

Federico Pogliaghi



Linked in



Esperienze Professionali

Assunto da **agosto 2000** presso **FASTWEB S.p.A.** con crescenti responsabilità

Settembre 2019 – oggi

Manager of Real Estate

Responsabile della struttura Real Estate con focus su:

- Gestione immobiliare (property, lease, subcontract)
- Gestione contratti e servizi di Facility Management
- Gestione della pianificazione e organizzazione degli spazi
- Strumenti di controllo degli impianti e degli ambienti
- Budgeting e Controllo Costi

Budget: [REDACTED]

Aprile 2017 – ago 2019

Quality & innovation Senior Manager

Responsabile della struttura Quality con focus su processi ed indicatori di business.

- Implementazione modello di Qualità per le Customer & Commercial Operations
- Misurazione KPIs e Gestione Contrattuale dei fornitori (EMEA Partner)
- Gestione indicatori di Customer Experience
- Nuovi strumenti di Business Analytics
- Progetti innovativi per migliorare la performance di business

Budget: [REDACTED]

Dicembre 2015 – Marzo 2017

Customer Operations - Senior Manager of Performance Management – Consumer & Small Business Division

Responsabile della struttura di Performance Management delle Customer Operations per la Divisione Consumer & Small Business.

- Obiettivo: monitorare le performance delle Customer Operations della divisione attraverso strumenti di Business Analysis e piattaforme di Reporting

Principali responsabilità:

- Coordinare la struttura operativa nel rispetto e miglioramento continuo dei KPIs operativi e di performance aggregata (NPS, CSI – Cash in/Revenues);
- Definire in maniera sinergica gli strumenti di controllo dei processi
- Misurare l'impatto della Digital Transformation sull'operatività
- Disegnare e guidare l'implementazione degli strumenti di reporting a livello operativo, statistico e direzionale, sfruttando le diverse piattaforme tecnologiche (es.: BI di SFDC, QlickView, Business Objects, DWH);
- Gestire i progetti interni atti a munire la divisione di strumenti analitici innovativi, quali ad esempio quelli di Voice Analytics.
- Definire e implementare i progetti strategici di CRM con l'obiettivo di costruire una Customer Journey di valore e differenziante;
- Analizzare i customer insights: bisogni, comportamenti e relativa segmentazione dei clienti.
- Identificare le aree critiche e individuare le azioni per il miglioramento della Customer Experience congiuntamente alla funzione di Marketing Customer Base – azioni prevention, loyalty, awareness;
- Supportare sviluppo di nuovi servizi dedicati al cliente unitamente alla funzione di Marketing.

- Persone gestite: 10

- Budget [REDACTED]

Marzo 2014 – Ottobre 2015

CRM Strategy, Planning & Monitoring Senior Manager – Enterprise

Responsabile del CRM Strategy, Planning & Monitoring per la Divisione Enterprise (piccole, medie e grandi aziende (Private and Public Companies)).

- Obiettivo: migliorare continuamente l'esperienza del cliente (NPS: +10 yoy, budget)

- Principali responsabilità:

- Definire e implementare i progetti strategici di CRM con l'obiettivo di costruire una Customer Journey di valore e differenziante;
 - Analizzare i customer insights: bisogni, comportamenti e relativa segmentazione dei clienti.
 - Identificare le aree critiche e individuare le azioni per il miglioramento della Customer Experience congiuntamente alla funzione di Marketing Customer Base – azioni prevention, loyalty, awareness;
 - Collaborare nello sviluppo di nuovi servizi dedicati al cliente unitamente alla funzione di Marketing.
 - Coordinare la struttura operativa nel rispetto e miglioramento continuo dei KPIs operativi e di performance aggregata (NPS, CSI – Cash in/Revenues);
 - Monitorare e sintetizzare le informazioni derivanti dai processi di contatto con il cliente (touch point) e promuovere l'esperienza del cliente verso le funzioni Business Intelligence, Marketing e Sales;
 - Pianificare e controllare le attività e gli scostamenti rispetto al budget;
 - Predisporre e gestire i contratti di outsourcing in ottica end to end (principale progetto: dal modello per attività al modello customer base driven);
 - Definire il planning e forecast economico.
- Persone gestite: 15
- Budget gestito: [REDACTED]

Febbraio 2011 – Febbraio 2014

Customer Experience Governance Manager – Enterprise

Responsabile della governance della struttura di Customer Experience Enterprise (piccole, medie e grandi aziende)

Principali responsabilità:

- Definire gli strumenti di misurazione della Customer Experience;
- Costruire un modello di governance della gestione del cliente per tutti i segmenti Enterprise;
- Governare la struttura operativa nel rispetto e miglioramento continuo dei KPIs operativi e di performance aggregata (CSI – Cash in/Revenues);
- Monitorare e sintetizzare le informazioni derivanti dai processi di contatto con il cliente (touch point);
- Implementare nuove azioni per il miglioramento della Customer Experience congiuntamente alla funzione di Marketing dedicata alla gestione della Customer Base – azioni prevention, loyalty, awareness;
- Sviluppare nuovi strumenti per la relazione con il cliente congiuntamente alle funzioni di Process Delivery e Marketing (IVR semantico, Gestione Feedback, Social Presence, Web Self Care interface, Self Care App);
- Mettere in campo gli strumenti sviluppati: setup operativo, partnership development;

Persone gestite: 20

Agli interni si affiancano partner esterni per la gestione delle attività operative e di supporto al modello strategico con strumenti dedicati.

