

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	ALICICCO FILIPPO
Indirizzo	VIA DON MINZIONI 17 – 27042 BRESSANA BOTTARONE (PV)
Telefono	366/6667769
Fax	
E-mail	fil.alicicco@gmail.com
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	09/06/1979

ESPERIENZA LAVORATIVA

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Date• Nome e indirizzo del datore di lavoro• Tipo di azienda o settore• Tipo di impiego• Principali mansioni e responsabilità | <p>Da Maggio 2019 e tutt'ora in corso</p> <p>Banca Mediolanum S.p.A., Via Francesco Sforza 15, Milano 3 City</p> <p>Bancario - Assicurativo</p> <p>Contratto a tempo indeterminato</p> <p>Operations Governance a diretto responsabile del responsabile della funzione, oltre alle attività relative alla funzione di Analisi, Monitoraggio e Reporting (vedi precedente ruolo), sono ora responsabile della verifica e dell'implementazione di tutto il Layer Analitico Aziendale, della revisione dei processi di backoffice utilizzando strumenti di "process mining". Sono inoltre referente per tutte le evolutive di settore relative alla digitalizzazione anche con l'impiego di IA. Referente dei processi di budget e fcst del settore.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Date• Nome e indirizzo del datore di lavoro• Tipo di azienda o settore• Tipo di impiego• Principali mansioni e responsabilità | <p>Da Settembre 2015 a maggio 2019</p> <p>Banca Mediolanum S.p.A., Via Francesco Sforza 15, Milano 3 City</p> <p>Bancario - Assicurativo</p> <p>Contratto a tempo indeterminato</p> <p>Analisi, Monitoraggio e Reporting - Operations A diretto riporto del responsabile di tutta l'area di Back Office, sono attualmente responsabile della creazione di una cabina di regia che consenta il monitoraggio costante di tutti i volumi in ingresso verso le fabbriche prodotto al fine di monitorare "on line" i volumi di business. Sono inoltre responsabile della creazione di tutta la reportistica di area ed in collaborazione con la funzione Controllo di Gestione ed HR della preparazione di budget costi/ricavi, budget risorse e relativi fcst.</p> <p>Responsabile del progetto "Nuovo CRM" per il backoffice e della revisione di tutti i processi di area. Responsabile della gestione e del controllo dell'operato degli Outsourcers che collaborano con l'azienda.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Date• Nome e indirizzo del datore di lavoro | <p>Da Agosto 2012 a Settembre 2015</p> <p>Banca Mediolanum S.p.A., Via Francesco Sforza 15, Milano 3 City</p> |

- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Bancario - Assicurativo

Contratto a tempo indeterminato

Supervisore Customer Banking Center. *Responsabile dell'attività operativa inbound/outbound e di gestione delle risorse di una struttura di Contact Center (80 persone in totale di cui 6 Team Leader e 74 Banking Specialist). Oltre allo svolgimento della normale attività bancaria prevista nel mio ruolo, mi sono attribuiti poteri autorizzativi di carattere economico e di deroghe procedurali volti al soddisfacimento di richieste provenienti da parte della clientela retail. Questi stessi poteri prevedono un'attenta analisi di costi/opportunità.*

Assieme alla parte operativa, mi occupo della gestione e della crescita professionale delle risorse di cui sono responsabile in stretto contatto con la Direzione Risorse Umane. Il ruolo prevede un costante e attento interfacciarsi con le risorse al fine di valutare correttamente quale possa essere il percorso di crescita più indicato per ciascuna di esse.

Responsabile inoltre della parte di acquisizione della clientela retail che avviene attraverso l'utilizzo di canali self. In questa specifica attività intrattengo rapporti ed ho la possibilità di interfacciarmi anche con outsourcer.

Nel quotidiano gestisco inoltre i progetti che mi sono affidati dal responsabile del Customer Banking Center che sono volti a migliorare, modificare, creare processi e procedure nell'ottica di efficacia ed efficienza (ad esempio: Progetto NFC/Contactless, Idea Management, sviluppo aziendale del Digital Workplace, Nuovo sito internet della banca).

