

## CURRICULUM VITAE

## LIVIA PEZZI

### ATTUALE POSIZIONE

Da Marzo 2021

#### Responsabile Area Audit – Divisione Internal Audit Consip SpA

Ha la responsabilità di assicurare lo svolgimento degli interventi di audit e delle attività di controllo, finalizzati alla valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di *governance*, di gestione dei rischi e del sistema dei controlli interni, proponendo interventi correttivi.

### ESPERIENZA PROFESSIONALE IN CONSIP

Aprile 2012-Marzo 2021

#### Internal Auditor – Divisione Internal Audit

- Attività di audit e individuazione dei relativi interventi correttivi
- Attività di *follow up* al fine di verificare l'efficace implementazione degli interventi correttivi
- Supporto all'attività di redazione del *Risk Assessment* Aziendale Integrato
- Supporto alla definizione del Piano Integrato dei Controlli (Piano Annuale di Audit e Piano dei Controlli ex D.Lgs. 231/01, L. 190/12 e Regolamento UE n. 2016/679)
- Esecuzione dei controlli e delle verifiche previste dal Piano Integrato dei Controlli

Gennaio 2006-Marzo 2012

#### Consulente Organizzativo – Direzione Risorse Umane e Organizzazione

- Definizione e gestione del modello dei processi secondo la logica della catena del valore
- Disegno delle strutture organizzative e definizione delle *job description*
- Definizione e implementazione dei processi/ procedure interne
- Definizione metodologie, strumenti e standard per la rappresentazione e la formalizzazione dei processi

### ESPERIENZA PROFESSIONALE PRECEDENTE

2003-2005

#### Consultant/ Senior Consultant

Business Integration Partners

- TIM - Raccolta/gestione requisiti su Offerte area Vendite (Demand Management). Gestione *End to End* delle Richieste Utente: raccolta requisiti, disegno processi coinvolti, pianificazione iniziative, monitoraggio realizzazione e gestione rilascio iniziative.
- VODAFONE -
  - o Raccolta/gestione requisiti su iniziative Mass Market, Customer Base e Loyalty (Demand Management). Gestione *End to End* delle Richieste Utente: raccolta requisiti, disegno processi coinvolti, pianificazione iniziative, monitoraggio realizzazione e gestione rilascio iniziative
  - o Disegno processi attività sito Web 190.it: analisi e mappatura dei Processi delle aree funzionali (Marketing Consumer e Business, Comunicazione, Analisi e Analisi requisiti), attività, ruoli organizzativi e dei sistemi a supporto
  - o PMO attività sito Web 190.it: supporto alla definizione, lancio e monitoraggio di un piano di miglioramento di circa 30 progetti
- HERA S.p.A. - Mappatura processi e Formazione CRM (Call Center e Sportello) e Sales Force Automation.

2000-2003

#### Business Analyst / Consultant

Deloitte Consulting

- TIM - Program Management del Nuovo sistema di Fatturazione: analisi e mappatura degli attuali processi di controllo di fatturazione; responsabile della pianificazione, coordinamento e monitoraggio avanzamenti del progetto.
- ITALGAS PIÙ - Progetto Comunicazione & Formazione CRM e Fatturazione: analisi e mappatura dei processi di Contact Center, basandosi sul nuovo sistema di CRM (Siebel); supporto alla formazione per i corsi sul nuovo sistema di CRM.
- ENEL - Progetto di realizzazione del Contact Center di Enel Distribuzione, all'interno del team del Program Management Office (PMO): supporto alla gestione della pianificazione, del coordinamento e degli avanzamenti dei 10 progetti coinvolti nello sviluppo del Contact Center; analisi dei processi di business del Contact Center e delle funzionalità dell'applicativo di CRM, al fine di redigere le specifiche funzionali del sistema; supporto al disegno e alla gestione del Collaudo Funzionale Integrato (Release 1, 2 e 3).

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2000

Laurea in Economia e Commercio  
Università L.U.I.S.S Guido Carli