

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

A00	CSI - PIEMONTE CONSORZIO PER IL SISTEMA INFORMATIVO
08 MAG. 2018	
Protocollo n° 000.8283	

103.P

Nome **PACINI PIETRO**

Indirizzo **OMISSIS**

Telefono

Fax

E-mail

Nazionalità **Italiana**

Data di nascita **OMISSIS**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da - a) **Giugno 2017 - Febbraio 2018**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Poste Italiane S.p.a. - viale Europa 190 - 00144 Roma**
- Tipo di azienda o settore **Informatica e Servizi**

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 1 - Curriculum vitas di

OMISSIS

- Tipo di impiego Dirigente
- Principali mansioni e responsabilità Direttore Vendite Pubblica Amministrazione
Responsabile Gare, Delivery e Servizio Clienti (ad Interim)
Mercato Business e Pubblica Amministrazione

Principali Responsabilità

Gestione e sviluppo commerciale della Pubblica Amministrazione Centrale, attraverso il coordinamento della forza vendita dedicata, curando, inoltre, il coordinamento del processo commerciale territoriale relativo al segmento della Pubblica Amministrazione Locale di competenza per circa 900 M€ di ricavi. Sviluppo e definizione di offerte specifiche per la clientela di competenza, e della progettazione, realizzazione e il delivery di soluzioni progettuali complesse e di offerte distintive del gruppo Poste Italiane.

Principali Risultati

Sviluppo del nuovo modello dei servizi per la PA (Cantiere Strategico PA) in coerenza con le evoluzioni dell'Agenda Digitale
Sviluppo dei Ricavi dei Consorzi Patenti via Poste e Poste Motori (circa 90 M€)
Riduzione dei Crediti verso la Pubblica Amministrazione Centrale (oltre 150 M€)

- Date (da - a) Aprile 2016- Maggio 2017
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Poste Italiane S.p.a. - viale Europa 190 - 00144 Roma
- Tipo di azienda o settore Informatica e Servizi
- Tipo di impiego Dirigente
- Principali mansioni e responsabilità Responsabile Gare, Delivery e Servizio Clienti
Mercato Business e Pubblica Amministrazione

Principali Responsabilità

Gestione delle attività relative alla partecipazione a gare attraverso la definizione dell'offerta tecnico/economica, degli aspetti documentali e normativi connessi alla stipula dei contratti, e le attività amministrative per la partecipazione a gare; Realizzazione e delivery di soluzioni progettuali complesse; gestione e sviluppo delle attività di assistenza e post-vendita gestione dei sistemi informativi a supporto, del CRM e Sales Force.

Principali Risultati

Sviluppo del nuovo modello di assistenza dei clienti Business su piramide e valore dei clienti;
Integrazione del sistema di SalesForce con sistemi di Provisioning dei servizi e nuovo Portale Business;
Sviluppo del modello di procedura gare, pricing, costi e condizioni coerenti con il quadro normativo di riferimento. Tasso di successo gare (economics) > 86%

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 2 - Curriculum vitae di

OMISSIS

• Date (da - a) **Gennaio 2013 - Marzo 2016**
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **Poste Italiane S.p.a. - viale Europa 190 - 00144 Roma**
• Tipo di azienda o settore **Informatica e Servizi**
• Tipo di impiego **Dirigente**
• Principali mansioni e responsabilità **Responsabile Supporto Vendite e Gare
Mercato Business e Pubblica Amministrazione**

Principali Responsabilità

Coordinamento delle attività di prevendita svolte a livello territoriale mediante la definizione delle linee guida e dei piani di azione e commerciali, Definizione con le funzioni marketing/Società del Gruppo dei prodotti/servizi, per la definizione di offerte commerciali standard
Gestione delle attività relative alla partecipazione a gare attraverso la definizione dell'offerta tecnico/economica, degli aspetti documentali e normativi connessi alla stipula dei contratti, e le attività amministrative per la partecipazione a gare.

