

Francesca Ernetti

Esperienze Lavorative



Inps Servizi Spa

Regional Manager Area Centro Italia per il CCM

Principali responsabilità:

- Coordinamento dell'area Operativa
- Definizione dell'organizzazione interna dell'area rispetto alle attività Tecnico-Operative e degli obiettivi aziendali
- Gestione e sviluppo delle persone (team follow up- team coaching e team developing)



Verisure Italy

Monitoring Station Manager

Principali responsabilità:

- Coordinamento dell'area Operativa
- Gestione della linea di Workforce in riferimento al dimensionamento di Area, pianificazione nuovi inserimenti
- Definizione dell'organizzazione interna dell'area rispetto alle attività Tecnico-Operative che degli obiettivi aziendali
- Gestione e sviluppo delle persone (team follow up- team coaching e team developing)
- Analisi dei principali KPI operativi ed economici dell'area
- Definizione del Budget e controllo dei costi di area
- Definizione e supervisione avanzamento progetti in ambito IT
- Gestione e coordinamento attività nuovi progetti in ambito di Automazione e Bot



-
Covisian

Business Line Manager

Principali responsabilità:

- Gestione della relazione con i clienti nelle figure operative per sviluppo e partecipazione a creazione processi di impronta contenutistica e di miglioramento verso i preesistenti in piena ottica di partnership.
- Gestione e condivisione di new business e sviluppo di attività in ambito cross selling e up selling con relativo supporto in ambito di analisi e reportistica sulla customer base.
- Consolidamento del rapporto col cliente al fine di fidelizzarlo e di aumentare la sua profittabilità e la varietà dei servizi/prodotti.
- Interazione costante con le aree Digital, Technology, It, Facility , Legal al fine di facilitare la realizzazione di nuove attività per i clienti partendo da un'offerta completa di supporto al business che preveda la piena conoscenza dei bisogni dei clienti offrendo soluzioni e miglioramenti uniti alla crescita di volumi e servizi.
- Gestione in delivery dei clienti unita all'organizzazione e sviluppo del business
- Coordinamento dei profili di Service Delivery Manager associati alle commesse con particolare focus su linee quali bancaria, finanziaria ed assicurativa e Oam
- Partecipazione progettuale a linee di processi Quality
- Gestione gerarchico funzionale in qualità di Operation Manager
- Monitoraggio di obiettivi di marginalità e sviluppo ricavi



Call & Call Holding srl
Responsabile di Sito e Responsabile Operativo

Principali responsabilità:

- monitoraggio, organizzazione, pianificazione delle attività di call center, con sviluppo settore Bancario-Finanziario, Energia ed Assicurativo
- **Responsabile area delle Performances** Operative qualitative e quantitative del personale di riporto
- **Responsabile Qualità e Processi**
- **Responsabile processo recruiting aziendale**
- **Responsabile PCI Compliance e Formatrice PCI DSS**

BFS SRL - BEST CONTACT LAZIO
CONTACT CENTER MANAGER - CAMPAIN MANAGER PER ATTIVITÀ DI
TELEMARKETING/TELESELLING.

Principali responsabilità:

- controllo gestionale
- formazione-selezione risorse di call center.
- Responsabile dell'erogazione corsi motivazionali;
- collaborazioni e consulenze in qualità di Project Manager e Sales Support con gli apparati aziendali del reparto IT e commerciale.
- Responsabile attività telemarketing/ teleselling nella valutazione della fattibilità ed erogabilità dei servizi, calcolo del fabbisogno, valutazione del relativo pricing, analisi del prodotto.
- Report Specialist per l'elaborazione e analisi dati di campagna.
- Pianificazione turnistica operatori telefonici con l'utilizzo del sistema Erlang.

Percorso di studi

- Diploma di maturità Classica
- Corso di Laurea in Psicologia Clinica indirizzo sperimentale
- Corso di Formazione "Management" presso Elea Spa, Milano.
- E-learning Dgl 81/08
- Formazione gestionale e di Management presso ELEA Milano :
(Problem Solving, motivazione e fidelizzazione, sviluppo del potenziale, mediazione e comunicazione organizzativa, Team Building)
- Formazione PCI DSS
- Dal 2012 Responsabile per la PCI Compliance con consulenza, valutazione e gestione per il PCI QSA
- Formatrice PCI
- Formazione Isvap
- Formazione Leadership presso The European House AMBROSETTI
- Conoscenza Lingua Inglese livello B1:
 - Capacità di lettura e comprensione Molto Buona
 - Capacità di scrittura Buona
 - Capacità di espressione orale Buona