



Stefano Colapietro

Data di nascita: 29/01/1988

Nazionalità: Italiana

Sesso: Maschile


Contatti

 Via [redacted]

[redacted] (Abitazione)

 [redacted]

 (+39) [redacted]

 <https://www.linkedin.com/in/stefano-colapietro-60379a143>



europass

ESPERIENZA LAVORATIVA

KONECTA GROUP Lecce, Italia

Team Leader Senior

05/2025 - Attuale

Coordinatore per le attività di Antiriciclaggio Generali Assicurazione nel settore Insurance

Team leader e Resources Management Specialist

09/07/2019 - Attuale

Mi occupo di organizzare e ottimizzare il lavoro, anche in funzione delle indicazioni fornite dal Committente.

In particolare:

Armonizzo i turni degli operatori,

Garantisco aderenza ai volumi ed alle curve di traffico di volta.

Coadiuvò la regia e pianifico le attività in ottica multi-canale, garantendo il presidio costante di tutte le attività.

Mi assicuro di pianificare ed effettuare regolarmente i briefing giornalieri e i brainstorming sulle risorse, finalizzati al raggiungimento dei target

Rilevo le anomalie di processo in maniera trasversale tra le strutture di regia, control room e CRM

COMDATAGROUP Lecce, Italia

Addetto cabina di Regia

09/2013 - 09/07/2019

1. Controllo dei volumi inbound, outbound e Bo con monitoraggio su applicativi Genesys e Ccpulse.
2. Orientamento alla produttività e all'efficienza della commessa composta da oltre 200 operatori, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi.
3. Reportizzazione e analisi in ambiente excel dei dati analitici e a consuntivo
4. Esperienza maturata e svolta a più livelli per SKY, WIND, FASTWEB e VODAFONE
5. Insediamento della Cabina di Regia, come startup nelle sedi di Roma e Tirana

Nello specifico:

Monitoring dei KPI contrattuali di Front End e Back office e KPI di produttività e margine aziendali;

Verifica e calibrazione della Turnistica, in funzione dei Volumi effettivi rispetto ai Forecast Cliente e Rolling;

Gestione delle escalation vs Cliente e linee Aziendali in merito ad anomalie sui Volumi delle Attività Disservizi Sistemi Cliente e Interni Azienda;

Monitoring della produttività del Team;

Produzione di Reportistica a supporto del monitoring ed analisi sui Volumi e Performances; Monitoraggio in tempo reale delle code telefoniche sui Sistemi CCPulse, con verifica degli stati agenti produttivi e non, dando indicazioni all'Area per mantenere i livelli di produttività target;

Produzione con frequenza oraria di Reportistica di monitoraggio ed analisi sugli scostamenti dei KPI Contrattuali ed Economics rispetto ai target;

Pianificazione, verifica e calibrazione della turnistica, in funzione dei Volumi effettivi rispetto ai Forecast Cliente e Rolling;

● **Comdata Spa** Lecce, Italia

Operatore telefonico

01/2009 - 10/2013

- Servizio inbound di assistenza tecnica clienti Vodafone finalizzata alla soddisfazione customer e al problem solving.
- Servizio inbound di assistenza tecnica con approccio commerciale sales parco SKY finalizzato all' aumento dell 'Arpu e alla risoluzione della problematica e alla soddisfazione cliente.
- Gestione backoffice di segnalazioni ed anomalie procedurali ed extra-procedura su portale remedy di Service Desk.
- Formatore per Comdata Sky su gestione chiamata ,Phone skill e tgt di commessa.

