

Francesca Ernetti

Manager

Durante il mio percorso lavorativo ho maturato la capacità di lavorare in gruppo, coordinando le persone da un punto di vista operativo e accompagnandole in un processo di crescita delle competenze e dei ruoli, identificando, sin dalla loro selezione, le aree potenziali.

L'attenzione alle risorse e al contempo alle esigenze aziendali e' il connubio più funzionale al raggiungimento dei miei obiettivi.

Mi ritengo una persona flessibile e bendisposta al cambiamento, infatti ho sempre svolto mansioni differenti cogliendo nuove opportunità e raccogliendo sfide.

La mia curiosità e volontà di mettermi in gioco e trasformare le difficoltà, mi hanno permesso di conciliare gli obiettivi aziendali con quelli dei clienti, fornendo anche spunti qualitativi di miglioramento dei processi.

Nello svolgimento del mio lavoro, ritengo che l'analisi dei dati e le forme comunicative diversificate nei vari contesti siano un ottimo strumento a supporto.

Nel mio futuro vedo un lavoro che mi dia sempre la possibilità di imparare e di mettere a disposizione le mie capacità .

Esperienze Lavorative

Inps Servizi S.p.A.

Via Aldo Ballarin 42 – 00142 Roma

30/11/2022 ad oggi

Risorse a diretto riporto : prime linee operative di Supervisione, team leader, e operatori telefonici

Regional Manager area Centro Italia (Roma, l'Aquila, Terni, Crotone)

Principali responsabilità:

- Coordinamento dell'area Operativa
- Definizione dell'organizzazione interna dell'area sia rispetto alle attività Tecnico-Operative che degli obiettivi aziendali
- Contributo nello sviluppo e crescita nel ruolo (team follow up- team coaching e team developing)
- Analisi dei principali KPI operativi ed economici dell'area
- Definizione e supervisione avanzamento progetti in ambito operativo

Attività trasversali quali:

- Formazione On boarding con particolare focus su engagement, micro learning e training specifici sulla mansione
- Formazione soft skill
- Collaborazione stesura processi operativi e di organizzazione aziendale
- Attività di Commissione tecnica nel dialogo Azienda- Sindacato
- Partecipazione come membro di commissione interna in iter selettivi



Verisure Italy

Viale dell'Umanesimo 36/A – 00144 Roma

13/9/2021 al 30/11/2022

Risorse a diretto riporto : prime linee operative Coordinator IDV , Supervisione, Tutor quality and training, Coordinator New Hiring, Workforce Specialist, team leader, capo turno, GPG – CSM operativi

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****Sito Milano via Dei Valtorta 47 – 20147 MI****1/5/2020 al 12/9/2021**

Risorse a diretto riporto : SDM (service delivery manager), team leader e operatori telefonici

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

All'attivo clienti su 4 siti quali Roma, Milano, Agrate e Torino



Call & Call Holding srl

Responsabile di Sito Milano/Cagliari e Responsabile Operativo

1/9/2016 – 30/4/2020

Risorse a diretto riporto : coordinatosi di sala, team leader e operatori telefonici

Principali responsabilità:

- Definizione kpi quantitativi e qualitativi di commessa con riporti diretti e controllo raggiungimento
- Coordinamento e organizzazione team operativi
- Pianificazione Programmi di Affiancamento & Coaching telefonico mirato al recupero/mantenimento degli obiettivi
- Definizione modalità di Condivisione best practice tra best e low performer
- Aggiornamenti formativi dei contenuti
- Formazioni nuovi agenti
- Controllo mediante Console delle performances telefoniche/chat nel rispetto di sla richiesti dal cliente
- Controllo Performances Agenti e Servizio e definizione interventi correttivi al bisogno
- Pianificazione staffaggio
- Controllo costi/ricavi di commessa
- Definizione reporting produttivi e qualitativi e monitoraggio volumi/ forecast
- Gestione relazionale in loco e c/o sedi clienti con Referenti Operativi del Cliente
- Responsabilità processi logistici e di sicurezza dei siti

Principali Attività e Clienti Sito Milano:

- **Ing Direct**
Servizio in Outsourcing Inbound per Assistenza dispositiva ed informativa ai clienti della banca.
Il sito si è specializzato in attività di proposizione commerciale di prodotti retail in cross selling
Campagne Outbound per Loyalty e di informazione riferiti a Prestiti Personali, Mutui, Conti Deposito.
- **CheBanca!**
Servizio in Outsourcing Inbound /outbound di Customer Support mediante erogazione assistenza di II livello alla clientela per risoluzione di problematiche tecniche riferite alla gestione dei conti e dei canali digitali.
Gestione mail provenienti dalla clientela e tickets provenienti dal front end bancario relativi a richieste di supporto per la risoluzione di problemi in ambito transazionale.
- **Nexi Merchant**
Assistenza di natura tecnica agli esercenti convenzionati con POS Nexi.
Il sito ha sviluppato competenze con Seniority relative ad attività di Licensing POS, Servicing POS, E-Commerce e Smart POS
Forte orientamento alla Customer Satisfaction Index e costante analisi dei risultati della raccolta informazione su Customer Experience al fine di collaborare con Nexi su prodotti e segmenti da seguire

