

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

Principali attività e responsabilità

Da 2014 Direttore

Responsabile direzione Servizio Clienti – Ideazione, progettazione, allestimento ed erogazione servizi.

Valore della produzione gestito > 10M€

Principali attività e responsabilità

2013 Responsabile Area Risorse e Servizi

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
	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.
	2018 – Workshop e approfondimenti tematici – "L'impatto delle nuove tecnologie e l'innovazione dei servizi al Cittadino" – Vanguard Consulting Company

**Capacità e competenze
relazionali**

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

**Capacità e competenze
organizzative**

Le aree di competenza presidiate sono:

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

**Capacità e competenze
tecniche**

Strumenti di controllo aziendale e ambienti di produttività personale

**Capacità e competenze
personali**

Madrelingua
Altra lingua

Italiano
Inglese

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

AGGIORNATO A MARZO 2019