- Budget gestito: [REDACTED]

Marzo 2006 – Gennaio 2011

Customer Experience Manager – Small e Medium Enterprise

Responsabile della Customer Experience per le Piccole e Medie Aziende (incluse le Partite IVA).

Gestisco una struttura costituita da Customer Care, Retention, Collection e Telesales Inbound (circa 300 persone interne) ed ho la responsabilità di 4 strutture in Outsourcing.

- Obiettivi: gestione e soddisfazione del cliente, incremento del valore della Customer Base, miglioramento processi, gestione, motivazione e coinvolgimento dei Team.

Persone gestite: 200

- Budget gestito: [REDACTED]

Marzo 2003 – Febbraio 2006

Customer Care Manager – Area Nord Ovest

Responsabilità di gestione acquisizione clienti, supporto tecnico al cliente in attivazione, gestione tecnica e amministrativa clienti attivi.

- Persone gestite: 150

Agosto 2000 – Febbraio 2003

Program Manager

Coordinamento Italia del processo collegamento clienti ADSL e XDSL all'interno delle Customer Operations Headquarter attraverso attività di programmazione, ingegnerizzazione del processo di attivazione clienti. Coordinamento di un gruppo di Project Manager per lo sviluppo del processo operativo di attivazione e collaudo. Ho gestito i rapporti tra Fastweb e Telecom Italia per il processo 'Liberalizzazione ultimo miglio' e 'portabilità del numeri telefoniche'.

Settembre 1998 – Luglio 2000

Project Manager presso la società di consulenza SERIM S.r.l.

Attività di Project Management nella Pubblica Amministrazione presso Regione Lombardia con specifico apporto alle fasi di implementazione e controllo di processi strategici ed in particolare:

- Analisi di alcuni processi strategici e supporto allo sviluppo operativo con partecipazione ai gruppi di lavoro
- Supporto al Servizio Programmazione e Sviluppo per l'implementazione del software per un sistema di controllo
- Formazione per dirigenti regionali riguardante i temi: "Programmazione strategica", "Change Management", "Pensiero complesso di programmazione", "Project Financing"
- Realizzazione di un processo di Benchmarking tra il modello di programmazione di Regione Lombardia e quello di regione Marche, Toscana, Piemonte, Emilia Romagna, Veneto per conto di Istituto Regionale di Ricerca (I.Re.R.)
- Supporto al servizio Organizzazione e Logistica per l'implementazione ed utilizzo dello strumento di controllo degli obiettivi e per la preparazione al riassetto organizzativo.

Settembre 1996 – Agosto 1998

Junior Consultant presso **PRISMA CONSULTING S.n.c.** per il raggiungimento della certificazione di Qualità ISO 9001-2/94 presso Granda Zootecnici S.r.l.

Corso di studi

Luglio 1998

Laurea in Ingegneria Meccanica, indirizzo Produzione, presso il Politecnico di Milano

Titolo della tesi: "Tempra laser: confronto tra differenti pretrattamenti" - Tecnologia Meccanica II.

Luglio 1991

Diploma di Maturità Scientifica, conseguito presso il liceo scientifico statale "G. Casiraghi" di Cinisello Balsamo (MI).

Formazione professionale

Manageriali – Tecnici

2015 – Coaching (Maxim)

2015 – Smart Working (internal)

2015 – Percorso di Mentoring (internal)

2014 – Big Data & Business Analysis- Qlik View (internal)

2012-13 – Coaching (internal)

2010 – Feedback 360 (Hays)

2010 – Feedback is an attitude (external)

2009 – Fast Assessment (Idea Management Human Capital)

2009 – Communicating for impact (external)

2005 – Finance for non-finance manager (external)

2003 – Fundamentals of Management (external)

Normativi

2012 – Formazione D.Lgs. 196/2003

2011 – Formazione D.Lgs. 231/2001

2011 – Formazione D.Lgs. 81/2008

Lingue straniere

Ottima conoscenza della lingua Inglese

Corsi:

- Go fluent (2023-2024)
- IBE One to One (anni 2013-2014)
- Worldwide English School (2009-2010)

Conoscenze informatiche

Ottima conoscenza del pacchetto Microsoft Office, di MS Project e dell'ambiente Windows in generale.

Ottima conoscenza di pacchetti analitici: Seagate Analysis, Business Object, Qlik View.

Buona conoscenza di piattaforme Remedy a livello User, di piattaforme CRM su base Oracle-Vitria e di sistemi di gestione CRM Genesis, Siebel, SAP

Buona conoscenza sistemi IVR su base Genesis Solutions

Altre informazioni

- ☐ Servizio Civile svolto presso il Centro Culturale di Milano con attività di segreteria, gestione dei soci ed organizzazione incontri dal giugno 1997 ad aprile 1998.
- ☐ Disponibilità per spostamenti in Italia ed all'estero.

Federico Pogliaghi