

CURRICULUM VITAE

Dati anagrafici:

Nadia Peroni
Data di nascita: 25.09.1970
Residenza: Via XXV Aprile 2, 20835 Muggiò (MB)

Titoli di studio:

Master breve in "Marketing, Comunicazione, Vendite" Principali contenuti: Strategie di marketing, matrici e marketing mix. Web marketing. Comunicazione e tecniche di vendita/ Acquisti. Infor Scuola di formazione (Assago - Milanofiori), Luglio 2005.

Laurea vecchio ordinamento in Scienze Politiche conseguita presso l'Università Statale di Milano, nell'aprile 2003. Indirizzo di studi: **"Problemi del lavoro e Relazioni industriali"**. Tesi di ricerca in Relazioni Industriali: "La concertazione in Italia dal 1990 al 2000: le posizioni di Confindustria fino alla Presidenza D'Amato", svolta con il supporto di Confindustria Roma.

Maturità Scientifica presso il Liceo Scientifico G. Peano di Cinisello Balsamo

Lingue straniere:

- **Inglese** parlato e scritto fluente (C1). Milestone 1 Wall Street Institute - Dic 2018.
- **Spagnolo** parlato e scritto buono (seconda lingua universitaria). Ottobre - Maggio 2015 e 2011: Corso avanzato di conversazione annuale CPIA sede di Desio

Conoscenze

Informatiche e altro:

Microsoft Office; Microsoft Outlook; Internet.
Utilizzatore Oracle, AS400, Arca, Siebel, Suite Remedy, sistemi di troubleticketing/ altro. Corso **Unix** Base in HP (HP-UX System & Network Administration I); Corso Unix avanzato e controllo dei sistemi di rete tenuto in SIA SpA dalla società Eurone. Corso 200 ore **SQL, Oracle e Java base - luglio 2011**
Maggio 2017 "Project Manager Assistant" Abea Formazione Milano.
Maggio 2017- Luglio 2017 Corso Sistemista Informatico Scuola Vega

Esperienze

Lavorative:

Settembre 2018 ad ora: Transaction Network Services srl Italia. Sales Support. Il ruolo comporta la gestione e delivery di servizi verso clienti Business aggiornando Remedy, fogli Excel e portali aziendali di verifica. Diretta interfaccia con clienti e fornitori(carrier). Inserimento di Project Pos in Remedy e creazione di Report excel per i clienti sulla base del loro transato (supporto Senior Sales). Attività di Cash collection con riporto mensile delle azioni concordate con i clienti/ carrier, compensazioni e piani di rientro alla sede TNS Irlanda. Tutte le comunicazioni tra sedi europee e aggiornamenti/call tra colleghi avvengono in lingua inglese.

Gennaio a Giugno 2018: Wideside Sagl Chiasso. Frontline Vodafone su applicativi enterprise (Business). Risoluzione tickets o assegnazione al reparto competente. Analisi di competenza. Remedy, Service now, cbox e gestione tickets cliente con intelligenza artificiale Watson IBM. Siebel one, Operation web, Bsales, Apparound TIT, CB, DN, altri. Servizio 8-20, 7/7 giorni. **Service desk o assistenza IT 1-2 livello**

Settembre a Novembre 2017. Axl Spa: Customer service pre/post vendita per Compass Banca Spa presso Covisian Spa - Agrate Brianza. Assistenza prestiti e carte di credito. Lettura e/c; processi estinzione, recesso, revoca, variazione prodotto e annullo campagne; retention; variazioni anagrafiche e di pagamento. Aumento fido e variazione rate. Attivazione blocchi carte e richieste duplicati. Assistenza area riservata. Part time

Novembre ad Aprile 2017. Call and call srl Milano: Sales and Customer Service for ING BANK. Assistenza informativa e dispositiva clienti inbound per il conto di deposito Conto Arancio (apertura, gestione movimentazione, consulenza tassi, vincoli e promozioni, chiusura) e il Conto Corrente Arancio (apertura conto, gestione pagamenti/bonifici/mav/rav/f24/bollettini postali/domiciliazioni/assegni, gestione carta di credito/carta di debito/carta prepagata, chiusura). Supporto linea token. Attività di retention, cross-selling e upselling. Part time 30 ore

Gennaio - Novembre 2016. Randstad spa: Customer service per Ing Bank presso Comdata Spa - Corsico. Assistenza clienti inbound per il conto di deposito Conto Arancio (apertura, gestione movimentazione, consulenza tassi, vincoli e promozioni, chiusura) e il Conto Corrente Arancio (apertura conto, gestione pagamenti/bonifici/mav/rav/f24/bollettini postali/domiciliazioni/assegni, gestione carta di credito/carta di debito/carta prepagata, chiusura). Supporto linea token. Attività di retention, cross-selling e upselling. Part time 30 ore misto

Ottobre - Dicembre 2015: Andersen Corporation Certificate Ltd. Bernareggio (MB). Prestigiosa Società di Consulenza Aziendale, specializzata in Revisione Contabile e Certificazione di Bilancio per le piccole e medie imprese. Attività part-time di **telemarketing outbound** al fine di proporre i servizi della società e fissare appuntamenti per gli agenti.

