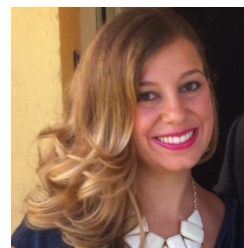


Silvia Maria Santoro

Informazioni personali

Nata il 10 Luglio 1982 in Desio (MB) – Italia



Profilo Professionale

Silvia è una persona motivata, con spiccate doti di comunicazione e predisposizione al lavoro sia di squadra che individuale. Flessibile e creativa, abituata al lavoro in contesti di forte pressione, ha raggiunto obiettivi competitivi alla guida di team di lavoro eterogenei.

Ad oggi, Silvia è Service Manager e Delivery Lead in una azienda di consulenza gestionale di primo livello. Si è occupata di gestire tutti i servizi post installazione sistemi gestionali (ampliamenti, supporto tecnico, adeguamenti fiscali, etc.) offerti all'ampio parco clienti, nonché di coordinare il team di consulenti dedicato. Attualmente si occupa di gestire progetti di implementazione ERP presso una multinazionale chemical e un grande retailer italiano.

Precedentemente, Silvia ha lavorato presso una corporation americana gestendo un canale specifico di aziende partners italiane e, ancor prima, ha svolto il ruolo di project e program manager presso una delle più importanti società nel mondo della consulenza organizzativa e gestionale.

Le sue competenze, così come i suoi punti di forza naturali, si focalizzano sul coordinamento delle attività e sull'analisi dei processi nell'ambito di progetti di implementazione di sistemi informatici. Ha lavorato con successo in progetti nazionali ed internazionali appartenenti a settori di business diversi in Italia e negli Stati Uniti.

Il suo profilo è completato da una forte metodologia e abilità nella gestione delle priorità di progetto e delle relative consegne.

Esperienze professionali

Feb.2018 – oggi – Delivery Lead and Service Manager presso Avanade (precedentemente Concert - Gruppo Ethica – acquisita da Avanade nel Maggio 2020).

Caratteristiche: Project Manager su progetti di respiro internazionale.

Gestione del parco clienti (100+ aziende di dimensioni medio-grandi) per tutti i servizi post installazione sistema gestionale: customer service, ampliamenti, passaggi di versione, adeguamenti fiscali. Coordinamento del team di consulenti (25 persone)

dedicati a questi servizi e monitoraggio avanzamenti di commessa, criticità, redditività e tempistiche.

Gen.2017 Partner Technology Strategist presso Microsoft.

–
Gen.2018 Caratteristiche: guidare l'adeguamento tecnico e strategico dei partners Microsoft Dynamics sul mercato italiano in modo da accrescerne la performance di progetto e la capacità di vendita al cliente finale. Supporto ai partners in fase di prevendita e riferimento per gli stessi in caso di alta criticità con il cliente nei servizi di post vendita.

Ago.2012 Senior Support Engineer presso Microsoft.

– Dic.2016 Mansioni e caratteristiche: collaborazione con le società Partner Microsoft ed i clienti finali Premier per le attività di supporto ed i servizi di advisory legati a MS Dynamics AX – area Finance e Project. Collaborazione con il team di prodotto ed in particolare il team responsabile delle localizzazioni del sistema ERP per le varie nazioni europee, sulla base delle esigenze espresse dal mercato.

Team internazionale, dislocato sul territorio EMEA. Utilizzo della lingua inglese per tutte le attività quotidiane.

Gen.2012 Project e Program Manager in NPO Business Solutions(*), Cernusco sul Naviglio (MI).

–Ago.2012 Mansioni e caratteristiche: coordinamento delle risorse, controllo avanzamento di commessa e gestione delle priorità, gestione e contrattazione change requests rispetto allo scope di progetto nell'ambito di progetti di implementazione della soluzione gestionale Dynamics AX. Responsabile area rollouts (acquisizione della commessa, definizione del team di progetto, coordinamento con responsabili di progetto filiali estere, gestione contratto e change requests). Consulente senior area Finance e Cost Accounting.

Progetti: multinazionale operante nel settore dell'abbigliamento sportivo; rollouts internazionali.

(*) NPO Business Solutions ha acquisito il ramo di azienda relativo a Dynamics AX di Columbus IT Italia (si veda esperienza precedente), prendendo in carico progetti e consulenti.

Lug.2010 – Project e Program Manager in Columbus IT Italia, Segrate (MI).

Dic.2011 Mansioni e caratteristiche: Coordinamento delle risorse, controllo avanzamento di commessa e gestione delle priorità, gestione e contrattazione change requests rispetto allo scope di progetto nell'ambito di progetti di implementazione della soluzione gestionale Dynamics AX. Responsabile area rollouts (acquisizione della commessa, definizione del team di progetto, coordinamento con responsabili di progetto filiali estere, gestione contratto e change requests).

Progetti: multinazionale operante nel settore chimico-plastico; multinazionale nel settore lusso, rollouts internazionali, partecipazione a progetto presso multinazionale americana nel settore del packaging.

Mag.2009 Senior Consultant e Assistant Project Manager presso Columbus IT Italia, Segrate
– Giu.2010 (MI).

