

CURRICULUM VITAE



Informazioni personali

Cognome/Nome **ALUFFI Roberto**

Data di nascita **OMISSIS**

Esperienza Lavorativa

Data **Da 1985 a oggi**

Nome e indirizzo del datore di lavoro **CSI Piemonte – Consorzio per il Sistema Informativo**

Tipo di azienda o settore **Pubblica Amministrazione – Information and communication technology**

Da 2014 Direttore

Principali attività e responsabilità **Responsabile direzione Contact Center, Service Desk e Personale -Progettazione, allestimento e predisposizione servizi di assistenza.**

Garantisce la continuità dei servizi erogati nel rispetto degli accordi e dei contratti con i Clienti; promuove l'evoluzione e cura lo sviluppo degli strumenti e delle soluzioni tecnico organizzative necessarie all'erogazione.

Valore della produzione gestito > 10M€

2013 Responsabile Area Risorse e Servizi

Principali attività e responsabilità **Supporta la Direzione nel raggiungimento degli obiettivi (di budget, di processo, di servizio);**

Promuove, indirizza e presiede le attività finalizzate agli obiettivi di *saving*

Accoglie le esigenze delle strutture operative e di progetto e assegna le risorse con le competenze adeguate; pianifica le allocazioni in base alle priorità di business. E' responsabile del monitoraggio e del controllo attivo delle pianificazioni.

Risponde al Direttore – Direzione Tecnica Infrastrutture e Tecnologie; budget di Direzione 20M€

Da 1/1/2009 a 31/12/2012

Responsabile Servizio Assistenza Clienti

Principali attività e responsabilità

Progettazione, pianificazione e gestione dell'erogazione di servizi di assistenza;
Processi organizzativi - è promotore del cambiamento, individua e adotta soluzioni organizzative basate su criteri di qualità, flessibilità ed efficienza;
Garantisce, tramite la rilevazione e misurazione di indicatori di servizio, il livello di qualità dell'erogazione del servizio (SLA);
Individua soluzioni tecniche e organizzative finalizzate all'ottimizzazione e al recupero di efficienza e garantisce l'adeguatezza complessiva dell'impianto tecnico organizzativo

E' autonomo per la quota di budget di cui risponde direttamente al Direttore Infrastrutture (> 6M€).

Risponde al Direttore – Direzione Infrastrutture

Dal 2004 al 2008

Responsabile Servizio Assistenza e Help Desk

Principali attività e responsabilità

Progettazione, pianificazione e gestione dell'erogazione di servizi di assistenza;
Garantisce il rispetto dei livelli di servizio;
Collabora alla definizione del modello aziendale e organizza l'erogazione dei servizi di assistenza di primo livello;

Introduce e consolida prassi operative finalizzate all'industrializzazione dei servizi.
Gestisce quote di budget (> 1M€ < 6M€).

Dal 1985 al 2004

Tecnico software, coordinatore servizi assistenza e altri servizi infrastrutturali

Principali attività e responsabilità

Inserito in qualità di programmatore software segue il percorso di carriera tecnica e dal 1994 è referente di sistema/prodotto. Partecipa a iniziative di sviluppo del business con ruolo di supporto prevendita, installazione e avvio progetti.

Prosegue specializzandosi in attività di progettazione, pianificazione e gestione di servizi di assistenza;

Vive attivamente e in prima persona la fase di espansione del Consorzio presidiando le competenze tecniche in un ambito caratterizzato da forti spinte innovative (sistemi territoriali, soluzioni CAD e GIS); ha modo di collaborare alla definizione del modello organizzativo aziendale.

Definisce, all'interno di gruppi di lavoro, le politiche di gestione dei servizi orientate alla diffusione del Sistema Qualità di CSI Piemonte;
Introduce prassi operative finalizzate all'industrializzazione dei servizi.

Istruzione e formazione

Data **1985**
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Istituto superiore per l'informatizzazione
Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Immagine elettronica e sistemi audiovisivi – diploma di specializzazione (100/100)

Data **1983**
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Liceo "N. Copernico" Torino
Livello nella classificazione nazionale o internazionale Diploma Liceo Scientifico (40/60)

Partecipa regolarmente a seminari, workshop e iniziative di aggiornamento su tematiche manageriali e organizzative

1987 – 1999 Formazione Tecnica: architettura dei sistemi informativi, progettazione software, analisi e controllo qualità – Italia, varie sedi

2000 – Seminario residenziale "L'arte di Comunicare", Istituto RIZA Psicosomatica, Milano

2000 – "La qualità nel servizio al Cliente", Scuola Superiore Reiss Romoli, L'Aquila

2002 – "Formazione manageriale per responsabili di servizio", Cortese Consulting, Torino

2003 - "La gestione dei disservizi", Galgano Formazione, Torino

2004 – "Il gruppo di lavoro e lo sviluppo della leadership, I conflitti nelle organizzazioni", CEGOS Italia, Torino

2005 – Modelli organizzativi e produttività, CSI Piemonte, Torino

2007 – Seminario "Lavorare per obiettivi – cosa cambia nel mondo del lavoro", Fondazione IRSO, Roma

2007 - "Gestire la motivazione e lo sviluppo dei propri collaboratori in un'ottica di efficienza", Torino

2008 - "Progetti e processi in una gestione sistemica", EOS consulenza per la direzione, Torino

2007 – 2010 Corso triennale di abilitazione professionale al counselling. Istituto Change, Torino – Scuola superiore di counselling sistemico. Tirocinio supervisionato

2012 - 2013 Master in Formazione al Counselling sistemico – Istituto Change, Torino

2013 – Formazione manageriale - Ruolo, collaboratori e team – CFMT per CSI Piemonte, Torino

2014 – Management degli Enti no Profit - 24ORE Business School, Gruppo24ORE, Milano

2015 – Formazione manageriale – Definire e leggere il business; guidare e gestire il team - Fondazione ISTUD - Istituto Studi Direzionali

2017 - Formazione manageriale "Smart people, Smart Management" - PRAXI S.p.A.

Capacità e competenze relazionali

Metodologie e tecniche di comunicazione;
tecniche di supporto alla negoziazione;
Metodologie a supporto della motivazione.

Capacità e competenze organizzative

- metodologie e tecniche di attivazione e gestione di gruppi di lavoro;
- valutazione e gestione del rischio;
- pianificazione e gestione risorse economiche;
- analisi dei bisogni formativi, delle competenze e orientamento professionale;
- selezione e sviluppo del personale;
- analisi, assessment e processi organizzativi.

Capacità e competenze tecniche

Conoscenza e utilizzo strumenti di controllo aziendale e ambienti di produttività personale; conoscenze tecnico informatiche

Capacità e competenze personali

Madrelingua
Altra lingua

Italiano
Inglese

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
B1	B1	A2	B1	A2