUE

INGLESE

- Capacità di lettura BUONA
- Capacità di scrittura BUONA
- Capacità di espressione orale SUFFICIENTE