• Date

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

Da Febbraio 2011 ad Agosto 2012

Banca Mediolanum S.p.A., Via Francesco Sforza 15, Milano 3 City

Bancario - Assicurativo

Contratto a tempo indeterminato

Pianificazione e Controllo Customer Banking Center. *In qualità di Team Leader, sono stato chiamato a gestire l'attività di pianificazione del Contact Center (440 risorse circa) a riporto diretto del responsabile del CBC. Mi sono occupato, tra le altre, della pianificazione della turnistica, dei piani ferie, della verifica quotidiana e costante dei volumi in ingresso facendo in modo che i flussi di chiamate non compromettessero il raggiungimento dei livelli di servizio ed infine della pianificazione di tutte le attività collaterali in termini di dimensionamento delle risorse da impiegare per non creare backlog operativi. Nell'attività mi sono anche occupato della gestione di tutte le attività del CBC in fase di contingency operativa. Ho stimato e valutato inoltre tutti gli impatti che, sull'attività di Contact Center, avrebbero portato le nuove iniziative della banca intese come lanci di nuovi prodotti, campagne pubblicitarie, iniziative commerciali. Infine mi sono occupato della preparazione e dell'analisi coadiuvato dal Controllo di Gestione e dalle HR di budget e forecast risorse.*

• Date

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

Da Agosto 2010 Febbraio 2011

Banca Mediolanum S.p.A., Via Francesco Sforza 15, Milano 3 City

Bancario - Assicurativo

Contratto a tempo indeterminato

Team Leader Customer Banking Center. *Coordinamento operativo e gestionale di un Team del Customer Banking Center (10/12 risorse) a riporto diretto di un Supervisore. Mi sono occupato della gestione delle risorse in termini di prospettive di crescita aziendale ed in ambito operativo. Mi sono stati attribuiti anche poteri autorizzativi e di deroga al fine di soddisfare le esigenze della clientela retail.*

• Date

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

Da Settembre 2008 Agosto 2010

Banca Mediolanum S.p.A., Via Francesco Sforza 15, Milano 3 City

Bancario - Assicurativo

Contratto a tempo indeterminato

Banking Specialist Sales Support Center. *Durante la seconda fase di start-up del Contact Center dedicato all'assistenza telefonica alla Rete di Vendita (Family Banker), mi sono occupato*

di supportare i promotori finanziari nella risoluzione di problemi o gestione di pratiche complesse relative alla clientela. L'esperienza è stata molto formativa dal punto di vista della relazione e della conoscenza approfondita dei meccanismi che legano front office e back office. Inoltre essendo una fase di start-up ho potuto contribuire attivamente alla definizione di processi e procedure che hanno fatto crescere molto questa nuova area aziendale.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Da Luglio 2007 Settembre 2008

Banca Mediolanum S.p.A., Via Francesco Sforza 15, Milano 3 City

Bancario - Assicurativo

Contratto a tempo indeterminato

Banking Specialist Customer Banking Center. Dopo una prima fase di stage con cui l'azienda ha contribuito alla mia formazione in ambito bancario/assicurativo ed in termini di conoscenza di prodotti, i processi e procedure, sono stato inserito all'interno di un team di operatori telefonici dedicati all'attività inbound ed outbound. Ho avuto la possibilità di imparare a conoscere le modalità di approccio all'attività telefonica e alla gestione del cliente. Durante questo periodo ho avuto modo anche di fare un'esperienza in un team dedicato che si occupava della gestione delle comunicazioni di clienti ricevute a mezzo mail e fax e sono stato Consulente di Sede a disposizione della clientela ordinaria e di sede.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Da Luglio 2005 a Settembre 2005

DataStampa, Via delle Medaglie d'Oro 141, Roma

Agenzia di Rassegna Stampa

Contratto di collaborazione

Lettura ed analisi delle principali testate giornalistiche italiane ed europee. Composizione ed assemblaggio dei diversi articoli suddivisi per cliente attraverso software informatici ed invio ai clienti dell'agenzia.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Da Settembre 1998 ad Aprile 2005

Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Siena, via Mattioli 10 Siena

Storia dei Trattati e Politica Internazionale, Storia Contemporanea e Moderna, Politica Comparata, Relazioni Internazionali, Diritto Pubblico, Diritto Internazionale, Diritto dell'Unione Europea, Diritto Privato, Organizzazione Internazionale.

