

## INFORMAZIONI PERSONALI

## Ylenia Fanari



Sesso Femminile | Data di nascita 09/10/1973 | Nazionalità Italiana

## DICHIARAZIONI PERSONALI

Grazie alla mia ottima predisposizione al lavoro di gruppo e alla mia empatia sono orientata alla ricerca di attività che mi permettano di collaborare e mettermi a disposizione di un team.

L'esperienza di team leading maturata in questi anni ha accresciuto le mie capacità gestionali/organizzative, anche per fasi e processi amministrativi e documentali.

Vorrei poter trovare un lavoro che mi permetta di esaltare, accrescere le mie capacità, acquisirne di nuove, mettendole a disposizione degli altri.

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

01/10/2012–26/04/2017

**Team Leader**

Convergys, Cernusco Sul Naviglio (Italia)

Team Leader per il committente Samsung.

Il team era composto da 36 agenti e si occupava dell'assistenza postvendita per utenti finale e B2b.

Mi occupavo della gestione operativa/amministrativa del Team:

- organizzazione della turnistica, planning ferie permessi.
  - gestione giornaliera dei cartellini presenza tramite gestionali ADP e workday.
  - assegnazione dei Task in base ai volumi e outage
  - controllo in real time del raggiungimento KPI
  - gestione delle escalation operative e rapporti con il Committente
  - compilazione reportistica giornaliera, settimanale e mensile
  - organizzazione meeting mensili con il Team
  - fatturazione a fine mese
  - staffing call mensili
  - valutazione di tutte le transazioni ( call, email e chat) seguendo delle linee guida (coaching legend).
- Analisi dei dati di Customer Satisfaction e sviluppo di azioni volte al miglioramento della stessa.
- Su base trimestrale organizzavamo un meeting con il cliente per la condivisione dei KPI e la pianificazione di nuove strategie.

01/01/2003–30/09/2012

**Team Leader**

Stream Italy, Cernusco Sul Naviglio (Italia)

Team Leader per il committente HP.

Gestione della turnistica, assegnazione task, meeting mensili di Team, meeting trimestrali con il cliente, gestione escalation.

Team gestiti:

**amministrativo:** evasione delle pratiche inserite via web, richiesta info commerciali

**customer care:** gestione lamentele del cliente

**team tecnico printer/plotter:** gestione inbound con apertura richiesta del cliente, troubleshooting telefonico ed eventuale evasione al tecnico di competenza

- 01/12/1998–01/01/2003 **Team Leader**  
Stream Italy, Cernusco Sul Naviglio (Italia)  
Team Leader di un gruppo per il committente Otis.  
Gestione amministrativa del team, programmazione della turnistica 24\*24, relazione con il committente, coaching e fatturazione mensile.
- 01/06/1994–01/12/1998 **Telefonista e centralinista**  
Vision Sicurezza, Milano (Italia)  
Call center inbound/outbound.  
Apertura richieste assistenza e relativa assegnazione della pratica al tecnico di zona.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 01/09/1987–01/06/1992 **Diploma Perito Informatico**  
Istituto Feltrinelli, Milano (Italia)  
Generali: Inglese  
Tecniche professionali acquisite: Programmazione linguaggi Pascal e C

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B1	B1	B1	B1	B1
Certificazione Bec Preliminary presso il British Council di Milano nel 2007					
francese	A1	A1	A1	A1	A1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue - Scheda per l'autovalutazione

**Competenze comunicative** Buona capacità di adattamento  
Ottima predisposizione al lavoro di gruppo e individuale  
Spiccata capacità comunicativa e relazionale sia scritta che verbale  
Buona capacità di fronteggiare situazioni di stress

**Competenze organizzative e gestionali** Reporting e gestione documentale.  
Abilità nella supervisione e organizzazione di un team di lavoro.  
Supporto, coaching e crescita di ogni membro del team.  
Propensione al problem solving.  
Focalizzata al raggiungimento dei KPI contrattuali del cliente  
Buona capacità organizzativa e gestione del tempo.  
Team meeting schedulati per la condivisione degli obiettivi e delle performance

**Competenze professionali** Buona capacità di analisi e pianificazione delle azioni correttive  
Buone capacità di mentoring

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente base	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Buona conoscenza del pacchetto office: word, excel, ppt.  
 Buon utilizzo di SAP

Altre competenze

Conseguito attestato per un corso di contabilità generale base.  
 Gli argomenti trattati sono:  
 -prima nota  
 -partita doppia  
 -mastrini  
 -registrazione fatture attive/passive  
 Conseguito attestato per un corso di SAP modulo FI.  
 Gli argomenti trattati sono:  
 -anagrafica cliente/fornitore  
 -preacquisizione e registrazione fattura attiva/passiva  
 -acconti finanziari  
 -note di credito  
 -pagamenti automatici e incassi

Patente di guida

B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Trattamento dei dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali.