

Curriculum vitae

INFORMAZIONI PERSONALI

Pavone Giuseppe Giovanni

📍 via apricale 56, 00166 roma (Italia)

☎ +393771619661

✉ giusepeg.pavone@gmail.com

🌐 [linkedin.com/in/giuseppe-giovanni-pavone-50035128](https://www.linkedin.com/in/giuseppe-giovanni-pavone-50035128)

ESPERIENZA PROFESSIONALE

20/12/2018–alla data attuale

Customer & Innovation Hub Responsabile Servizi al Business

POSTE ITALIANE SPA, Roma (Italia)

Sono responsabile dei Servizi al Business, una struttura che assicura alle Business Unit ed alle Società del Gruppo Poste Italiane, servizi professionali a supporto delle iniziative progettuali complesse/nuovi concept, della customer experience multicanale e del knowledge sharing.

Nel primo semestre 2019 siamo impegnati su circa 22 iniziative di cui 12 legate a programmi/progetti e 10 a concept soluzioni di business.

I tre competence center guidano altrettante community interfunzionali (marketing, canali commerciali,...) nell'ambito del PMO, CX e sviluppo multicanalità e knowledge management

10/04/2009–alla data attuale

Consigliere amministrazione

Postel, Roma (Italia)

20/02/2018–20/12/2018

Marketing Strategico Responsabile Integrazione Business

POSTE ITALIANE SPA, Roma (Italia)

Sono stato responsabile della funzione, a diretto riporto del responsabile del Marketing Strategico.

Le principali aree di responsabilità erano:

- assicurare le attività di Program Management Office per il portafoglio dei progetti strategici del Piano Industriale del Gruppo Poste Italiane;
- assicurare un efficace allineamento tra le esigenze del business ed i progetti di sviluppo tecnologico valutandone la priorità e la coerenza con gli obiettivi di Piano industriale e verificandone lo stato d'avanzamento;
- contribuire alla definizione delle linee guida per l'implementazione della strategia multicanale a livello di Gruppo;
- garantire l'identificazione delle implicazioni a livello di strategia di Gruppo sui diversi touch point dei Clienti ai fini della definizione dei modelli di servizio e della customer experience multi canale;
- Identificare un piano di interventi sui diversi touch point in coerenza con il mercato ed i trend evolutivi della clientela di riferimento.

10/03/2014–10/02/2018

Mercato Business e Pubblica Amministrazione Responsabile Pianificazione Commerciale e Controllo

POSTE ITALIANE SPA, Roma (Italia)

Come responsabile della funzione, dipendevo direttamente del responsabile dell'area commerciale business che gestisce i grandi Clienti e la PA (circa 3 miliardi di euro di ricavi nel 2017).

Nell'ambito del programma di trasformazione del canale business, con la mia struttura, abbiamo definito l'organizzazione della rete vendita sulla base del **potenziale** dei Clienti (50K clienti), progressivamente **semplificato** il sistema di incentivazione della forza commerciale (circa 400 venditori) per farlo tendere alle best practice di altre grandi reti commerciali. Abbiamo inoltre **migliorato** il sistema di pianificazione e controllo, con obiettivi commerciali estesi ai **quattro**

comparti di business e la realizzazione di **un sistema di reporting** per i venditori (Cockpit MBPA) basato su un nuovo management information system (SIR) consentendo un migliore **monitoraggio delle performance** ed una continua tensione al raggiungimento degli obiettivi commerciali. Queste azioni nel periodo 2015-2017, hanno contribuito **a migliorare le performance della canale commerciale business e PA.**

12/09/2012–10/03/2014 **Responsabile ICT Business Development per la PA**

POSTE ITALIANE SPA, Roma (Italia)

Mi è stata affidata la missione, di sviluppare nuove opportunità di business legate ai servizi di nuova generazione e ad **elevato contenuto d'innovazione** in ottica d'integrazione sul Cliente.

La mia responsabilità consisteva nell'assicurare le attività di **ICT business intelligence e supporto specialistico** per lo sviluppo di nuove iniziative di business; garantire l'offerta attraverso le specifiche attività progettuali per il disegno della soluzione attraverso i contributi delle funzioni/Società del Gruppo; individuare partnership strategiche e/o locali che producessero un "valore integrato" per il Cliente.

Il consuntivo dell'attività nel 2013 è stato di **85 iniziative di business avviate**, di cui: 28 scartate, 18 finalizzate nel 2013 con un potenziale ricavi di 15 milioni di euro. Le rimanenti 39 iniziative sono state suddivise tra pipeline e backlog e rappresentavano il piano d'azione 2014 per un valore complessivo di ulteriori 50 milioni di euro di ricavi potenziali.

