



DEZANNI ENRICO

DATA COLLECTION SPECIALIST

PROFILE

Il mio è un profilo sicuramente amministrativo commerciale , durante i miei circa venti cinque anni di attività lavorativa ho operato per molte aziende (anche molte multinazionali) quasi sempre tramite la intermediazione di società interninali (Adecco -Man Power -Kelly Services)

FORMAZIONE

1990 Diploma di Ragioniere conseguito pressol'IstitutoTecnico "I.T.C. MONTI"

2011 Corso di primo soccorso presso EFEI - Roma

2010 Corso HCCP presso Biomedica Roma

1997-1999 Corso di lingua inglese c/o "The Accademy of English Studies e University College Dublin" per il conseguimento del First Certificate.

1994 Corso " Core Skills " alla IAL CISL corso relativo all'uso di MS/ DOS E PROGRAMMAZIONE CLIPPER e corso di programmazione Cobol AS/400 presso l'Istituto " G. Meschini " di Roma .

CAPACITA' E CONOSCENZE TECNICO INFORMATICHE

Buona conoscenza dei programmi/sistemi operativi:

Ms/dos, windows, AS/400, unix e CLIPPER programmazione Mac/os

Photoshop e Illustrator ambiente Machintosh

Excel e Word gestionali Ipsoa e Zucchetti contabilità SIEBEL, SAP, REMEDY come gestionali.

Gestione Internet Explorer e Outlook Express e utilizzo avanzato di alcuni CRM

IMPEGNO CIVICO

	Servizio Militare svolto presso caserma Sismi Forte Braschi Roma
1995 2000	Vice Presidente Cdq di quartiere Nuova Florida - Ardea
2010 2020	Impegnato in varie esperienze Civiche nei Comuni di Ardea Pomezia

LINGUE CONOSCIUTE

ITALIANO - MADRELINGUA

INGLESE - OTTIMO

FRANCESE - SCOLASTICO

DEZANNI ENRICO

ABILITA' E ATTITUDINI

GESTIONE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO DI I E II LIVELLO, E COMUNICAZIONE CLIENTI
MONITORAGGIO E CONTROLLO OPERATIVO, CONGIUNTAMENTE AGLI ALTRI MEMBRI DEL TEAM DI HELP DESK, FACILITY MANAGEMENT
CONOSCENZA DEI SISTEMI DI TICKETING PIÙ DIFFUSI (REMEDY-OTRS...)

CAPACITA' NELL'UTILIZZO DI STRUMENTI DI OFFICE, FAMILIARITÀ CON DB, LOGS APPLICATIVI, SISTEMI OPERATIVI (UNIX E ALTRI), CREAZIONE APPLICATIVI DI UTILITÀ• CAPACITÀ DI ASCOLTO E DIALOGO CON I CLIENTI• ATTITUDINE A GESTIRE LE URGENZE• BUONA CONOSCENZA DELLA LINGUA INGLESE PRINCIPALI ABILITÀ E ATTITUDINI:• ESPERIENZA NEL PROBLEM DETERMINATION AND SOLVING IN CONTESTI SFIDANTI;• OTTIMA CAPACITÀ DI GESTIONE DELLO STRESS IN SITUAZIONI DI ELEVATA CRITICITÀ• CAPACITÀ DI DEFINIRE LE PRIORITÀ E ORGANIZZARE IL LAVORO• PROFESSIONALITÀ NELLA CURA DEL CLIENTE E NEL TRATTARE PROBLEMATICHE TECNICHE

CONTATTI

ESPERIENZA LAVORATIVA

Impiegato presso ACapo dal 2021 ad oggi.

Operatore 191 Tim Business per conto di Ennova S.p.a Pomezia
Operatore telefonico per conto di Martingle Risk azienda specializzata nel campo dell'Anatocismo Bancario , e campagne marketing per compagnie Gas e Luce per conto di Cloud Care.

Nethex azienda 2012 al 2017 end-to-end dei processi di Contact Management Realtà italiana fondata nel 2009 che si occupa di Bussiness on line Collaborazione con società gruppo FINMECCANICA in qualità di operatore call center, front office e back office 2009/2010 Ragioniere presso Edil Decima Srl in Ardea (RM) 2005/2009 Collaborazione con Gepin S.p.A in qualità di operatore call center, front office e back office per alcuni servizi che detta azienda svolge per conto di WIND INFOSTRADA, sia in ambito assistenza clienti privati e aziendali.

2004 Impiegato presso Des Delco Services – addetto front line e Back Office per i seguenti servizi:

2003 - ACIGLOBAL (Servizio 116)

- Front line 116 assistenza clienti, gestione reclami e rimborsi

- ACQUALATINA Impiegato per la gestione banca dati utenti Acqualatina sia anagrafico che tecnico, spiegazioni relativamente alle procedure per effettuare allacci, subentri, volture regolarizzazione contratti) commerciale (spiegazione metodologia e ciclicità delle nuove fatture, chiarimenti relativamente alle nuove tariffe e tempistica in relazione alle letture, gestione reclami, sostituzione contatori rendicontazione periodi di verifica relativamente a mancate procedure amministrative (volture, chiusura utenze, mancate attivazioni subentri) e trasferimento verso altri uffici di servizi e problematiche da noi non gestite direttamente).

2002 Impiegato presso la Sofid Sim (Rif. Dott. Bizzarro) società del gruppo ENI svolgendo attività di front office.

2000-2002 Operatore numero verde servizio POSTACELERE (Rif. Ing. Olivier Belsire) in qualità di operatore

2000 Operatore del servizio clienti 190 di OMNITEL

1999 Impiegato presso ERREBIAN azienda che si occupa di stationery gestione del magazzino con AS/400.

1998/1999 Impiegato ADECCO) presso Timbrificio Pontino di Pomezia in qualità di operatore Machintosh.

1997 Impiegato presso la soc." COMPUTER INTELLIGENCE " in Dublino multinazionale americana di editoria informatica operando c/o loro call center in qualità di "Data Collection Specialist ".

1994/1996 Praticante promotore finanziario per SanPaolo Invest

1992 Operatore data entry per Telecom Italia presso SARITEL in Pomezia.

Autorizzo il trattamento dei dati personali (D. Lgs 196/03) e art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679)