Aprile - Dicembre 2012: Startpeople Spa. Somministrazione per Medan Spa presso Banca Intesa. Supporto operativo finanza. All'interno dell'Area Sistemi di Front Office Finanza presso Intesa Sanpaolo Group Services svolgevo assistenza telefonica ed effettuavo controlli sui più diffusi tools usati nelle Trading Room (FastTrack, Patsystems, ORC, SL, Eurex, Xetra, Inflation, Reuters 3000 Xtra, Eikon, RDMC ; Sophis, Kondor+, Deal capture, ecc). Assistenza software; Windows, UNIX e Solaris servers; SQL e Oracle DB. Helpdesk.

Ottobre 2009 - Aprile 2010. Gi Group Spa: Addetto tecnico ICT presso Eni Spa (service desk). Assistenza telefonica a clienti interni ed Energy store (collegli) su applicazioni condivise, in ambito Siebel e suite BMC Remedy. Assistenza a supporto dei collegli Eni per allineare i dati di fatturazione ai nuovi contratti.

Febbraio 2008 - Agosto 2009: Account Manager Business Development Kroll Ontrack Italy. La sede per l'Italia di Kroll Ontrack Inc. si trova a Gallarate (VA). Kroll Ontrack è la multinazionale leader nei settori Data recovery, cancellazione sicura e Computer Forensics, presente sul mercato internazionale da oltre 20 anni. L'azienda propone due tipologie di offerta rispettivamente basate su **servizi e software**. Attività di **outbound telefonico**. Il mio compito era principalmente quello di promuovere i servizi e prodotti agli operatori del canale IT (reseller, VAR, System Integrator); attivare, costruire e mantenere relazioni con clienti, Service partner e aziende Corporate espandendo la consapevolezza del marchio sul territorio italiano, garantendo la crescita del fatturato (partecipando a fiere/ eventi IT). Tutte le relazioni, i report e le comunicazioni con i collegli erano in lingua inglese.

Anno 2007 al gennaio 2008: Key Account per Revorg srl. La società offre prodotti software di proprietà e sviluppa progetti su richiesta dei clienti. Le soluzioni sono ERP verticalizzati per settori (leader nel farmaceutico), BI, CRM, portali interattivi, più HD/ SW a corollario (archiviazione documentale ARXIVAR, altro). Mi occupavo dell'attività commerciale dal primo contatto, formulazione offerta, alla chiusura del contratto su clienti e prospects. Zona di riferimento MI-VE. Per l'area Pharma italia/ estero su clienti assegnati.

Da luglio 1997 al 31 dicembre 2006: impiegata nella società SIA SPA. SIA è il principale fornitore italiano di soluzioni e servizi tecnologici del sistema bancario e finanziario internazionale.

Da dicembre 2003 a dicembre 2006 inserita presso il nuovo Ufficio Acquisti. Gestione e inserimento rda, contratti e ordini, analisi interna costi-benefici, gestione e stipulazione d'Accordi Quadro; Amministratore del Portale Fornitori della società (processo qualificazione fornitori, produzione della documentazione e corsi relativi); interfaccia con l'amministrazione per la verifica delle fatture; marketing d'acquisto e junior buyer per alcune cat. merceologiche.

Novembre 1999 a Novembre 2003: operatore customer service nell'ufficio Assistenza Mercati all'Ingrosso. Svolgevo mansioni di supporto telefonico agli operatori nazionali e internazionali (Banche, Organi di controllo, Agenzie di stampa ecc.) dei mercati Telematici all'Ingrosso di Borsa (in particolare E-Mid, E- Mider, Euomot, Mif, Matif, Mto, Idem, Mts e Pct). L'attività variava dall'illustrare il software utilizzato e le funzioni di mercato, alla risoluzione/ segnalazione di problemi di connettività ai mercati delle Banche (problemi di rete, di server, di firewall, mancate connessioni dei pc), utilizzando comandi Unix per il

monitorare i servers. Al fine di effettuare i training per le Banche, veniva effettuata l'installazione del software e la configurazione informatica; la spiegazione dell'applicativo/ connessioni ai Traders, in lingua italiana o straniera. Test funzionali del software e gestione anagrafiche. **Helpdesk.**

Luglio 1997 a Novembre 1999: operatore telefonico nell'ufficio addetto all'emissione e al blocco di carte Bancomat e di credito, presso la medesima società.

1994 a luglio 1997: Segretaria presso lo studio di un Ragioniere (Merola Marilena) a Monza. Inserimento fatture, prima nota, contatto clienti. Pratiche esterne per Camera di commercio, Inps, Inail, Esattorie Milano e Brianza. Supporto per inserimento dati 730/ 740. Sistema Spiga.

Segretaria commerciale presso la società STI Snc di Monza.

Interessi: Nuoto, vela, jogging.

Attitudini: ottima predisposizione ai contatti umani e attitudine all'apprendimento di cose nuove.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003