

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Cognome e Nome GIANNELLA GIULIA

Data di nascita Roma, 25 Febbraio 1980

Qualifica Dirigente

Incarico attuale **Direttore Servizio Clienti**

Telefono dell'ufficio +39 06 59902766/2755
Fax dell'ufficio +39 06 59902058

E-MAIL ISTITUZIONALE

direttore.servizioclienti@siae.it

**TITOLI DI STUDIO ED ESPERIENZE
PROFESSIONALI**

Titolo di studio Libera Università Internazionale degli Studi Sociali (LUISS Guido Carli) di
Roma- Facoltà di Economia e Commercio - Ottobre 1998-aprile 2003

- Indirizzo Amministrazione, Finanza e Controllo

Esperienze professionali
(incarichi, convegni, ecc.)

LUGLIO 2016 • Direttore Servizio Clienti da luglio 2016. **Senior Manager:**

Dal 2004 al 2016 Axteria Spa – ERNST&YOUNG

- Gestione operativa di progetti; Responsabilità sui contenuti dei documenti di progetto; Individuazione di un approccio efficace ed efficiente al raggiungimento degli obiettivi di progetto; Gestione del rapporto diretto con il cliente; Coordinamento di team di lavoro.

Attività o settore: consulenza strategica e organizzativa

Esperienze progettuali:

- Supporto e indirizzo alle decisioni politiche di giunta di una primaria Regione Italiana sulla base di survey originate da analisi, prioritizzazione e geolocalizzazione di big data raccolti sulla totalità della popolazione cittadina attraverso la distribuzione di una carta regionale dei servizi dotata di microchip per la mappatura delle informazioni
- Supporto alla scelta della migliore soluzione CRM finalizzata a migliorare le performance commerciali di importante società di vendita energia: mappatura delle soluzioni tecnologiche disponibili in ambito CRM, mappatura delle esigenze aziendali e delle capacità di sviluppo e utilizzo, finalizzata ad una scelta coerente all'azienda, Analisi di fattibilità e di sostenibilità economica dell'implementazione della soluzione e scelta del CRM maggiormente adatto alla realtà aziendale oggetto di analisi
- Riorganizzazione a livello macro e micro dell'ufficio relazioni con il Pubblico di primario operatore multiutility, definizione e implementazione di miglioramenti dei processi CRM finalizzati a garantire semplificazione e ottimizzazione del rapporto con i clienti attuali e un incremento della base
- Realizzazione di diversi piani strategici nel settore Government, tra i quali il piano strategico del TPL per una Regione italiana e una associazione di categoria
- Partecipazione al progetto di supporto dell'analisi degli assetti sociosanitari e sociali in una prospettiva europea per conto di una primaria regione italiana
- Realizzazione di progetti di benchmarking internazionale nel settore dei trasporti con riferimento particolare ai modelli di gestione delle funzioni di manutenzione e degli assetti ottimali degli esercizi
- Supporto a un Utility nazionale per l'introduzione di un modello di Enterprise Risk Management con l'obiettivo di individuare, valutare, controllare e coprire i principali rischi correlati alle diverse attività e processi svolti nell'ambito della propria operatività, anche con riferimento alle evoluzioni del contesto normativo di riferimento
- Supporto a un ente pubblico per lo sviluppo di un Osservatorio per il monitoraggio costante dei SPL (TPL, Energia Elettrica, Gas, Servizio Idrico e Igiene Urbana) finalizzato a rilevare i trend in atto, le problematiche ed a orientare di conseguenza le decisioni chiave
- Contributo alla realizzazione di numerosi piani strategico-industriali in *diversi* settori industriali, tra i quali il piano strategico-industriale delle divisioni food e laundry per conto di un'importante azienda internazionale di elettrodomestici
- Supporto alle risorse interne di un ente pubblico per la reingegnerizzazione dei processi produttivi, per la rivisitazione dell'assetto e per l'implementazione del nuovo modello organizzativo al fine di raggiungere un miglioramento dell'efficacia (incremento qualità, allargamento dei servizi erogati e riduzione tempi) e un incremento dell'efficienza come imposti dalla normativa
- Definizione e implementazione di un meccanismo di fidelity card associate a beni di welfare (asili nido e servizi sociosanitari) per una primaria regione italiana con lo scopo di gestire il risparmio dei cittadini accumulato con il consumo. Hanno partecipato all'operazione importanti istituti bancari e primarie catene di GDO.
- Definizione della nuova struttura organizzativa e supporto al cambiamento per primario operatore industriale
- Supporto nel ridisegno del sistema di welfare per una primaria regione italiana

Luglio 2003 al marzo 2001

Brand Manager Assistant:
General Motors Italia

- Definizione dell'offerta del prodotto per il mercato italiano; Politiche di prezzo e campagne incentivo
- Analisi e confronti con la concorrenza; Cataloghi e verifica del materiale pubblicitario.

Attività o settore Automotive

CONOSCENZE E CAPACITA' PERSONALI

Conoscenze linguistiche

Ottima conoscenza lingua Inglese scritta e parlata

Capacità nell'uso delle tecnologie

Pacchetto Office (Word, PP, Excel)

- Ottime competenze informatiche acquisite con l'esperienza lavorativa.
- Conoscenza di sistemi informativi gestionali maturata attraverso l'utilizzo giornaliero del pacchetto ms office

Competenze comunicative

- Esperienza pluriennale nella consulenza strategica e nella gestione delle relazioni con i clienti.
- Capacità relazionali consolidate attraverso le occasioni di dialogo verso l'esterno dell'azienda con i clienti, e verso l'interno coi colleghi.

Competenze organizzative e gestionali

- L'esperienza come consulente strategico ha sviluppato una forte propensione al problem solving e capacità di lavorare sotto pressione.
- L'attività di coordinamento e amministrazione di team di persone ha portato all'incremento delle capacità organizzative.
- L'attività di gestione operativa dei progetti e delle relazioni con il cliente hanno portato ad uno sviluppo personale delle capacità di gestione di tempi e risorse a disposizione.