

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **FILIPPI MATTEO**

Indirizzo **VIA SAN BIAGIO, 36 – 38056 LEVICO TERME**

Telefono **348 8035307**

Fax

E-mail matteofilippi47@gmail.com

Nazionalità Italiana

Data di nascita 14/12/1969

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) **GENNAIO 2018 – DICEMBRE 2018**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
Adecco Spa - Merano
Somministrato presso ASM Azienda Servizi Municipalizzati
Viale Europa, 4 – Merano (BZ)
- Tipo di azienda o settore
Servizi Idrici e di Igiene Ambientale
- Tipo di impiego
Chief Digital Officer
- Principali mansioni e responsabilità
 - Analisi dei processi aziendali AS-IS e ridefinizione degli stessi in modalità digitale e alla luce di nuove modalità sia organizzative che tecnologiche ed informatiche con trasferimento sistema informativo in ambito cloud.
 - Coordinatore nella definizione del nuovo ufficio IT con supporto nell'identificazione risorse e tecnologie
 - Introduzione di nuove modalità di Customer Experience multicanale nel servizio al cliente (sportello, call center, chat, mail, website) con l'introduzione di sistemi automatici documentali e predisposizione di sistemi BOT
 - Gestione di fornitori informatici sia in fase di analisi che di supporto alla realizzazione soluzioni
 - Supporto di consulenza digitale al progetto IoT4Smartcity del comune di Merano a cui ASM partecipa in ambito idrico e illuminazione pubblica
 - Svolgimento di attività di Project Management sui processi sopra descritti in ambito Customer Care con il ruolo di Capo Progetto.
 - Analisi di dettaglio e predisposizione diagrammi di flusso per le implementazioni informatiche necessarie in collaborazione diretta con i vari system integrator.
 - Supporto alla Direzione nella definizione di bandi di gara d'appalto, con supervisione tecnologica in collaborazione con i tecnici SI interni, per la nuova struttura informatica e strumenti da utilizzare (Sistemi Operativi Microsoft, Office365, MS Exchange, etc.) e ricerca fornitori potenziali.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

GENNAIO 2018 -MAGGIO 2018

MF CONSULTING di Matteo Filippi
Via S. Biagio, 36 – Levico Terme

Servizi

Consulenze aziendali

- Digital Officer
- Organizzazione e pianificazione attività di Customer Care
- Sviluppo della Customer Experience
- Analisi e revisione processi aziendali
- Consulenze informatiche
- Formazione al personale
- DPO e consulenze GDPR Reg.CE 679/2016

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

AGOSTO 2004 – NOVEMBRE 2017

GRUPPO DOLOMITI ENERGIA SPA
Via Fersina, 23 - Trento

Utility

Responsabile Customer Care

- Coordinamento attività di circa 100 risorse dislocate in Provincia di Trento e di Verona, sviluppo organizzativo atto al miglioramento continuo delle attività verso il cliente che ha portato il Customer Care Trenta nei primi 4 posti in Italia sia, come livello di servizio che come CSI (fonte AEEGSII) con livelli di servizio vicini al 99%. con particolare rilevanza alla gestione del contratto cliente per l'evasione completa e corretta nei tempi previsti dalle delibere di settore e dalla carta dei servizi aziendali.
- Riferimento diretto per i Clienti che necessitavano di particolari escalation per la risoluzione di problemi, soprattutto per le categorie Top e Vip di clientela per consumo o dimensioni di fatturato. Tale riferimento era pure formalizzato presso la AEEGSII come da delibere relative alla gestione dei reclami.
- Tra le attività, importanza rilevante era data dalla collaborazione diretta con il System Integrator per quanto riguarda lo sviluppo continuo e la personalizzazione del Sistema SAP/ISU e SAP/CRM con approfondimenti specifici sulle attività di Vendita Energia Elettrica e Gas Naturale, nonché rapporti con distributori e Acquirente Unico.
- Responsabile di vari progetti sviluppati nell'arco della permanenza in azienda per i quali venivo delegato in maniera autonoma su tutte le attività in stretto contatto con la Direzione e il mio diretto Responsabile.
- Responsabile del coordinamento area di back-office e organizzazione processi e turnistica, nonché controllo e verifica qualità erogata sia in tempo reale con verifiche in linea che con controlli differiti per l'eventuale revisione dei processi o dell'organizzazione stessa della struttura.
- Responsabile delle relazioni, organizzazione ed analisi delle attività con i fornitori di servizi correlati al servizio di Customer Care (ad es. call center esterni, fornitori servizi di sportello, chat integrator, etc.), nonché con le aree aziendali soprattutto operation, fatturazione e crediti per la corretta risposta al cliente a 360°.
- Studio, analisi e integrazione di KPI atti al controllo sia operativo che direzionale delle attività svolte dalle Customer Operation, con conseguenti studi delle attività di miglioramento relative per il mantenimento e miglioramento dei livelli di servizio sia giornalieri che di periodo, soprattutto nei periodi di picco.
- Sviluppo delle attività di Customer Experience e implementazione dei processi di commercio online e di funnel di sottoscrizione per migliorare le attività internet con la clientela e sviluppare la gestione multicanale di approccio all'azienda secondo le più attuali strategie.
- Collaborazione diretta con l'area di Marketing operativo per la definizione di offerte sul mercato libero dell'energia e del gas, del piano di divulgazione e mi occupavo direttamente della organizzazione e gestione delle risorse per la parte relativa alle attività di telemarketing e outbound, nonché degli strumenti digitali inerenti, nonché delle attività di strategia operativa sulle campagne outbound e attività commerciali telefoniche.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Selezione e formazione risorse di front-office in relazione a modalità e strumenti di comunicazione verbale e paraverbale con particolare attenzione alle tipologie di contatto (ad es. telefonico, sportello, consulenza)