20/12/2008–12/09/2012 **Tecnologie dell'Informazione Responsabile Sviluppo Servizi Informativi**

POSTE ITALIANE SPA, Roma (Italia)

Tecnologie dell'Informazione

Responsabile Sviluppo Servizi Informativi

La struttura di cui ero responsabile aveva la missione di garantire la realizzazione dei servizi ICT per le nuove iniziative commerciali e/o operative, la manutenzione evolutiva dei servizi esistenti e le attività di manutenzione adeguativi/correttiva. L'ambito della missione era esteso a Poste Italiane ed alla governance dello Sviluppo Applicativo delle società del Gruppo (Postecom, Postel,...).

Le attività coprivano tutto il ciclo di vita del software, dalla fase di analisi e prototipazione, alla progettazione integrata funzionale e tecnica per servizi, realizzazione, collaudo funzionale ed integrato al release e configuration management.

L'organizzazione si articolava nelle seguenti strutture:

- ingegneria delle soluzioni e dei sistemi
- servizi Finanziari e BCM
- servizi di Monetica e Corporate Banking
- servizi di Logistica Comunicazione e Mercato
- servizi Corporate
- servizi Cliente e Canali
- realizzazione Sistemi e Sistemi d'Infrastruttura
- test & collaudi

La struttura era costituita da 340 risorse interne e da un volume di attività che impegnava mediamente **circa 1200 FTE/ anno attraverso servizi professionali erogati da società partner.**

Il portafoglio applicativo affidato alla funzione **era basato su più di 600 applicazioni**. Il budget mediamente gestito era di circa 150 milioni di euro/anno tra investimenti e costi operativi. Nel corso del 2009 è stata avviata un importante piano di trasformazione con l'obiettivo di far evolvere il modello operativo verso una maggiore industrializzazione del ciclo di delivery dei servizi. Il piano è entrato nella fase di attuazione nel secondo semestre del 2009 e nel corso del 2010 sono state individuate una serie di iniziative pilota, che hanno consentito di "mettere a punto" il modello, focalizzando l'azione in via prioritaria sulle iniziative con impatto sulle aree applicative "custom". È stata superata la logica di sviluppo a "silos verticali" attraverso una progettazione integrata (processi/sistemi) orientata all'utilizzo delle funzionalità offerte dalle diverse piattaforme applicative come componente a valore aggiunto

dell'offerta distintiva multi servizio di Poste Italiane. Nel 2011 la struttura ha realizzato più di 800 iniziative di cui 140 ad elevata complessità, con una crescita di produttività rispetto al 2009 del 20% ed un indice di soddisfazione dei clienti interni pari al 87% del campione di riferimento.

Il piano di sviluppo 2012 riorganizzato per piattaforme, prevedeva, **16 programmi di attività che raccoglievano circa 200 iniziative complesse**

01/01/2004–20/12/2008 Chief Information Office Responsabile ICT Operations

POSTE ITALIANE SPA, Roma (Italia)

Ho avuto la responsabilità di **garantire il funzionamento dei servizi ICT di Poste Italiane.**

I servizi ICT di Poste Italiane consentono l'erogazione dei servizi/prodotti attraverso tutti i canali di vendita, 14.000 Uffici Postali (circa 60.000 sportelli), sistemi selfservice (2500 ATM e 1000 chioschi), callcenter (12). Sinteticamente vengono gestiti attraverso i servizi ICT: 5 milioni di conti correnti, 8 milioni di libretti di risparmio, 120 milioni di buoni postali fruttiferi, 5 milioni di pensioni online, ..

L'asset gestito è composto da circa **700.000 apparati e sistemi.**

La struttura di cui sono stato responsabile aveva sede a Roma ed era costituita da **più di 1100 persone (tra personale interno ed esterno) distribuite sul territorio nazionale in 10 sedi territoriali (su tre aree geografiche Nord, Centro e Sud) secondo una organizzazione per processi di funzionamento/competenza in conformità allo standard ITIL.**

L'organizzazione per processi è il risultato di un percorso di riorganizzazione avviato nel primo trimestre dell'anno 2004, coronato dalla certificazione integrata ISO/BS7799 (Ente certificatore RINA) ottenuta nel mese di dicembre 2004.

In sintesi i principali risultati ottenuti nel periodo:

- Incremento di 2/3 nella disponibilità giornaliera dei servizi ICT ;
- Riduzione di 40.000 ore /anno del tempo di fuori servizio per sostituzione postazioni
- Diminuzione del 12% dei costi operativi
- Centralizzazione di tutte le strutture di Esercizio

I risultati sono stati ottenuti attraverso una completa riorganizzazione delle attività che ha previsto un coinvolgimento integrato tra centro e territorio, l'omogeneizzazione del servizio, la virtualizzazione delle attività. Questa scelta ha consentito di sostenere lo sforzo d'implementazione legato ai rilasci del programma ICT plus che ha coinvolto tutto il sistema informativo aziendale mantenendo praticamente invariato il perimetro delle risorse.

