



## **ANDREA NICOLOSO**

Nato a Terni 17/08/1968

Residente a Bussolengo (Vr)

### **Professional Summary**

Entusiasta del lavoro, sempre attento al futuro facendo buon uso del passato.

Passione per i dettagli, la qualità e la sostenibilità del business.

Prendo spunto dai dati per migliorare i processi e ascolto le persone per capire quello che i dati a volte non dicono.

Comprovata resistenza allo stress e capacità di prendere decisioni rapide, che spesso si sono dimostrate corrette.

Conosco ovviamente a un buon livello la lingua inglese (B2 abbondante), la suite Office e altri applicativi di mercato quali ZenDesk, Salesforce etc.

### **Storia lavorativa**

#### **Direttore Operations,**

**Panalex GmbH, Valdaora - Albarè di Costermano, 07/2022 – attuale**

- ☞ implementazione nuova organizzazione per processi e reparti;
- ☞ implementazione ERP per gestione logistica e integrazione macchine di produzione in ottica Impresa 4.0;
- ☞ gestione sistema informativo aziendale.

#### **Operation Manager,**

**Studium Group srl, Verona, 01/2009 – 30/06/2022**

- ☞ gestione del Customer Care multicanale rivolto principalmente a case automobilistiche, reti concessionari auto, parchi tematici e aziende settore beauty;
- ☞ contact center out bound per la realizzazione di interviste di customer satisfaction, acquisizione Clienti e definizione appuntamenti;
- ☞ gestione degli sviluppi necessari per garantire il rispetto degli SLA concordati sui diversi progetti;
- ☞ supporto pre e post-vendita per tutte le attività di Customer Care e Customer Experience;
- ☞ elaborazione dei dati risultanti dalle interviste e relativi bonus economici;
- ☞ gestione degli acquisti di telefonia e tecnologia;
- ☞ gestione del personale in accordo con le linee fornite da HR dept.

### **Direttore Logistica Tecnica Organizzativa,**

**Stemar Servizi e Sistemi**, Brescia, 07/2005 – 12/2008

Erogazione di servizi di assistenza tecnica, nell'ambito dell'ICT su tutto il territorio nazionale dove con le risorse a me assegnate ho seguito:

- ☞ Call Center ed Help-Desk;
- ☞ delivery richieste di assistenza tecnica;
- ☞ gestione dei circa 45 tecnici operanti sul territorio nazionale;
- ☞ gestione dei circa 20 partner operanti sul territorio nazionale;
- ☞ gestione delle parti di ricambio e dei magazzini minimi distribuiti sul territorio;
- ☞ gestione di progetti ad hoc (quali roll-out, site survey, etc).

### **Responsabile Tecnico**

**DAT Italia srl**, Domegliara (Vr), 05/2003 – 06/2005

- ☞ definizione specifiche software per il mercato italiano;
- ☞ test ed omologazione del software;
- ☞ supporto all'attività di Assistenza Clienti affidata in outsourcing e Help-Desk di 2° livello;
- ☞ gestione delle risorse operanti sul territorio per le attività di installazione e manutenzione del software commercializzato in Italia.

### **Responsabile Operativo**

**NetCall.it**, Verona, 07/2002 – 04/2003

Azienda partecipata dalla finanziaria della Regione Veneto la cui missione era gestire servizi di Call Center per imprese ed enti.

In questa realtà ho portato a termine progetti con associazioni di categoria (Associazione Industriali, Confcommercio), Banche (SGS società del gruppo Banco Popolare di Verona e Novara), Aziende (Edulife, DAT Italia) e istituzioni.

Ahimè questa azienda fallì.

### **Customer Care Manager**

**Quercia Software SpA**, Verona, 07/1990 – 06/2002

Attività principali:

- ☞ Contact Center: per servizi rivolti, ai privati, alle aziende e alle banche, attivo dalle 7 alle 23 per 365 giorni l'anno.
- ☞ Customer Services: per servizi di attivazione e manutenzione di prodotti e servizi su tutto il territorio nazionale.

Il tutto attraverso:

- ☞ coordinamento di oltre 100 customer assistant e 8 team leaders, su circa 200 persone complessive in azienda, per le



attività di Contact Center;

- ☞ coordinamento di oltre 15 strutture esterne per un totale di 122 tecnici certificati, per le attività di Customer Services;
- ☞ verifica e rispetto dei budget di spesa e ricavo a me assegnati;
- ☞ verifica dei livelli di servizio concordati con i Clienti sia in termini di customer satisfaction che in termini quantitativi;
- ☞ partecipazione attiva alla definizione dei nuovi prodotti e servizi dell'azienda;
- ☞ supporto alla struttura commerciale per le attività di pre e post -vendita dei servizi;
- ☞ selezione, gestione e crescita del personale;
- ☞ contrattazione di terze parti, definizione dei prezzi e degli accordi e verifica del rispetto degli stessi.



## Skills

- Strategic planning;
- definizione di processi, linee guide e procedure;
- ottimizzazione delle attività;
- gestione e ottimizzazione del work flow;
- analisi dei dati disponibili e di quelli potenzialmente utili;
- gestione del personale;
- coaching and mentoring;
- negoziazione;
- sviluppo del business;
- implementazione di strategie di riduzione dei costi;
- analisi e gestione del rischio.



## Formazione

I.T.I.S. G. Marconi – Perito Tecnico in Informatica Industriale



## Ulteriori informazioni

Leggo, faccio sport (con predilezione per la bici), sono attivo nel sociale e nella scuola.

Autorizzo il trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento (UE) n.679/2016.

In fede

Andrea Nicoloso

09/05/2022