Dottore Magistrale in Scienze Politiche, indirizzo Politico Internazionale con la votazione di 103/110. Discussione di una tesi in Storia dei Trattati e Politica Internazionale dal titolo: "La situazione politica e militare italiana del 1943 alla luce di un carteggio particolare (Le Carte Alicicco)"

• Date

Da Settembre 1993 a Luglio 1998

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Liceo Classico Dante Alighieri, Orbetello (Grosseto)
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Italiano, Latino, Greco, Storia e Matematica
• Qualifica conseguita	Diploma di maturità classica con la votazione di 48/60
• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)	

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

MADRELINGUA

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ARTISTICHE

Musica, scrittura, disegno ecc.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Competenze non precedentemente indicate.

ITALIANO

INGLESE

SUFFICIENTE

SUFFICIENTE

SUFFICIENTE

Spiccata capacità di instaurare rapporti umani e relazioni interpersonali. Ottime capacità di lavorare in gruppi sia precostituiti sia in fase di start-up. Ottime capacità analitiche e di problem solving. Sono estremamente flessibile sia in termini di orario e soprattutto in termini di organizzazione del mio lavoro distinguendo con facilità priorità ed urgenze. Le esperienze lavorative mi hanno permesso di poter sviluppare ottime capacità di gestione delle persone con le quali ho sempre instaurato un rapporto molto diretto e di totale trasparenza. L'attività lavorativa inoltre ha accresciuto notevolmente le mie caratteristiche di riservatezza verso informazioni sensibili che devono essere mantenute segrete per il bene e la crescita dell'azienda stessa.

Ottima capacità di lavorare con i numeri.

Ottima capacità di organizzazione sia del quotidiano che di attività a medio lungo termine attraverso una pianificazione attenta di impegni e scadenze. In qualità di team leader ho imparato ad organizzare e gestire il lavoro dei miei diretti cercando di trasmettere modalità di organizzazione del lavoro efficaci ed efficienti. Organizzo settimanalmente SAL di aggiornamento su attività o progetti, adottando tecniche di incontri diversi a seconda degli argomenti (dalla classica riunione allo stand-up meeting). Ridefinisco ruoli e obiettivi costantemente tenendo sempre ben presente il risultato da raggiungere. Il tutto avviene monitorando attentamente la performance del gruppo attraverso metriche definite a priori e misurabili.

Ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows ed Apple

Ottima conoscenza del pacchetto Office con particolare propensione per Excel e Power Point

Ottima conoscenza del pacchetto Office 365 (Owa, Yammer, Newsfeed)

Ottima conoscenza dei principali browser di navigazione (IE, Chrome)

Ottima conoscenza dell'applicativo Power BI

Ottima conoscenza dei principali social network

Ottima conoscenza di iOS e Android

Ottima conoscenza di tutti gli applicativi con i quali gestisco la mia attività quotidiana

Buone capacità di gestione di molteplici postazioni informatiche attraverso l'installazione e la successiva creazione di reti domestiche per facilitare la condivisione di documenti e la gestione delle stampanti di rete.

Buone conoscenze grafiche

Nel 2000 ho conseguito l'attestato di Istruttore Nazionale di Tennis di primo grado.

PATENTE O PATENTI

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Durante questi anni in Mediolanum ho avuto modo di accrescere le mie competenze grazie alla partecipazione ad alcuni corsi specifici di formazione tra cui molto importanti sono stati:

- Tecnica Bancaria
- Mediolanum Team Management: Gestire Team Complessi tenuto dal Prof. Leonardo Caporarello, docente di Leadership & Organizational Developement presso la SDA Bocconi School of Management
- Excellence Pro: gestione e miglioramento dei processi tenuto dai docenti del Politecnico di Milano

ALLEGATI

"Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003" oppure "In riferimento alla legge 196/2003 autorizzo espressamente l'utilizzo dei miei dati personali e professionali riportati nel mio curriculum".

Filippo Alicicco