






INFORMAZIONI PERSONALI

Serena Di Nola



 Via Modane 21, 10141 Torino
 +39 392 1454817
 serena.dinola.74@gmail.com
 www.linkedin.com/in/serenadinola
 Skype: serena.dinola.74@gmail.com

Sesso F | Data di nascita 15/04/1974 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Ottobre 2020 - Febbraio 2023

Assistente Amministrativo – A.S.L. Città di Torino

SS.S Protesica ed Integrativa
 Assistenza integrativa e protesica secondo quanto previsto dalla normativa specifica nazionale e regionale.
 Gestione delle pratiche amministrative per la fornitura di dispositivi protesici ed integrativi, della logistica, del servizio di ritiro e consegna presidi, del coordinamento del magazzino presidi.

Sisp - Dipartimento emergenze Infettive e prevenzione.
 Monitoraggio della circolazione di SARS-CoV-2 in ambito scolastico della città di Torino.
 Campagna di testing nelle “scuole sentinella” (primarie e secondarie)
 Progetto “Scuola Sicura”

Attività o settore Sanitario

Maggio 2017 – Dicembre 2018

Service Manager – 5T Services and Innovation for mobility

Responsabile dell'erogazione dei servizi BIP all'utenza.
 Coordinatore delle attività degli operatori del servizio.
 Gestione dei clienti e dei fornitori.
 Gestione della reportistica.

Attività o settore Intelligent Transport Systems (ITS), Traffic Monitoring and Control, Ticketing systems, Travellers Information services, Smart Mobility, Public Transport e Urban logistic

Novembre 2012 – Dicembre 2016

Project Manager – AMS Team Leader at Domino Interaction Agency

Project manager senior con 4 anni di esperienza nel campo Web e Multimedia
 Responsabile della gestione del cliente
 Coordinatore delle attività dei project manager di riferimento per i singoli progetti
 Supervisor del reparto AMS (assistance & maintenance services)
 Account manager
 Trouble ticketing manager
 Recruiting

Attività o settore siti web, information technology, mobile, marketing reputation, social networking, video, viral, guerrilla and unusual marketing, event, Digital Branding, Customer decision Journey, Customer experience

Gennaio 2010 – Dicembre 2011 **Responsabile Contact Center at OSC Service Center (già Omnia Network)**

Responsabile funzionale e gerarchica delle sedi di Torino e Ivrea (130 dipendenti)
Responsabile funzionale HR

Attività o settore Servizi

Gennaio 2002 – Dicembre 2009 **Service Leader at Omnia Network**

Responsabile dell'erogazione di servizi (Whirlpool, STMicroelectronics, Barilla, Regione del Veneto, Mediaset Premium, Tele2, Finpiemonte, WWF, Customer Care Guess, Tiscali, Consorzio Bacino 16)

Responsabile dei rapporti con i clienti

Selezione delle risorse

Formatore / trainer dei vari servizi erogati

Gestione del personale e della turnistica

Responsabile della reportistica interna e verso il cliente

Responsabile della fatturazione interna e verso il cliente

Responsabile della gestione delle politiche e delle procedure di qualità secondo norme ISO 9000.

Attività o settore Servizi

Giugno 2000 – Dicembre 2001 **Addetto Customer Care at Omnia Network**

Agente di Customer Care per diversi servizi, tra cui: Fiat Gesco, Dealer Fiat, Global Value, Ciaoweb, Atlantet, Banca Intesa, Fast Buyer, FramFab, Tilab, Loquendo, Poste Italiane, Intesa Trade, Magneti Marelli.

Ho collaborato a diverse campagne di Teleselling per i clienti: Toro Assicurazioni, Tele2, Wind, Fastweb, Giordano Vini

Attività o settore Servizi

Maggio 1997 – Aprile 1998 **Promotore Finanziario at Società Interbancaria Investimenti S.I.M. Gruppo B.N.L.**

Attività di raccolta del risparmio gestito

Attività o settore Bancario e parabancario

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Ottobre 1993 – Giugno 2000 **Università degli Studi di Torino**

Facoltà di Giurisprudenza

Settembre 1988 – Luglio 1993

Liceo Scientifico Francesco Vercelli di Asti

Diploma di maturità scientifica [ISCED3]

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Francese	C1	C1	C1	C1	C1
Inglese	B1	B1	B1	B1	B1

Competenze comunicative

Nel corso della mia esperienza professionale come account e project manager ho avuto modo di sviluppare ottime capacità di relazione interna, per la gestione di gruppi di lavoro, ed esterna, per la gestione delle esigenze del cliente, la presentazione e la vendita del prodotto.

