



Chiara Cipollaro

Indirizzo: 00142, ROMA, Italia (Lavoro)

● ESPERIENZA LAVORATIVA

RESPONSABILE KM, PROCESS IMPROVEMENT E PLANNING – INPS SERVIZI SPA – 15/01/2023 – Attuale – ROMA, ITALIA

- Analisi customer experience e definizione proposte di evoluzione del modello di Customer Care per la gestione degli utenti INPS.
- Interazione con le direzioni centrali di prodotto Inps per recepire le novità e gli aggiornamenti normativi.
- Aggiornamento procedure su sistemi di KM e creazione di moduli formativi destinati ai consulenti.
- Coordinamento team dedicato alla programmazione e pianificazione operativa.

CREDIT & INVOICING EXPERT – VODAFONE ITALIA – 01/07/2008 – 14/01/2023 – ROMA, ITALIA

Responsabile dei processi di Invoicing per Vodafone Italia e Teletu. Principali obiettivi e attività:

- Definizione budget anno necessario per la gestione dei processi e dei fornitori coinvolti
- Mensilizzazione costi/ricavi e monitoraggio degli scostamenti.
- Quality Assurance fornitori.
- Definizione e Assurance processi e procedure volte alla gestione dei clienti finali.
- Monitoring performance e SLA per reporting manageriale.
- Definizione requisiti, verifica soluzioni applicative e partecipazione ad user acceptance test in ambito Digital Transformation.

CREDIT & RISK ANALYST – VODAFONE ITALIA – 01/02/2007 – 30/06/2008 – ROMA

Principali attività svolte:

- Disegno strategie di recupero crediti e revisione processi collegati.
- Definizione procedure operative,
- Creazione dashboard di reporting

CUSTOMER OPERATIONS PLANNING ANALYST – VODAFONE ITALIA – 01/12/2000 – 31/01/2007 – ROMA

Principali attività svolte:

- Definizione modelli di turnistica call center per singole attività inbound e outbound nel rispetto dei volumi di chiamata e criteri di copertura.
- Definizione modelli di hiring per inserimento risorse su attività inbound e outbound al fine di garantire rispetto degli SLA identificati per ciascun servizio.
- Monitoring performance e KPI di Area.
- Reporting manageriale per analisi trend, KPI e SLA per HQ.

CUSTOMER OPERATIONS CONSULTANT – OMNITEL PRONTO ITALIA – 02/05/1998 – 30/11/2000

Operatore assistenza clienti 190 con contratto formazione lavoro a 24 mesi presso la sede di Pozzuoli (NA). Trasformazione a tempo indeterminato a scadenza.

● ISTRUZIONE E FORMAZIONE

09/01/2024 – 10/05/2024 Roma, Italia

INTELLIGENZA ARTIFICIALE E PROSPETTIVE SOCIALI Scuola del fatto quotidiano in collaborazione con Università Roma Tre

● **COMPETENZE**

Windows | Posta elettronica | Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) | Risoluzione dei problemi | Utilizzo del browser | Gestione autonoma della posta e-mail | Elaborazione delle informazioni

● **COMPETENZE LINGUISTICHE**

Lingua madre: **ITALIANO**
Altre lingue:

	COMPRENSIONE		ESPRESSIONE ORALE		SCRITTURA
	Ascolto	Lettura	Produzione orale	Interazione orale	
INGLESE	B1	B1	B1	B1	B1

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

● **HOBBY E INTERESSI**

Escursioni in montagna, Corsa e Mountain Bike

● **COMPETENZE ORGANIZZATIVE**

Soft Skills

Capacità analitiche e di pianificazione
Project management
Problem solving oriented
Attitudine a Teamworking
Collaborazione Cross-funzionale
Orientamento alla Customer Experience
Time management

Tech Skills

Ottima conoscenza Office
Excel, Access, Power Point avanzato
Sistemi di BI e DWH
Sistemi di CRM e KM

● **COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI**

Personal Skills

Collaborativa
Proattiva
Precisa e Puntuale
Orientata ai risultati
Capacità di ascolto