1998 – GIUGNO 2004

Marangoni Meccanica SPA
Via dell'Abetone – Rovereto

Produzione macchine per realizzazione pneumatici e stampi

Impiegato

Responsabile Pianificazione Materiali e Qualità

- Gestione risorse ufficio tecnico e officina in relazione alle distinte di produzione, cicli di lavoro e approvvigionamento materiali con calendarizzazione SAL di processo.
- Verifica e modifica cicli di produzione per il controllo dei tempi di produzione in relazione ai tempi previsti di contratto commessa con verifica criticità.
- Coordinamento di SAL produttivi per l'analisi degli avanzamenti di produzione e continuo interfacciamento con Responsabile Vendite e diretto con il Cliente Finale per eventuali criticità e modifiche contrattuali conseguenti ad esse.
- Gestione flussi di magazzino attraverso gestione barcode e liste di prelievo organizzate per riduzione costi di stock e picking.
- Analisi costo commessa di dettaglio e verifica margini in corso d'opera per eventuali modifiche alle strategie di acquisto o di produzione.
- Gestione dell'organizzazione delle spedizioni e delle installazioni sul cliente con conseguente formazione operativa
- Gestione del post-vendita con contatto telefonico per l'assistenza diretta sia operativa che con gestione ricambistica per la quale il gruppo di Customer Service gestiva tutta la fase dall'approvvigionamento alla spedizione al cliente.
- Gestione reclami e informative al cliente con attivazione del ciclo di risoluzione attraverso l'attivazione dei vari canali interessati dall'esigenza del cliente e relativa gestione della risoluzione o della risposta alla richiesta.
- Gestione completa del Sistema Qualità ISO9000 dalla predisposizione del sistema per l'ottenimento del certificato, alla fase di certificazione e alla fase di rinnovi successivi, con manutenzione manuale e procedure operative, visite ispettive interne e verifica strumenti di misura.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

1991 – 1998

DELTA INFORMATICA SPA
Via Brennero 98 – Trento

Informatica

Impiegato

- 1991 – Amministrazione
- 1991 – 1993 Assistenza clienti e sviluppo software su applicativi gruppo ESA in cobol e Sprix di Passepartout H&S
- 1993 – 1995 Sistemista Unix, Xenix e Aix/IBM su Risc/6000 e analista soluzioni informatiche per aziende medio piccole.
Responsabile area Registratori di cassa e automazione di negozio.
Responsabile area strumenti BARCODE e loro applicazione per la gestione di magazzini automatizzati e sistemi di picking ed inventario intelligenti.
- 1995 – 1998 Analisi soluzioni e applicazione in azienda con consulenza organizzativa in aziende medio grandi con applicativo Galileo su AS/400 (referenze di progetti sviluppati: MCS Spa di Rovereto – Marangoni Meccanica Spa di Rovereto – Gottardi srl di Trento). L'attività sviluppata prevedeva l'analisi organizzativa as-is, il ridisegno delle varie aree impattate dall'attivazione dell'applicativo in questione, la configurazione e attivazione del sistema nuovo e il post-vendita con analisi di eventuali personalizzazioni sia in area amministrativa, che commerciale, che di produzione.