La mia esperienza decennale nell'ambito del Contact Center ha acuito la mia capacità di ascolto e interazione con il cliente

Competenze organizzative e gestionali

In qualità di project manager ho maturato ottime capacità organizzative sia nella gestione dei progetti in termini di rispetto dei tempi di consegna e del budget, sia nel coordinamento di team di lavoro.

L'essere spesso dedicata a progetti di complessità medio/alta in termini di tecnologie/tempi/costi mi ha consentito di sviluppare ottime capacità di analisi delle richieste, progettazione delle soluzioni e problem solving orientato alla soddisfazione del cliente

La domanda di continue e diverse richieste di assistenza mi ha portato ad una sempre più rapida ed efficiente risposta, tenendo in alta considerazione il rispetto degli SLA e dei KPI concordati.

Competenze professionali

Buona padronanza dei processi di reportistica (responsabile della reportistica per e verso i clienti)

La soddisfazione del cliente rientra nelle mie priorità; in virtù di queste il mio lavoro è orientato ad offrire un sistema di comunicazione integrata che mira al corretto posizionamento dei brand nel settore di mercato promosso da un sito web di riferimento, da app mobile per Android e iOS e da campagne di Web Marketing attraverso strumenti di social networking

Come executive support ho supervisionato e customizzato diversi sistemi di ticketing interni e verso i clienti per gestire al meglio tutte le richieste di sviluppo e supporto.

Competenze tecniche

Procedural Development, Procedural Analysis, Workflow Management, Procedure Creation, Start-ups, Document Processing, Statistical Reporting, Billing Process, Help Desk Support, Customer Service Management, Contact Center Operations, Call Tracking, User Manager, Report Production, Executive Support, Customer Satisfaction, Social media, Social networking, Web Project Management

Competenze informatiche e digitali	<p>MS Windows</p> <p>Office/StarOffice Suite</p> <p>Mac OS; Suite iWork</p> <p>Mobile: Android, iOS</p> <p>Browser: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Microsoft Edge, Opera</p> <p>Posta Elettronica: Mail, Outlook Express, Microsoft Outlook, Lotus Notes, CC mail, Netscape Messenger, altri clients</p> <p>CMS: Drupal, WordPress, SharePoint, Joomla, Mambo, PHP-Fusion, altri cms customizzati</p> <p>Sistemi di Trouble Ticketing: BugTracker, Mantis, RTTicket, Active Collab, Ocean, vari sistemi customizzati.</p> <p>Piattaforme: Mainframe, AS 400, SAP, Citrix Metaframe</p> <p>Tools digitali analitici: Google Analytics, Adobe Analytics</p> <p>Software email marketing: MailUp, MailChimp, ContactLab, Sender</p> <p>Reti e Connessioni remote: Cisco router, AT&T Global Network Dialer, gestione account per PC in rete, diagnostica su server, configurazione stampanti di rete, password reset</p> <p>Sistemi di controllo e gestione: Web infopoint, Microntel, Gescoop. SAP</p> <p>Sistemi di call management: Vantive, PeopleSoft 8, Lucent, Remedy, Emerald, Tivoli, Clarify, Siebel, Single View, Uniportal.</p> <p>Gestione delle risorse Genesys, CC Pulse e sistemi Avaya</p> <p>Monitoring e management console per la gestione server e reti (HP OpenView)</p> <p>Gestione Active Directory e tool di remote connection: Vnc, Landesk, Timbuktu, Sms, Sametime</p>
------------------------------------	--

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Certificazioni	2016: Inbound Marketing Certification – Hubspot
Corsi	<p>2010: Corso finanziato dalla Regione Piemonte presso CNOS-FAP in “Paghe, contributi ed elementi di contabilità”</p> <p>1997: Corso specializzato di 800 ore finanziato dalla Regione Piemonte Direzione Regionale della Formazione Professionale conseguendo la qualifica di “Esperto in Marketing di Prodotti e Servizi Finanziari”</p>
Dati personali	Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n°196 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” e dell'art. 13 GDPR 679/16 – “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali”.