

## Informazioni Personali

---

Nata a: Milano,  
Residenza:  
Mobile:  
e-Mail:

## Ruolo attuale

---

Head of Credit Reporting & Budget Management nell'ambito della Direzione Finance End User & Carrier Credit Management di Wind Tre S.p.A.

## Profilo professionale, competenze

---

- Responsabilità della definizione, del monitoraggio e del controllo dei KPI direzionali e operativi su tutti i segmenti e mercati. Valutazione di target condivisi
- Coordinamento delle attività di analisi e monitoraggio performance quantitative/qualitative sui processi di acquisizione clienti e gestione credito postvendita (collection, recupero, ecc.)
- Definizione obiettivi e governance dei processi al fine di garantire i risultati in termini di riduzione bad debt e massimizzazione target commerciali
- Coordinamento delle attività di budgeting, gestione fornitori (servizi di outsourcing credito) e contrattualistica

## Esperienze professionali

2013 – 2023

**H3G SpA**, telecomunicazioni mobili – Direzione Credit & Supply Chain  
Customer Credit & Collection Process Manager

---

- Definizione dei processi di credito relativamente ai mercati business e consumer
- Revisione strategie e processi operativi per il recupero dei clienti e analisi delle performance
- Coordinamento delle politiche di credito volte all'acquisizione di nuovi clienti (con particolare attenzione alla verifica del metodo di pagamento)
- Gestione dei fornitori (servizi di outsourcing credito), budget e contrattualistica

2011 – 2013

**H3G SpA** – Direzione Vendite – Head of Sales Process

---

- Sviluppo e monitoraggio processi e procedure rivolte ai Canali di Vendita Diretti e Indiretti
- Pianificazione e sviluppo attività a supporto della Forza Vendite
- Coordinamento delle attività di implementazione delle nuove offerte commerciali sui sistemi di attivazione in carico alla Forza Vendite

2009 – 2013

**H3G SpA** – Direzione Marketing Consumer - Customer Base Process Manager

---

- Project Management, pianificazione offerta commerciale e gestione customer base
- Pianificazione e sviluppo attività di gestione customer base: programmi di fidelizzazione, promozioni, campagne di incremento valore
- Elaborazione piani di sviluppo prodotti e processi e supporto alla loro realizzazione
- Coordinamento delle attività di sviluppo e lancio delle nuove offerte commerciali
- Definizione e monitoraggio campagne di Prevention e attività di Retention sui clienti
- Responsabilità e gestione Budget di spesa per sviluppi IT e controllo dei costi

|             |   |
|-------------|---|
| 2001 - 2008 | <b>H3G SpA – Direzione Marketing Consumer - Project Manager Senior Consumer Offering</b>  |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project management con responsabilità rispetto al lancio dell'offerta tariffaria (piani tariffari, opzioni, promozioni) indirizzata al mercato aziendale e consumer</li> <li>• Gestione dello sviluppo (dall'implementazione al lancio) di servizi/prodotti attraverso la collaborazione con tutti gli enti aziendali coinvolti e la creazione dei processi interni correlati</li> <li>• Analisi e stesura requisiti di processo a supporto dell'offerta tariffaria e del cliente (es. fatturazione, pagamenti, processi postvendita)</li> <li>• Gestione tematiche riguardanti numerazioni speciali, Tariffe Internazionali e di Roaming Internazionale, tariffazione dati</li> </ul> |
| 2000 - 2001 | <b>Blixer Spa, telecomunicazioni – Direzione Commerciale - Product Manager Servizi Voce e web hosting Business</b>  |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Product Manager nell'ambito del Marketing di Prodotto con mansioni di sviluppo e personalizzazione (analisi del mercato, definizione delle politiche di pricing e posizionamento) dei servizi voce, dati e internet, con riferimento ai diversi segmenti del mercato business;</li> </ul>  |
| 1999 – 2000 | <b>Internship a Los Angeles (USA)</b> presso la società CreditProvider.com, azienda che si occupa di crediti nel mercato subprime, nella funzione di Marketing Coordinator. Sviluppo Business Plan, analisi di posizionamento marketing volte alla crescita di visibilità del sito.   |
| 1997 – 1999 | <b>BIOTEST s.r.l., filiale italiana della farmaceutica BIOTEST AG.</b>  |
|             | Supporto al Marketing di Prodotto della Divisione Diagnostici con compiti di coordinamento e collaborazione con i responsabili scientifici e la Funzione Vendite di Divisione.  |
| 1992 – 1997 | <b>Poli Industria Chimica SpA, Divisione Diagnostici</b>  |
|             | Supporto al Responsabile di Prodotto nell'ambito del Marketing di Divisione<br>Product management con mansioni di: supporto alla definizione della gamma d'offerta, definizione listini e politiche di sconto, sviluppo packaging prodotti e comunicazione di prodotto supporto organizzazione eventi   |

### **Percorso formativo**

|           |  |
|-----------|--|
| 1999      | Laurea vecchio ordinamento a pieni voti in Scienze Politiche presso l'Università degli Studi di Milano. Indirizzo: Programmazione socio-economica. Tesi discussa dal titolo: "Il marketing dei prodotti farmaceutici: il caso dei prodotti diagnostici". |
| 2000      | Training: "Vendita/negoziazione: come negoziare per mobilitare nuove energie con i clienti" tenuto da Training Kaeser International  |
| 2003      | "Implementare il modello economico/finanziario di un business plan", organizzato da IIR  |
| 2006-2010 | Corsi di People Management, Project Management, Orientamento al risultato tenuti da CEFRIEL  |
| 2014      | Programma di Sviluppo Manageriale presso MIP Politecnico di Milano   |

### **Competenze linguistiche ed informatiche**

|                   |   |
|-------------------|---|
| Inglese           | Buona conoscenza orale e scritta. Corsi di perfezionamento Wall Street/British Council. |
| Spagnolo          | Conoscenza di base orale e scritta  |
| Tedesco           | Conoscenza di base orale e scritta  |
| Office automation | Conoscenza professionale dei principali applicativi MSOffice                            |

23/05/2024  
G. Calvi. 