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	1989 – 1991
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro 	GF SRL Via dei Muredei 12 – Trento
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore 	Vendita libri e corsi di informatica
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di impiego 	Impiegato
<ul style="list-style-type: none"> • Principali mansioni e responsabilità 	Segreteria e organizzazione attività di vendita diretta. Formatore informatico e tecnico HW&SW.
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2014 – 2017
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione 	NOEM SRL
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Sistemi di comunicazione relazionali in gruppi di lavoro numerosi Come gestire i gruppi di lavoro numerosi creando motivazione e capacità di interazione per l'ottenimento di risultati prefissati.
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2013
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione 	PNL sul lavoro
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Utilizzare il linguaggio e la PNL per motivare e migliorare le attività dei gruppi di lavoro
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2000
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Sistema Qualità ISO9000
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Conoscenza sistema qualità secondo la norma ISO9000 per poter svolgere il ruolo di certificatore interno
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	Certificatore interno ISO9000
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	1983 – 1989
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Diploma Superiore c/o Istituto Arcivescovile di Trento
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Ragioniere Perito Amministrativo
<ul style="list-style-type: none"> • Punteggio conseguito 	52/60
CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI	
MADRELINGUA	ITALIANA
ALTRE LINGUE	INGLESE
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura 	BUONA
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di scrittura 	BUONA
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di espressione orale 	BUONA
	TEDESCO
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura 	BUONA
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di scrittura 	SUFFICIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di espressione orale 	SUFFICIENTE
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	OTTIME CAPACITÀ RELAZIONALI SVILUPPATE SIA NELLA GESTIONE DI ATTIVITÀ SUL CLIENTE NEL PERIODO DI ASSISTENZA SOFTWARE CHE CON LA CLIENTELA DI TUTTE LE TIPOLOGIE NEL PERIODO DI CUSTOMER CARE CON PARTICOLARE CURA AL RECEPIMENTO DELLE ESIGENZE E LA RICERCA DELLE RELATIVE SOLUZIONI. GESTIONE DI GRUPPI DI LAVORO CON DIVERSE TIPOLOGIE DI RISORSE IMPIEGATE SIA PER ETÀ CHE PER

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<p>KNOW-HOW SVILUPPATO.</p> <p>OTTIMA RELAZIONE NELLA SCALA GERARCHICA CON RICONOSCIMENTO DEI RUOLI E DELLE ATTITUDINI.</p> <p>RICONOSCIUTA ESPERIENZA NELLO SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ ATTE A MIGLIORARE LE CUSTOMER EXPERIENCE ATTRAVERSO LA MULTICANALITÀ PER IL CONTATTO CON L'AZIENDA.</p> <p>ELEVATA ATTITUDINE ALLE ATTIVITÀ DI PROBLEM SOLVING E CONSEQUENTE GESTIONE DI PROCESSI PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLE SOLUZIONI DEFINITE.</p> <p>OTTIME COMPETENZE ORGANIZZATIVE SVILUPPATE NELLE ATTIVITÀ CON RUOLO DI PROJECT MANAGER SIA NELLE PRECEDENTI OCCUPAZIONI CHE SOPRATTUTTO PRESSO DOLOMITI ENERGIA.</p> <p>(REFERENZE DI COLLABORAZIONE SU PROGETTI CON ATOS SPA E ACCENTURE SPA)</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	<p>SAP ISU E SAP CRM CON APPROFONDATA CONOSCENZA DI TUTTO QUANTO CONCERNE LE ATTIVITÀ UTILITY SIA DI VENDITA CHE DI DISTRIBUZIONE E FLUSSI CON IL SII</p> <p>SISTEMI ICT GENESYS</p> <p>SOLUZIONI DIGITAL SIGNACE</p> <p>GALILEO SAMMARCO INFORMATICA</p> <p>SOFTWARE GESTIONALE PASSEPARTOUT</p> <p>OTTIMA CONOSCENZA DEI PRINCIPALI SISTEMI INFORMATICI (WINDOWS / UNIX / IOS / ANDROID)</p> <p>CONOSCENZE LINGUAGGIO DI PROGRAMMAZIONE COBOL E RPG CON OTTIME CONOSCENZE DELLE METODOLOGIE DI ANALISI E SVILUPPO</p> <p>CONOSCENZA COMPLETA SIA COME UTILIZZATORE CHE DI SVILUPPO DEL PACCHETTO MS OFFICE SOPRATTUTTO EXCEL E ACCESS</p> <p>ORGANIZZAZIONE PROGETTI ATTRAVERSO SW MS PROJECT O MAPPE MENTALI</p> <p>OTTIMA ATTITUDINE AL PROBLEM SOLVING E DI PROJECT MANAGER</p> <p>CAPACITÀ DI ANALISI PROCESSI E DI RIORGANIZZAZIONE CON OBIETTIVO DI RINNOVAMENTO O MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO</p>
CONDIZIONI PARTICOLARI	<p>ISCRITTO ALLE LISTE DELLE CATEGORIE PROTETTE L.68/99 A CAUSA DI UN'INVALIDITÀ DEL 55% CHE COMUNQUE NON LIMITA O PREGIUDICA ASSOLUTAMENTE LE MIE CAPACITÀ LAVORATIVE IN NESSUN AMBITO.</p>
ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE	<p>ALLENATORE DI PALLAVOLO DA 20 ANNI FINO A LIVELLO NAZIONALE (SERIE B)</p> <p>FOTOGRAFIA</p> <p>LETTERATURA SOPRATTUTTO FANTASY</p>
PATENTE	<p>PATENTE B</p>
ULTERIORI INFORMAZIONI	<p>Disponibile all'eventuale spostamento in sedi fuori dall'ambito Trentino Alto Adige nonché a qualsiasi tipo di trasferta necessaria.</p> <p>Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";</p>