Principali Risultati

Definizione della nuova piramide clienti in funzione del potenziale di spesa e dei segmenti di consumo per industry.
Avvio di Crash Program focalizzati su prodotti e servizi per boost ricavi (Tasso in deroga, Posta Target, Pacchi)
Definito nuovo modello e processo di gare e beauty contest, con regole di ingaggio definite con le funzioni aziendali.
Piano di win back per il recupero della corrispondenza dai competitor
Tasso di successo gare (economics) > 85%

• Date (da - a) **Settembre 2012 - Dicembre 2012**
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **Poste Italiane S.p.a. - viale Europa 190 - 00144 Roma**
• Tipo di azienda o settore **Informatica e Servizi**
• Tipo di impiego **Dirigente**

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 3 - Curriculum vitae di

OMISSIS

• Principali mansioni e responsabilità

Responsabile Business Development ICT Internazionale

Principali Responsabilità

Sviluppo e realizzazione di accordi Internazionali, ad elevato contenuto ICT, con operatori postali e/o altre realtà internazionali ed assicurare la gestione del fabbisogno informatico al fine di definire gli sviluppi dei sistemi e delle soluzioni ICT.

Principali Risultati

Definizione del modello di accordi e partnership per lo sviluppo di soluzioni ICT internazionali.

• Date (da - a)

Gennaio 2011 - Agosto 2012

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

Poste Italiane S.p.a. - viale Europa 190 - 00144 Roma

• Tipo di azienda o settore

Informatica e Servizi

• Tipo di impiego

Dirigente

• Principali mansioni e responsabilità

Responsabile Governo della Tecnologia Gruppo Poste Italiane

Principali Responsabilità

Gestione indirizzo e controllo concernenti lo sviluppo e l'utilizzo delle tecnologie quale fattore strategico per la realizzazione degli obiettivi dell'Azienda e del Gruppo, attraverso un presidio univoco ed integrato dei processi di scouting tecnologico, pianificazione e procurement, CRM, Basi Dati Aziendali con 31 mln. di clienti Architetture HW e SW di riferimento circa 240 M€ Opex e 320 M€ Capex

Principali Risultati

Sviluppo e diffusione del sistema CRM di sportello su circa 12.000 uffici e 60.000 postazioni di lavoro.

Progettazione e sviluppo del Data Center Tier 4 di Torino 30.000 Mq.

Sviluppo del Cloud IaaS di Poste Italiane, infrastruttura Cloud Storage 14 PetaByte, Virtualizzazione dei sistemi

• Date (da - a)

Settembre 2010 - Dicembre 2010

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

Poste Italiane S.p.a. - viale Europa 190 - Roma

• Tipo di azienda o settore

Informatica e Servizi

• Tipo di impiego

Dirigente

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 4 - Curriculum vitae di

OMISSIS

- Principali mansioni e responsabilità

Responsabile Rete TLC

Principali Responsabilità

Pianificazione, Sviluppo ed Esercizio della rete TLC del Gruppo Poste Italiane e dell'evoluzione dell'infrastruttura dei sistemi di telecomunicazione. (5 data center, circa 13000 siti operativi - uffici postali, centri di recapito etc - sistema VOIP)

Principali Risultati

Definizione e realizzazione del progetto di spin off della infrastruttura di Rete TLC del gruppo Poste Italiane verso Poste Mobile.

- Date (da - a)

Marzo 2010 - Agosto 2010

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

Vodafone S.p.a. - Viale Lorenteggio - Milano

- Tipo di azienda o settore

Telecomunicazioni

- Tipo di impiego

Dirigente

- Principali mansioni e responsabilità

CEO Vodafone Gestioni S.p.a
Head of Direct Consumer Sales

Principali Responsabilità

Gestione rete Retail 800 negozi in franchising e GD, 22 Flagship e 80 negozi gestiti nei centri commerciali Vodafone Gestioni S.p.a (35 M€ revenues - 14 M€ Opex , Gestione Rete 1000 agenti door to door

Principali Risultati

Incremento abbonamento dati sui negozi Vodafone + 20% II
Razionalizzazione e presidio dei FlagShip da 22 a 1
Piano concorrenza negozi Wind (EOLC) su 60 punti vendita "core business"

- Date (da - a)

Gennaio 2007 - Febbraio 2010

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

Vodafone S.p.a. - Viale Lorenteggio - Milano

- Tipo di azienda o settore

Telecomunicazioni

- Tipo di impiego

Dirigente

Pacini Pietro

OMISSIS

OMISSIS

- **Principali mansioni e responsabilità**

Head of in House Sales

Principali Responsabilità
 Canale Indiretto a Outbound su 8 aree circa 1000 operatori interni e circa 2000 operatori outsourcing
 Retention Upselling e Crossselling offerte Mobile Consumer e Microbusiness
 Acquisition clienti rete fissa.

