

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	H3G SpA – Direzione Marketing Consumer - Project Manager Senior Consumer Offering
	• Project management con responsabilità rispetto al lancio dell'offerta tariffaria (piani tariffari, opzioni, promozioni) indirizzata al mercato aziendale e consumer • 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 • Analisi e stesura requisiti di processo a supporto dell'offerta tariffaria e del cliente (es. fatturazione, pagamenti, processi postvendita) • Gestione tematiche riguardanti numerazioni speciali, Tariffe Internazionali e di Roaming Internazionale, tariffazione dati
2000 - 2001	Blixer Spa, telecomunicazioni – Direzione Commerciale - Product Manager Servizi Voce e web hosting Business
	• 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;
1999 – 2000	Internship a Los Angeles (USA) 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	BIOTEST s.r.l. , filiale italiana della farmaceutica BIOTEST AG. 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	Poli Industria Chimica SpA, Divisione Diagnostici Supporto al Responsabile di Prodotto nell'ambito del Marketing di Divisione 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