Principali Clienti Sito Cagliari:

- Help Desk 1^ livello e Sviluppo in Edi
- Af Logistic
- Asd asd
- Building energy
- Consorzio Cier
- Sella Personal Credit
- Ing
- KFI per Lamborghini
- Intesa

Responsabile Operativo Sede Roma

1/6/2010 – 31/8/2016

Risorse a diretto riporto : team leader e operatori telefonici

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**
Commesse attive: Cartasi – Banca Fideuram – Monte Paschi di Siena, Axa, Metlife, Creditis, Gdf Suez Energie, C-Card. Fidelity
- **Responsabile PCI Compliance e Formatrice PCI DSS**

Nel dettaglio, durante questa esperienza ho maturato le seguenti skills:

- supervisione e organizzazione della turnistica e fabbisogno risorse in merito allo sviluppo e presidio delle attività;
- coordinamento dei processi di monitoraggio qualitativo attraverso data reporting e formazioni-affiancamenti on the job;
- sviluppo delle competenze professionali del Team Leader attraverso organizzazione del lavoro, formazioni,
- processi di delega;
- partecipazione in fase di stesura commerciale del contratto di commessa come riferimento per la parte relativa agli obiettivi economici;
- responsabile delle attività svolte al mantenimento e raggiungimento degli obiettivi di fatturato aziendale, con conseguente attività di gestione di piani di evasione ferie, rol;
- riferimento presso il cliente finale relativamente alla condivisione di nuovi progetti e valutazione dell'andamento dei preesistenti; supporto documentale attraverso costante elaborazione di documentazione consuntiva delle attività svolte all'interno di ciascuna commessa relativamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali e del cliente committente, valutazioni e analisi rischio beneficio, valutazione e analisi processi formativi, erogazioni test al personale in riferimento

- al grado di preparazione sui contenuti e successivi approfondimenti, costante passaggio e condivisione degli obiettivi con relativi feedback;
- selezionatrice in fase di I e II colloquio in riferimento al personale di call center. Dal 2012 consulente e riferimento per la parte di elaborazione documentale relativa ai processi di sicurezza fisico-logica secondo la normativa regolamentata dalla PCI DSS;
 - erogazione annuale di formazione a tutto il personale aziendale, operatori di call center e team leader con relativo test di apprendimento;
 - relatrice aziendale delle attività applicate all'operatività per il mantenimento della certificazione PCI DSS

BFS SRL - BEST CONTACT LAZIO - 1Via Aristide Staderini 93 -00155 Roma
CONTACT CENTER MANAGER
08/2005 – 01/06/2010

Risorse a riporto : team leader e operatori telefonici

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.

Commesse attive:

Unicredit, Credem, American Express, Ace Insurance, Findomestic Banca, Credial, British American Tobacco, Bofrost, Kirby, Punto shop, Mediaset Premium.

CAMPAIN MANAGER PER ATTIVITÀ DI TELEMARKETING/TELESELLING.
maggio 2000/agosto2005

Principali responsabilità:

- Report Specialist per l'elaborazione e analisi dati di campagna.
- Pianificazione turnistica operatori telefonici con l'utilizzo del sistema Erlang.

Commesse attive:

H3g, Fastweb, Tele2, Punto shop, Findomestic Recruitment.

Percorso di studi – Formazione e Titoli

- Diploma di maturità Classica
- Master professionalizzante nell'ambito della psicologia Clinica Generale indirizzo sperimentale con titolo esclusivamente formativo
- Corso di Formazione "Management" presso Elea Spa, Milano.
- Dgl 81/08
- Delegato alla Sicurezza
- 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
- Formazione Isvap
- Formazione Leadership presso The European House AMBROSETTI
- Iscritta in qualità di RP Anac
- Formazione ciclo Appalti e RUP presso Mediaconsult Srl
- Attestato di partecipazione al seminario STRUTTURE FLESSIBILI E PROCESSI CREATIVI NEI CAMBIAMENTI TRASFORMATIVI con la Fondazione Italiana Gestalt – Scuola di formazione gestalt psico-sociale
- Attestato di partecipazione al seminario TEORICO ESPERIENZIALE STRUMENTI E CULTURA PER I LEGAMI SOCIALI IN TEMPI DIFFICILI con la Fondazione Italiana Gestalt – Scuola di formazione gestalt psico-sociale
- Attestato di partecipazione sostegno progetti ASSOCIAZIONE DIFFERENZA DONNA
- Conoscenza Lingua Inglese B1-2:
 - Capacità di lettura e comprensione Molto Buona
 - Capacità di scrittura Buona
 - Capacità di espressione orale Buona