Principali Risultati
 Sviluppo del nuovo modello outbound basato su "Irrational Bias" e nuovo sistema di OutBound call.
 Retention Clienti Mobile > 60%
 Vendite Mobile e Rete Fissa per 200 M€ nel Revenues e 80 M€ opex con contributo del 25% crescita Vodafone Italia

- **Date (da - a)** **Dicembre 2004 - Gennaio 2007**
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Telecontact S.p.a. Gruppo Telecom Italia - Centro Direzionale - Napoli
- **Tipo di azienda o settore** Telecomunicazioni
- **Tipo di impiego** Dirigente
- **Principali mansioni e responsabilità** Amministratore Delegato
- **Principali Responsabilità**

Amministratore Delegato con piena responsabilità di profit and Loss; 4 sedi (Roma, Napoli Catanzaro e Caltanissetta) e 3000 dipendenti e 70 M€ fatturato
 Gestione e Caring del 50% chiamate clienti Consumer Gruppo Telecom Italia
 Gestione e Caring di tutti i clienti Microbusiness del Gruppo Telecom Italia

Principali Risultati
 Trasformazione in centro di competenza Caring del Gruppo Telecom Italia con incremento del fatturato in due anni da 50M€ a 70 M€
 Vendite > 40% ADSL Gruppo Telecom Italia
 Stabilizzazione ed assunzione di 800 interinali definito nel piano Industriale del Gruppo Telecom Italia

- **Date (da - a)** **Dicembre 2003 - Dicembre 2004**
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Telecom Italia S.p.s. - Piazza Einaudi - Milano
- **Tipo di azienda o settore** Telecomunicazioni
- **Tipo di impiego** Dirigente

- **Principali mansioni e responsabilità**

Responsabile Customer Operations Internazionali

Principali Responsabilità
Sviluppo delle Customer Operations BroadBand Europeo in Francia (TI France), Germania (Hansenet) ed Olanda (BBNet)
Gestione Operativa Customer Care Internazionale
Gestione Fatturazione, Credito Internazionale

Principali Risultati
Start Up Telecom Italia France a Marsiglia con circa 300k clienti a fine anno (COO TI France) e 55 M€ Revenues.
Estensione del modello Customer Operations broadband nella città di Amburgo con circa 250k linee attive in un anno.
Sviluppo del modello Customer Operation Europa per il Sud America (Cuba, Argentina)

- **Date (da - a)**

Agosto 2002 - Novembre 2003
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro**

Telecom Italia S.p.a. - Via Confinza - Torino
- **Tipo di azienda o settore**

Telecomunicazioni
- **Tipo di impiego**

Dirigente
- **Principali mansioni e responsabilità**

Direttore Regionale Customer Care Piemonte e Val d'Aosta

Principali Responsabilità
Gestione Customer Operations dell'area di riferimento con 2 Ml clienti, 700 risorse su 5 filiali (Torino, Aosta, Alessandria, Novara e Cuneo)
Gestione Customer Care Clienti Consumer e Business
Gestione Assistenza Tecnica dell'area Nord Ovest.

Principali Risultati
Best in class tra 8 aree vendita canale telefonico ADSL con redemption > 3%
Re-ingegnerizzazione dei turni ed ottimizzazione delle curve di risposta con accordo sindacale per il nuovo modello dei turni di Customer Care di Telecom Italia
Raggiungimento del 85% del grado di risposta entro 20" ed indice di soddisfazione > 8,5 (su scala 10)

- **Date (da - a)**

Dicembre 2001 - Luglio 2002
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro**

Telecom Italia S.p.a. - Parco dei Medici - Roma
- **Tipo di azienda o settore**

Telecomunicazioni
- **Tipo di impiego**

Dirigente

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 7 - Curriculum vitae di

OMISSIS

- Principali mansioni e responsabilità

Responsabile Customer Care Business

Principali Responsabilità

Customer Operations clienti Business del Gruppo TI con circa 100 risorse in HQ e 8 aree a riporto funzionale con 2000 unità. Gestione operativa di Front End e Web Services. Gestione operativa di BackEnd.

