

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Lucia di lasio

E-mail	lucia.diiasio@firenzesmart.it
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	10/05/1973

POSIZIONE RICOPERTA ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

SENIOR PROJECT MANAGER CON ESPERIENZA ULTRADECENNALE IN PROGETTI DI INNOVAZIONE E QUALITÀ NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Da gennaio 2007- in corso

Responsabile del Contact Center multiente e multicanale 055055

presso Linea Comune spa – Firenze e dal 2019 presso Firenze Smart -Silfi Spa a seguito di fusione per incorporazione di Linea Comune Spa in Silfi Spa

055055 è il Contact Center multiente, multicanale integrato del territorio fiorentino, al quale aderiscono i Comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Firenze, Scandicci, Sesto Fiorentino e l'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Tavarnelle, San Casciano Val di Pesa e Greve in Chianti). Il servizio accoglie, informa, ascolta, indirizza e orienta l'utente su uffici e servizi degli Enti aderenti, risolve le richieste più semplici (chi, dove, quando e come), trasferisce al II livello quelle più specialistiche e/o personalizzate, fa da centralino e gestisce prenotazioni, segnalazioni, reclami e lamentele da parte dell'utenza. Gestisce in media 450.000 contatti l'anno, dei quali il 91% sono risolti al I livello. Mi occupo della gestione della commessa, gestione delle relazioni con gli Enti pubblici aderenti e con il fornitore erogatore del servizio, monitoraggio e qualità, supervisione e coordinamento attività formative, progettazione estensioni del servizio, strutturazione e avvio operativo del servizio personalizzato per un nuovo Ente.

Da gennaio 2008 – aprile 2017

Responsabile del Numero Verde Lavoro della Città Metropolitana di Firenze

presso Linea Comune spa – Firenze

Servizio informativo e di orientamento per l'area lavoro della Città Metropolitana di Firenze, con particolare attenzione ai servizi riguardanti le politiche attive del lavoro erogati dai Centri per l'Impiego.

Mi occupo della gestione della commessa, gestione relazioni con la Direzione Lavoro della Città Metropolitana di Firenze, monitoraggio e qualità, supervisione e coordinamento attività formative.

DA gennaio 2007 a maggio 2014

Referente Area Servizi Linea Comune.it

presso Linea Comune spa – Firenze

Progettazione di un modello di area servizi condiviso e integrato tra tutti gli Enti aderenti al Centro Servizi Territoriale Linea Comune, impostazione piano di coinvolgimento degli Enti, implementazione e personalizzazione dell'area servizi per la Provincia di Firenze, il Comune di Firenze e il Comune di Sesto Fiorentino.

Da 2012 a 2013	<p>Consulente FORMEZ</p> <p>Collaborazioni con il Formez nell'ambito del Percorso Formativo "Front Office chiavi in mano".</p> <p>Incarico di docenza su "La multicanalità e gli strumenti per la gestione del rapporto con il cittadino - CRM e Knowledge Management"</p>
Da gennaio 2005 a dicembre 2006	<p>Figura di Staff nell'Area Comunicazione-Sezione Progetti del Comune di Firenze</p> <p>Supporto nella realizzazione e gestione della redazione integrata dell'Area Comunicazione (struttura ad hoc per il coordinamento e la gestione dei processi di comunicazione in un'ottica multicanale).</p> <p>Responsabile definizione processi di gestione dei canali di comunicazione interna ed esterna e delle tipologie di monitoraggio.</p> <p>In particolare mi sono occupata dei seguenti progetti:</p> <p>PROGETTO CALL CENTER LINEA COMUNE 055055</p> <p>Progettazione dei processi di gestione e dei requisiti di servizio del Call Center Linea Comune 05555, il centro unico di contatto degli Enti pubblici del territorio fiorentino per richieste di informazioni, raccolta di segnalazioni e reclami.</p> <p>Coordinamento e supporto per lo sviluppo e la personalizzazione delle piattaforme di gestione dei contatti (CRM) e dei contenuti informativi (KMS - Knowledge Management System).</p> <p>Monitoraggio sull'andamento del canale e sulla qualità del servizio.</p> <p>PROGETTO CRM per URP</p> <p>Progettazione e implementazione di un sistema di gestione dei contatti, dei canali e dei processi personalizzato per gli URP del Comune di Firenze.</p> <p>PROGETTO EUROPEO INTERREG IIIC "GRANDS TRAVAUX"</p> <p>Riferimento europeo per il Comune di Firenze nel ruolo di esperto di comunicazione locale per interventi di comunicazione sul progetto tramvia, partecipazione ai tavoli di coordinamento europei organizzati dal progetto, gestione del progetto lato comunicazione, membro della Commissione scientifica del progetto.</p> <p>Gestione del progetto educativo "Dall'omnibus alla tramvia" integrato tra l'Area Comunicazione, la Direzione Istruzione, l'Assessorato alla Mobilità e alla Pubblica Istruzione del Comune di Firenze con alcune scuole elementari del Quartiere 4 e del Quartiere 1.</p> <p>PROGETTO REVISIONE RETE CIVICA</p> <p>Supporto nella progettazione e realizzazione di un prototipo per la nuova rete civica del Comune di Firenze (analisi, definizione di un modello di contenuti informativi e di gestione degli stessi).</p> <p>PROGETTO E-MOVE (e-democracy in area mobilità)</p> <p>Impostazione della fase di avvio del progetto di e-democracy e-move e gestione delle relazioni con il CNIPA.</p>
Da gennaio 2001 a dicembre 2003	<p>Progettista presso Lebelleforme s.r.l, studio di moda, comunicazione e immagine</p> <p>Progettazione allestimenti di spazi espositivi (stand, corner, negozi), progetto immagine coordinata dell'azienda, organizzazione di fiere.</p> <p>Alcuni Progetti: Allestimento Tendenze della fiera Texworld (Parigi) 2001, 2002, 2003, Area tendenze e progettazione della comunicazione per la fiera "Bogotá Fashion" (Bogotá) 2002.</p>
Da gennaio a giugno 2001	<p>Collaborazione presso il CSPE (Centro Studi per la Progettazione Edilizia) di Firenze.</p>
Da gennaio a giugno 2000	<p>Consulente presso Pitti Immagine s.r.l.</p> <p>Studio delle tendenze evolutive delle manifestazioni fieristiche di settore e proposta progettuale di un nuovo modello funzionale, organizzativo e di comunicazione da adottare.</p>

