

## CURRICULUM VITAE

**ATTUALE POSIZIONE**  
dal 2002

### **GIANLUCA IALONGO**

**Project Manager – Marketing & Customer Experience**  
**Direzione Programma Razionalizzazione Acquisti PA**  
**Consip SpA**

Governo del contratto relativo al servizio di Contact Center in Outsourcing per il Programma di Razionalizzazione degli acquisti della P.A.

- Aspetti amministrativi/contabili/operativi
- Formazione operatori CC e base di conoscenza
- Gestione requisiti del sistema di CRM utilizzato sia dagli operatori CC che da personale Consip e sua integrazione con i sistemi aziendali

Attività di formazione per PA ed Imprese relative al portale Acquistinrete

Ha partecipato, quale componente, alle seguenti Commissioni di gara:

- Appalto Specifico Trasferte di Lavoro MEF,
- Gara Casellario 2013,
- Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e pdl Ed. 1.

E' stato nominato Responsabile del Procedimento per la seguente procedura di gara:

Appalto Specifico per la prestazione dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per il Programma di Razionalizzazione degli acquisti della P.A.

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

### PRECEDENTE

2001-2002

**Analista di processo**  
**IPSE 2000**

Analista di processo (sia per Clienti Consumer che Corporate e collegamento per lo sviluppo di sistemi informativi del Call Center);

- Definizione dei processi del Call Center per la Clientela Corporate
- Definizione dei requisiti del sistema informativo di gestione contatti del Call Center
- Referente per lo sviluppo del sistema informativo di gestione contatti del Call Center
- Collaborazione alla definizione dei processi del Call Center per la Clientela Consumer

1997-2002

**Coordinatore**  
**TELECOM ITALIA MOBILE S.p.a**

- Coordinatore di un gruppo di Assistenti alle Vendite di Roma – gestione del post-vendita di 180 grandi Clienti [settore industria, commercio, servizi,... (es.:Pfizer, EDS, ACEA, Affin, ...)], dal 1 gennaio 2000 all'agosto 2001
- Gestione e sviluppo del "Lavoro Temporaneo" in TIM (rapporti con le Società fornitrici di lavoratori temporanei e con le sedi territoriali Tim d'inserimento).
- Progettazione e presentazione del "Piano di formazione 1999 per il Customer Service

- Responsabile della Gestione Reclami Scritti "V.I.P." – Segreteria del Responsabile CS dal giugno 1998 al febbraio 1999
- Responsabile della Gestione Reclami telefonici dall'ottobre 1997 al giugno 1998
- Responsabile dei gruppi Part-Time del "119" dall'aprile 1997 all'ottobre 1997

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2000	Abilitazione all'esercizio della professione di Avvocato. Superamento esame presso la Corte d'Appello di Roma.
1996	Laurea in Giurisprudenza presso l'università di Roma "La Sapienza", nell'anno accademico 1994-95, con tesi in diritto privato: "La tutela dell'utente nei servizi postali", relatore prof. G. Alpa (votazione 101/110).
1989	Diploma di "maturità classica" Istituto M. Massimo, in Roma

Ai sensi del D.P.R. 445/2000, dichiaro e attesto la veridicità delle informazioni contenute nel presente curriculum vitae.  
In ottemperanza all'art. 13 della Legge 196/2003, autorizzo il trattamento dei dati personali.