Principali Risultati

Riorganizzazione centrale e territori dalle precedenti 3 funzioni di Web Services, Dati e Fonia clienti business

Reingegnerizzazione dei criteri di accesso per classi di clienti Top con numero dedicato e risorse, SME con pin e customer focus team, Microbusiness con accesso random e livelli di servizio > 80% in 20".

Sviluppo Upselling e Crossselling servizio ADSL clienti Microbusiness

- Date (da - a)

Gennaio 2001 - Novembre 2001

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

Telecom Italia S.p.a. - Via di Val Cannuta - Roma

- Tipo di azienda o settore

Telecomunicazioni

- Tipo di impiego

Dirigente

- Principali mansioni e responsabilità

Responsabile Pianificazione e Supporto Customer Care

Principali Responsabilità

Pianificazione e Budget Customer Operations Consumer con 30 risorse in HQ ed un budget investimenti di circa 40 MIE

Strategie di CRM e processi di caring

Gestione operativa team Web Caring

Principali Risultati

Piano WinBack 45% redemption nelle Customer Retention Unit

Reingegnerizzazione ed Outsourcing back office e sistemi di tracking e tempi medi di lavorazione (riduzione del 8% dei reclami e recall inferiori al 10%)

Sviluppo del sistema di attivazioni ADSL OLBB con introduzione del sistema di monitoraggio con tempi attivazione 80% in 10 giorni

- Date (da - a)

Gennaio 1996 - Dicembre 2000

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

Telecom Italia S.p.a. - Via di Val Cannuta - Roma

- Tipo di azienda o settore

Telecomunicazioni

- Tipo di impiego

Dirigente

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 8 - Curriculum vitae di

OMISSIS

• **Principali mansioni e responsabilità** Responsabile Sistemi di Gestione Rete d'Accesso/Network Operations Management

Principali Responsabilità

Sviluppo dei Sistemi di Gestione della Rete di Accesso o con 50 unità a cui rispondevano funzionalmente 18 settori territoriali e 60 Mdi Lire investimenti
Esercizio dei sistemi di gestione dei 280 centri di lavoro della rete di accesso
Processi, Procedure e Metodi di Lavoro

Principali Risultati

Reingegnerizzazione dei processi e sistemi di riparazione ed impianti con una riduzione dei centri di lavoro da 500 a 280 e centralizzazione dei sistemi
Introduzione del sistema di workforce management ed ufficio mobile per una forza lavoro di circa 20.000 tecnici ed un recupero di efficienza del 13%
Minori costi di esercizio e manutenzione di circa 50 Mdi Lire

• **Date (da - a)** Gennaio 1994 - Dicembre 1995

• **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Telecom Italia S.p.a. - Via Cristoforo Colombo- Roma

• **Tipo di azienda o settore** Telecomunicazioni

• **Tipo di impiego** Quadro

• **Principali mansioni e responsabilità** Direzione Regionale Roma
Responsabile Gestione Rete d'Accesso

Principali Responsabilità

Piani programmi e gestione delle realizzazioni impiantistiche di Rete e Servizi di Assistenza tecnica con 20 risorse in direzione regionale, 4 filiali, 30 centri di lavoro e circa 1000 tecnici.
Procedure, dotazioni e metodi di lavoro
Sviluppo Impianti di rete, 8 imprese di rete con un budget capex di circa 20 MIE

Principali Risultati

Reingegnerizzazione dei processi e sistemi di riparazione ed impianti con una riduzione di Riduzione dei tempi di attivazione impianti da 10 a 4gg.
60% Riparazione dei guasti stesso giorno, 95% in due giorni
Nuovo modello di previsione di budget della manodopera sociale e sviluppo sistemi di controllo attivazioni e riparazioni guasti.