● **Agenzia CA.PRI.** Lecce, Italia

Agente commerciale

08/2007 - 04/2008

Promozione, aggiornamento cataloghi e vendita sul territorio salentino nei centri che già avevano intrapreso un rapporto con la ditta promotrice nel settore mobiliare di arredamento casa classico e moderno.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

● **01/11/2023 - 30/11/2023** Lecce

Formazione preposto alla sicurezza INFORMA FORMAZIONE E CONSULENZA

CONTENUTI PRINCIPALI:

- panorama normativo (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.): principali soggetti del sistema di prevenzione aziendale: compiti, obblighi, responsabilità
- relazione tra i vari soggetti interni ed esterni del sistema di prevenzione definizione ed individuazione dei fattori rischio
- incidenti e infortuni mancati
- tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori, in particolare neoassunti, somministrati, stranieri
- valutazione dei rischi dell'azienda, con particolare riferimento al contesto in cui il preposto opera
- individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione
- modalità di esercizio della funzione di controllo dell'osservanza da parte dei lavoratori delle disposizioni di legge e aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro, e di uso dei mezzi di protezione collettivi e individuali messi a loro disposizione
- casi particolari: le misure e gli obblighi nei cantieri secondo gli articoli 95, 96 e 97 del D. Lgs 81/08
- evoluzioni del ruolo e delle attribuzioni del preposto introdotte con la legge 215/21 di conversione del decreto fiscale DL 146/21

● **02/03/2019 - 02/06/2019** Lecce, Italia

Certificazione Yellow belt Comdatagroup

Six Sigma è un approccio strutturato, metodologico e implementato per progetti, al miglioramento radicale delle performance dei processi mediante la riduzione della variabilità e il miglioramento della qualità. Il Lean Six Sigma yellow belt riprende, integra e struttura in un metodo formale le seguenti discipline distinte ed autonome atto al metodo lean di problem solving con l'approccio DMAIC che diventa un sistema di gestione del miglioramento aziendale in maniera pratica e fattiva, portando miglioramenti operativi ed economici in tempi brevi.

● **2001 - 2007** Lecce, Italia

Diploma Perito Tecnico Informatico Abacus Istituto Tecnico Industriale E.Fermi

1. Informatica, sistemi di elaborazione e telecomunicazione,matematica,calcolo e statistica ,italiano,storia elettronica.

COMPETENZE PROFESSIONALI ED INFORMATICHE

● **Competenze professionali ed informatiche**

- ottime capacità analitiche di monitoring e di analisi
- ottimo utilizzo dei sistemi Genesys, Brio, Hyperion, siebel ,CRM,salesforce
- eccellente conoscenza del PACCHETTO OFFICE (WORD, EXCEL, ACCESS , POWER POINT, OUTLOOK,EXPLORER)

COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Competenze organizzative

- predisposizione al lavoro di gruppo finalizzata al target
- ottima capacità di problem solving e multitasking e multiskill
- ottima gestione dello stress
- buona leadership nel coordinare un gruppo di lavoro , motivandolo e allineandolo agli obiettivi richiesti

COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

Competenze comunicative e interpersonali

- Ottime competenze comunicative acquisite nell'ambito della mia esperienza professionale
- Ottima predisposizione all 'ascolto e nel trasmettere concetti in maniera efficace ed adeguata
- Ottima capacità di mediazione, gestione delle obiezioni e gestione dei conflitti

COMPETENZE LINGUISTICHE

LINGUA MADRE: italiano

ALTRE LINGUE:

inglese

Ascolto B1

Lettura B1

Scrittura A2

Produzione orale A2

Interazione orale A2

francese

Ascolto A1

Lettura A1

Scrittura A1

Produzione orale A1

Interazione orale A1

DICHIARAZIONE

Dichiarazione sostitutiva di certificazioni/dell'atto di notorietà (Artt.46 e 47 del PD.P.R. 28 Dicembre 2000, n.445

Il Sottoscritto Stefano Colapietro nato a Lecce (LE) IL 29/01/1988 e residente a Lizzanello in via xx settembre 122, a conoscenza di quanto prescritto dall'art. 76 del D.P.R, 28 Dicembre 2000 n. 445, sulla responsabilità penale cui può andare incontro in caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, nonché di quanto prescritto dall'art 75 del D.P.R. 28 Dicembre 2000 n. 45, sulla decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere , ai sensi e per gli effetti del citato D.P.R. N. 445/2000 e sotto la propria personale responsabilità DICHIARA che tutte le informazioni contenute nel proprio curriculum vitae sono veritiere.

Letto, confermato e sottoscritto