Nel periodo ho avuto anche responsabilità dirette di progetto, in particolare:

· Da aprile 2005 a dicembre 2006 sono stato responsabile dell'area progettuale "Asset Management" per la gestione del ciclo di vita degli asset ICT di Poste Italiane.

Da giugno 2007 a dicembre 2007 sono stato responsabile dello startup dell'area Customer Service del nuovo operatore mobile virtuale "PosteMobile"

01/04/1999–31/12/2003 Divisione Rete Territoriale Responsabile Direzione Call Center

POSTE ITALIANE SPA, Roma (Italia)

Ho avuto la responsabilità del progetto "Call Center Unico di Poste Italiane".

Il progetto, lanciato ad Aprile 1999 aveva l'obiettivo di costruire una unica struttura organizzativa di Gruppo per la gestione del contatto telefonico con i Clienti di Poste Italiane razionalizzando più di 30 diverse strutture esistenti ed innovando la piattaforma tecnologica per allinearla alle migliori realizzazioni presenti sul mercato. I primi servizi sono stati avviati nel mese di marzo 2000.

La sintesi dei risultati raggiunti nel periodo è rappresentata dalla Direzione Call Center, **una business unit che a Dicembre 2003 era presente sul territorio nazionale con 12 call center (più di 1000 postazioni) ripartiti in tre aree geografiche (Centro-Nord, Sud1 e Sud2).**

Costituita da più di 1700 persone impegnate nella progettazione realizzazione e gestione di tutti i servizi informativi e dispositivi di contatto telefonico con i Clienti di Poste Italiane (803.160 customer service; 186 accettazione telegrammi; 800.003.322 ProntoBancoposta..) e del Mercato esterno (outsourcing del call center integrato del Comune di Roma 060606). Per un totale di più di 20 Ml di

contatti/anno. La Direzione ha inoltre ottenuto la certificazione ISO-Vision 2000 (TUV-501001669) per la "Progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di Contact Center" e per due anni consecutivi ha avuto tra le migliori performance in termini di Customer Satisfaction (fonte Eurisko).

01/01/1998–31/03/1999 **Customer Operations Responsabile Call Center Solutions**

Wind Telecomunicazioni SpA, Roma (Italia)

Ho partecipato allo start up del terzo operatore di Telefonia Mobile, ho avuto la responsabilità del programma di realizzazione dei primi due call center di Roma e Napoli per un totale di circa 600 posti di lavoro. Ho costituito ed avviato la struttura di demand IT della funzione Customer Operations.

06/05/1991–31/12/1997 **Enel incarichi di coordinamento tecnico**

ENEL, Roma (Italia)

Nel periodo nel Gruppo ho ricoperto diversi incarichi di coordinamento e specialistici:

- Enel Sistemi Informatici

Responsabile Call Center Informatico

- Enel Divisione Distribuzione

Program Manager Nuovo Sistema Informativo della Distribuzione

- Enel Direzione Generale

Responsabile gestione risorse informatiche

Responsabile unità impianti teleinformatici

09/01/1990–06/04/1991 **Ufficiale di complemento**

Arma dei Carabinieri, Napoli (Italia)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/11/1983–20/02/1990 **Laurea in ingegneria elettronica indirizzo telecomunicazioni**

Università degli studi "La Sapienza" di Roma, Roma (Italia)

18/12/1990–18/12/1990 **Abilitazione all'esercizio della professione d'ingegnere**

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

inglese

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
B2	B2	A2	A2	B1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato

Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

Ho sviluppato buone competenze di comunicazione nelle esperienze in cui ho ricoperto ruoli "trasversali" di coordinamento funzionale (es. responsabile pianificazione e controllo commerciale) ed in quelle in cui ho avuto incarichi di linea in strutture numerose e distribuite sul territorio nazionale

Competenze organizzative e gestionali

Negli anni ed attraversando le molteplici esperienze professionali a diversa complessità organizzativa, tecnica e gestionale ho avuto modo di consolidare le mie competenze.

Mi viene riconosciuta affidabilità, resilienza e capacità di gestire relazioni in ambienti complessi e conflittuali

Competenze professionali Buone competenze di mentoring. Ho partecipato al programma di formazione Poste Italiane e faccio parte della comunità di mentoring del Gruppo.

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente avanzato	Utente avanzato

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Roma, 12 maggio 2019