Mansioni e caratteristiche: Coordinamento team di lavoro e controllo delle attività per l'area Finance, Controllo di Gestione e Contabilità Industriale, definizione dei processi to-be e coordinamento con responsabili delle altre aree di progetto e consulenti esterni (revisori, consulenti per la convalida farmaceutica) affiancamento nella gestione e revisione del piano e dell'issue list di progetto all'interno di progetti di implementazione della soluzione gestionale Dynamics AX.

Progetti: implementazione di Dynamics AX presso multinazionale farmaceutica con sede in Italia, Stati Uniti e Francia; multinazionale chimico-farmaceutica con sede in Italia e Stati Uniti.

Mar.2008 Consultant presso Columbus IT Italia, Segrate (MI).

– Apr.2009 Mansioni e caratteristiche: Analisi dei processi e definizione delle soluzioni to-be, mapping, testing nell'ambito dell'area Finance e Controllo di Gestione sulle soluzioni gestionali Dynamics AX. Coordinamento e addestramento risorse junior.

Progetti: implementazione di Dynamics AX presso società del settore metal; società di canalizzazione e distribuzione delle acque; roll-out di Dynamics AX su filiali italiane di società estere appartenenti a settori diversi.

Feb.2007 – Junior Consultant presso Eurobrands ARconsulting (successivamente Columbus IT
Feb.2008 Italia), Segrate (MI).

Mansioni e caratteristiche: Analisi dei processi, affiancamento nei mapping, setup e testing nell'ambito dell'area Finance sulle soluzioni gestionali Dynamics AX e Dynamics NAV.

Progetti: implementazione di Dynamics NAV presso società commerciale di materiale elettrico, implementazione di Dynamics AX presso società di impianti per l'automazione navale.

Istruzione

2004-2006 Laurea specialistica in Ingegneria Gestionale, percorso "Gestione d'impresa" presso il Politecnico di Milano. Tesi: "Un'analisi empirica dei servizi di comunicazione Voice over IP in Italia" (voto: 101/110).

2001-2004 Laurea di primo livello in Ingegneria Gestionale presso il Politecnico di Milano. Tesi: "Business Game: simulazione di gestione risorse umane, produttiva e finanziaria in condizioni di mercato competitivo" – Polimi Management Challenge edizione 2004.

Certificazioni e corsi

- 2021 Certificazione interna Avanade Delivery Lead
- 2021 Corso interno Avanade Leadership Program for Women
- 2020 Certificazione ITIL 4 Foundation Certificate in IT Service Management
- 2016 Certificazione in Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations
- 2014 Corso interno Microsoft di Management Reporter per Dynamics.
- 2011 Corso interno Columbus IT di Project Management.
Corso interno Columbus IT di perfezionamento lingua inglese.
- 2009 Corso interno Columbus IT su convalida farmaceutica (accenni alle GMP).
- 2008 Certificazione in Microsoft Dynamics NAV 5.0 Finance.
Certificazione in Microsoft Dynamics AX 4.0 Finance.
- 2007 Corso Microsoft: Microsoft Dynamics AX, Trade&Logistics part I and II and Bill of Material.
Corso To-Increase (partner Microsoft): Microsoft Dynamics AX, IEM Product track I and II.
- 2004-2005 Corso di Risk management presso il Politecnico di Milano.
Corso "Recent developments and prospects in business management" presso l'Universidad Politecnica di Madrid.

Conoscenze Informatiche

Ottima conoscenza di Microsoft Office, Microsoft Dynamics, Microsoft Sharepoint/Teams.

Lingue

Italiano: madre lingua.

Inglese: fluente.

Interessi personali

Passione per la moda, la cucina e il viaggiare.



Ministero della Giustizia

Sistema Informativo del Casellario Certificato del Casellario Giudiziale (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313)

Al nome di:

Cognome

SANTORO

Nome

SILVIA MARIA

Data di nascita

10/07/1982

Luogo di Nascita

DESIO (MB) - ITALIA

Sesso

F

sulla richiesta di:

INTERESSATO

per uso:

**RIDUZIONE DELLA META' DELL'IMPOSTA DI BOLLO E DIRITTI: PER ESSERE ESIBITO IN
OCCASIONE DI CANDIDATURA ELETTORALE (ART. 1 COMMA 14 LEGGE 3/2019)**

Si attesta che nella Banca dati del Casellario giudiziale risulta:

NULLA

DA:

ESTRATTO DA: CASELLARIO GIUDIZIALE - PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI MONZA

MONZA, 18/04/2025 10:25



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CERTIFICATIVO
(CORONA MARCO)

Il funzionario giudiziario
dott. *Ciro Patella*



Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi della Repubblica Italiana (art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), fatta salva l'ipotesi in cui sia prodotto nei procedimenti disciplinati dalle norme sull'immigrazione (d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286). Il certificato è valido se presentato alle autorità amministrative straniere.

** AVVERTENZA **

Certificato del casellario giudiziale - (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313) - al nome di:

Cognome	Nome	Luogo di Nascita	Data di nascita	Sesso	Paternità	Codice Fiscale
SANTORO	SILVIA MARIA	DESIO	10/07/1982	F		

Si attesta che nella Banca dati del Casellario Europeo NULLA risulta.