• **Date (da - a)** Gennaio 1992- Dicembre 1993

• **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Telecom Italia S.p.a. - Via Cristoforo Colombo - Roma

• **Tipo di azienda o settore** Telecomunicazioni

• **Tipo di impiego** Quadro

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 9 - Curriculum vitae di

OMISSIS

- Principali mansioni e responsabilità Direzione Regionale Roma
Responsabile Pianificazione e Supporto della Gestione Rete d'Accesso
- Date (da - a) Giugno 1990 - Dicembre 1991
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Telecom Italia S.p.a. - Via di Val Cannuta - Roma
- Tipo di azienda o settore Telecomunicazioni
- Tipo di impiego Quadro
- Principali mansioni e responsabilità Direzione Regionale Roma
Programma Master of Science Polytechnic of New York, e Training on the Job
Direzione Regionale Roma Assistenza tecnica ed Impianti d'abbonato.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da - a) 1982 - 1988
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università "La Sapienza Roma"
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Ingegneria Elettronica
- Qualifica conseguita Laurea Vecchio Ordinamento
- Date (da - a) 1990 - 1991
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Polytechnic of New York
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Electrical Engineering
- Qualifica conseguita Master of Science

**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI**

MADRELINGUA **ITALIANA**

ALTRE LINGUA

INGLESE

- Capacità di lettura **ECCELLENTE**
- Capacità di scrittura **BUONO**
- Capacità di espressione orale **BUONO**

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI**

TEAM LEADERSHIP, MENTORSHIP ED ORIENTAMENTO ALLE PERSONE

OTTIMI SKILL DI COMUNICAZIONE

COLLABORAZIONE CROSS-FUNZIONALE

CAPACITÀ NEGOZIALI E NETWORKING

STANDING E CREDIBILITÀ

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

CAPACITÀ DI LETTURA DEL MERCATO, STRATEGIA ED INNOVAZIONE CON UN FOCUS SULLE MIGLIORI TECNOLOGIE ABILITANTI (BEST PRACTICES/SCOUTING);

SAPER GESTIRE LA COMPLESSITÀ E LE VARIABILI CHE DETERMINANO LA SOSTENIBILITÀ DI LUNGO TERMINE DI UN BUSINESS (INVESTIMENTI, TECNOLOGIA, PARTNERSHIP), E DEI SISTEMI DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

ESSERE UN CHANGE AGENT E PROGRAM MANAGER CON VISIONE SISTEMICA/ORGANIZZATIVA E COMPETENZA TECNICA E STRATEGICA;

PROFONDA CONOSCENZA DEL SISTEMA CONTRATTUALE, CODICE DEGLI APPALTI, CONVENZIONI, PROCESSI DI PROCUREMENT QUADRO NORMATIVO E REGOLATORI RELATIVO AD ENTI PUBBLICI ED AZIENDE PARTECIPATE

FOCALIZZAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI E TENSIONE A SUPERARE GLI OSTACOLI E LE EMERGENZE;

RISOLUTEZZA E CORAGGIO DECISIONALE PER IDENTIFICARE POSSIBILI SACCHE DI INEFFICIENZA E AGIRE SULL'EFFICIENTAMENTO E LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI

Pacini Pietro

OMISSIS

Pagina 11 - Curriculum vitae di

OMISSIS

CAPACITÀ E COMPETENZE
ARTISTICHE

APPASSIONATO DI MUSICA, PIANISTA, DIPLOMANDO IN COMPOSIZIONE PER LA MUSICA APPLICATA AL
CONSERVATORIO SANTA CECILIA DI ROMA

ULTERIORI INFORMAZIONI

MEMBRO DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'ACCADEMIA DI MUSICA DI TARQUINIA (2016 -PRESENTI)

MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL CONSORZIO ELIS (2012-2016)

MEMBRO DEL COMITATO DEI SOCI FONDATORI DELLA FONDAZIONE UGO BORDONI (2011-2012)

MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA FONDAZIONE VODAFONE (2009-2010)

SI ATTESTA LA VERIDICITA' DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEL D.P.R. 445/2000 E
S.M.I.

TARQUINIA, 07 MAGGIO 2018

FIRMATO IN ORIGINALE

OMISSIS