



Chiara Cipollaro

Numero di telefono: (+39) 0 (Cellulare) | **Indirizzo:** ., Italia (Abitazione)

● ESPERIENZA LAVORATIVA

15/01/2023 – ATTUALE ROMA, Italia

RESPONSABILE KM, FORMAZIONE E PLANNING INPS SERVIZI

Supervisione delle attività riferite alla formazione tecnica dei consulenti e dello staff CCM, coordinando un team di specialisti che hanno la responsabilità dell'aggiornamento dei contenuti del sistema della conoscenza (KM) e delle logiche di accesso e fruizione al sistema. Coordinamento della funzione di programmazione e pianificazione operativa.

01/07/2008 – 14/01/2023 ROMA, Italia

CREDIT & INVOICING EXPERT VODAFONE ITALIA

Responsabile dei processi di Invoicing per Vodafone Italia e Teletu; presidio di tutte le iniziative e attività correlate all'invio delle fatture mediante i canali paper e digital a disposizione, garantendo il recapito nei tempi utili al pagamento.

Principali obiettivi e attività:

- Definizione del budget anno necessario per la gestione dei processi e dei fornitori coinvolti, in funzione delle stime di crescita della customer base fornita dal mkt.
- Definizione e Assurance processi e procedure volte alla gestione dei clienti finali.
- Definizione requisiti, verifica soluzioni applicative e partecipazione ad user acceptante test in ambito Digital Trasformation.
- Analisi customer experience e definizione modelli di evoluzione in linea con esigenze di mercato.
- Aggiornamento procedure su sistemi di KM, produzione materiale e organizzazione sessioni formative in seguito a nuovi rilasci.
- Monitoring performance e SLA per reporting manageriale.

01/02/2007 – 30/06/2008 ROMA

CREDIT & RISK ANALYST VODAFONE ITALIA

Definizione delle strategie di recupero crediti, revisione processi in essere, predisposizione procedure operative, dashboard e cruscotti di controllo giornalieri. Monitoraggio performance operative e KPI.

01/12/2000 – 31/01/2007 ROMA

CUSTOMER OPERATIONS PLANNING ANALYST VODAFONE ITALIA

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.

02/05/1998 – 30/11/2000

CUSTOMER OPERATIONS CONSULTANT OMNITEL PRONTO ITALIA

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

14/10/2004 Napoli, Italia

LAUREA IN ECONOMIA AZIENDALE Università degli studi di Napoli Federico II

07/1997 Napoli, Italia

MATURITÀ SCIENTIFICA Liceo G. Mercalli

COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

Personal Skills

Collaborativa
Proattiva
Precisa e Puntuale
Orientata ai risultati
Capacità di ascolto

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 DIGITALI

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:

| | COMPRESIONE | | 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

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".