Da 1995 a 1998 **Collaborazione presso il Laboratorio di Comunicazioni Visive** della Facoltà di Architettura, Università degli Studi di Firenze
Organizzazione di eventi culturali, convegni e conferenze sulla comunicazione visiva, il design e l'architettura.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2019 **Master di specializzazione in comunicazione e social media** presso 24ORE Business School.
Tematiche maggiormente affrontate: pianificazione dei media, piano di comunicazione integrato, social media strategy, piano di social engagement.
- 2017 **Corso di aggiornamento su applicazione GDPR** per "Le attività svolte tramite call center: Quadro normativo e problemi applicative" erogato da PARADIGMA
- 2017 **Certificazione PRINCE 2 Foundation in Project Management** rilasciata da APMG International
- 2013 **Corso di specializzazione** su "Monitoraggio Qualità & Coaching per migliorare le prestazioni del Contact Center" erogato da Vanguard Communications
- 2011 **Corso di specializzazione** su "Conoscenze e skill vitali per la corretta gestione di Contact Center" erogato da Vanguard Communications
- 2010 **Corso di specializzazione** su "Il Contratto di Outsourcing di Servizi di Contact Center nella Pa" erogato da Soiel International
- 2009 **Corso di perfezionamento su Tecniche e Strumenti per il Project Management** presso la SDA Bocconi di Milano
- 2004 **Master Universitario di II Livello In Management Pubblico** presso la SDA Bocconi di Milano
Tematiche maggiormente affrontate: *posizionamento strategico delle PA, corporate governance, politiche della comunicazione pubblica, indagini di customer satisfaction, processi di produzione dei servizi (back office) e di erogazione dei servizi (front office) e relativa integrazione, politiche di marketing mix, marketing territoriale, organizzazione del lavoro e gestione del personale, analisi e reingegnerizzazione dei processi, economia pubblica, programmazione e controllo, finanza e appalti.*
- 2002 **Abilitazione** all'esercizio della professione di architetto conseguita presso l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Architettura
- 2000 **Laurea in Architettura** (vot. 110/110 e lode) conseguita presso l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Architettura, Dipartimento di Tecnologie e Architetture del Design "Pier Luigi Spadolini".
Tesi di Laurea: " *Il ruolo delle nuove tecnologie nell'evoluzione degli eventi fieristici specializzati*".
L'indirizzo di specializzazione seguito durante il corso di laurea e nella tesi finale è stato l'area della comunicazione e design.
- 1992 **Diploma conseguito presso il Liceo Classico "Gian Tommaso Giordani" di Monte Sant'Angelo** con la votazione di 58/60.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Da 2021 -in corso	Socio Centro per l' UNESCO di Firenze
Da 2014 -in corso	Socio fondatore dell'Associazione "Sapere Mediterraneo" "Sapere Mediterraneo" è un'Associazione Culturale senza scopo di lucro, che si prefigge di promuovere lo sviluppo economico, turistico, sociale e culturale dei Paesi che si affacciano sul Mediterraneo, attraverso la realizzazione di iniziative comuni che, grazie all'economia digitale, la circular economy, l'ambiente, lo sviluppo locale, le imprese private, gli enti pubblici e gli strumenti per il miglioramento della produttività individuale e aziendale, conducano alla riscoperta di valori e saperi, valorizzando identità, diversità e specificità locali.
Dal 2013 – in corso	Partecipazione a benchmarking con Enti pubblici nazionali e locali aventi ad oggetto tematiche riguardanti il contact center, al fine di condividere know how ed esperienze.
Da 2004 -in corso	Membro del network MMP (Management Pubblico) della SDA Bocconi Nell'ambito di tale network, relatore nel convegno organizzato a marzo 2006 dal titolo "La comunicazione nei servizi pubblici locali: il caso della nuova tramvia di Firenze".

CAPACITA' E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA	Italiana
ALTRE LINGUE	Inglese
Capacità di lettura	buona
Capacità di scrittura	buona
Capacità di espressione orale	buona

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI E ORGANIZZATIVE	Organizzazione, gestione e coordinamento di gruppi di lavoro multidisciplinari in contesti nazionali ed internazionali. Gestione di progetti complessi con molti interlocutori soprattutto nell'ambito della Pubblica Amministrazione.
---	---

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	Conoscenza pacchetto Office, Adobe Creative Suite e principali piattaforme di CRM, CMS e business intelligence.
--------------------------------	---

PATENTE O PATENTI	Patente B
-------------------	-----------

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003, D.Lgs 101/18 e del regolamento UE 679/16.

Firenze, lì 01/09/2023

Lucia di lasio