

Laura Aglione

Data di nascita: [REDACTED]

Nazionalità Italiana

Telefono: [REDACTED]

@ [REDACTED]

ESPERIENZE PROFESSIONALI

05/2022 ad oggi

Inps Servizi S.p.A

Responsabile Servizi di Contact Center

Principali attività:

- Responsabile della gestione operativa del Contact Center multicanale di Inps

09/ 2021 a 05/2022

Gruppo Safety21 S.p.A

Manager of Process Improvement

Principali attività:

- Responsabile della revisione dei principali processi aziendali legati alla gestione della customer base di tutte le aziende del gruppo
- Responsabile del progetto inter-funzionale di sviluppo del sistema di Customer Relationship Management, che prevede il coordinamento di tutte le direzioni che interagiscono nella gestione dei clienti e la gestione dei rapporti con il system integrator di riferimento

Il ruolo prevede riporto diretto all'Amministratore Delegato

07 / 2020 a 08/2021

Covisian S.p.A

Responsabile business line

Principali attività:

- Responsabile della gestione le commesse di customer care per Covisian
- Coordinamento delle aree operative/business line presenti nelle 14 sedi presenti in Italia
- Sviluppo e coordinamento delle iniziative di qualità: definizione piani formativi sulle risorse operative e sulle linee di staff
- Obiettivi di marginalità e sviluppo ricavi sulla customer base attraverso la migliore definizione dei processi operativi, il planning delle attività e lo sviluppo contrattuale della CB
- Definizione, in collaborazione con uffici Hr e legal, dei protocolli per lavoro agile

01 / 2019 – 07/2020

Covisian S.p.A

Business Line Manager

Principali attività:

- Account manager di uno dei top client dell'Azienda
- Coordinatore delle attività operative della commessa attraverso la gestione delle risorse distribuite su sei sedi aziendali e impiegate nelle gestioni telefonica e back office relative ai processi del committente

04 / 2018 – 01/2019

Ennova Service S.p.A

Sales Management Manager

Principali attività:

- Definizione delle strategie commerciali dei canali diretti e indiretti
- Definizione del go to sales dell'offerta

- Progettazione delle offerte tecnico economiche ed elaborazione dei relativi P&L
- Gestione di un team di project manager dedicati alle attività di pre-sales

02 / 2016 – 03/2018

Vodafone Italia S.p.A

Sales Operations and Monitoring Manager – Enterprise Indirect Sales

Principali attività:

- Presidio e definizione dei processi di vendita per i canali indiretti
- Monitoraggio della performance dei canali e della corretta applicazione delle procedure operative
- Implementazione di iniziative di gestione sulla customer base e di acquisizione di clienti prospect
- Gestione team, analisi delle prestazioni e sviluppo piani di carriera
- Responsabile per la direzione Enterprise del progetto di Transformation per il passaggio su unica piattaforma dei sistemi legacy in uso alle funzioni business

10 / 2014 – 01 / 2016

Vodafone Italia S.p.A

Customer Base Manager – Enterprise Indirect Sales

Principali attività:

- Business Development e gestione della customer base Italia
- Definizione e implementazione di attività sui canali indiretti volte all'incremento del valore dei clienti
- Gestione P&L
- Implementazione sulla rete di vendita di politiche di caring e di retention nei confronti della cb assegnata
- Gestione team e sviluppo piani di carriera

01 / 2014 - 10 / 2014

Vodafone Italia S.p.A

Senior project manager in Customer Value Management

Principali attività:

- Definizione delle politiche di caring e fidelizzazione sulla Cb Enterprise
- Implementazione di strategie di upselling e cross selling sulla cb
- monitoring dei processi di attivazione e gestione dei servizi sulla customer base

11/ 2012 - 01 / 2014

Vodafone Italia S.p.A

Key Account Manager

Principali attività:

- Sviluppo e incremento del fatturato sui clienti Top Aziende assegnati
- Prospecting e incremento della CB corporate
- Vendita di soluzione IOT

09/ 2011 - 10/ 2012

Vodafone Italia S.p.A

Store Manager

Principali attività:

- Direzione delle attività di vendita e assistenza di uno flag store di proprietà di Vodafone, con sede Firenze
- Gestione magazzino
- Gestione del conto economico
- Gestione del team impiegato sul punto vendita costituito da 10 sales assistant

02/2009 – 09/2011

Vodafone Italia S.p.A

GD and GSS Sales Operations Manager

Principali attività:

- Gestione dei partner commerciali per il presidio delle vendite sulle Grandi Superfici Specializzate e sulla Grande Distribuzione
- Definizione degli obiettivi e degli incentivi di vendita sulle terze parti
- Gestione di un team di account con responsabilità di coordinatori terze parti

08/2003 – 02/2009

Vodafone Italia S.p.A

Area Manager Customer Care, Area Centro

Principali attività:

- Gestione operativa del customer care consumer e business
- Presidio delle attività telefoniche inbound and outbound
- Responsabilità della gestione delle attività di backoffice e gestione claims
- Gestione del team assegnato e sviluppo piani di carriera

09/2002 – 07/2003

De Agostini Editore

Customer Care Manager

Principali attività:

- Gestione operativa del servizio Clienti De Agostini Professionale
- Presidio delle attività telefoniche inbound e outbound
- Responsabilità della gestione delle attività di backoffice e claims
- Gestione del team e sviluppo piani di carriera

07/2001 – 08/2002

Omnitel Italia

Customer Care Consumer Manager

Principali attività:

- Gestione operativa del customer care 190 di Omnitel Italia, Area Nord Ovest
- Presidio delle attività telefoniche inbound and outbound
- Gestione del team assegnato e sviluppo piani di carriera

07/1999 – 07/2001

Omnitel Italia

Processes and Planning Manager

Principali attività:

- Analisi delle performance operative del Customer Care di Area Nord ovest
- Definizione degli SLA di risposta telefonica e di gestione delle attività di back office
- Planning delle attività operative
- Gestione del team e piani di carriera

02/1998 – 07/1999

Omnitel Italia

National Key Account

Principali attività:

-Acquisizione clienti prospect per la divisione Azienda su tutto il territorio nazionale

-Sviluppo del fatturato su CB attraverso la sottoscrizione di servizi addizionali

02/1996 – 02/1998

Xerox Italia

Sales Account Manager

Principali attività:

-Vendita di soluzioni digitali destinate alle Medie Aziende dell'Area del centro Italia

-Sviluppo del fatturato dei clienti in portafoglio e acquisizione nuovi clienti

ISTRUZIONE

1995 **LUISS Libera Università degli Studi Guido Carli – Facoltà di Scienze Politiche**
Corso di Laurea in "Diritto Amministrativo"

1993 **Institut D'Etudes Politiques – Facoltà di Scienze Politiche**
Certificat d'Etudes Politiques

1989 **Liceo Scientifico Democrito**

CORSI DI FORMAZIONE

- People came First
- Problem solving
- Gestione del conflitto
- Time Management
- Project management
- Valuing People
- Public speaking
- Business Presentation Skills
- Analisi transazionale
- Programmazione neuro-linguistica
- Business Presentation Skills
- Counseling
- Seminari di Analisi Transazionale
- Scrittura Creativa

LINGUE

- **Italiano** Madrelingua
- **Inglese** Buono
- **Francese** Buono

COMPUTER SKILLS

Conoscenza dei principali pacchetti office

ALTRI INTERESSI

- Letteratura, narrativa
- Discipline umanistiche (arte, musica, danza)

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D. lgs. 196 del 30 giugno 2003

