

CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **CARLOTTA LANDI**

ESPERIENZA LAVORATIVA

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Settembre 2013 – a oggi</p> <p>Kinetikon Srl</p> <p>Consulenza organizzativa e formazione aziendale</p> <p>Consulente e Formatrice</p> <p>Legale rappresentante</p> <p>Consulente e formatrice nelle aree: ITIL, Project Management (<u>PMP</u> e <u>Prince2</u>), Marketing, Process Quality Management, Analisi per processi, Change Management</p> <p>Principali clienti: Avio Spa, Eutelsat-Skylogic Spa, Istituto Italiano di Tecnologia</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Ottobre 2010 – luglio 2013</p> <p>Consulman Spa, Corso Orbassano 336 - Torino</p> <p>Consulenza organizzativa e formazione aziendale</p> <p>Consulente e Formatrice</p> <p><i>Responsabile dell'Area Formazione Finanziata Fondimpresa</i></p> <p>Funzione di Project Manager e PMO</p> <p>Consulente e formatrice nelle aree: ITIL, Project Management (<u>PMP</u>), Marketing, Process Quality Management, Analisi per processi, Change Management</p> <p>Principali Clienti: Fata Spa, ELV Spa</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Febbraio 2008– Settembre 2010</p> <p>Quint Wellington Redwood Italia srl, Via Vincenzo Monti 8 20123 MILANO</p> <p>Consulenza manageriale in IT Service Management</p> <p>Quadro direttivo, con ruolo di "Senior Consultant & Trainer"</p> <p>Consulente nell'implementazione delle Best Practices ITIL, consulente per le Certificazioni ISO 20000, Formatrice, Responsabile della funzione di Marketing operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Project Manager nell'implementazione delle Best Practices ITILv3, finalizzate alla Certificazione ISO/IEC 20000 per IBM IT Delivery Italia (certificazione ottenuta con successo e note di merito) - progetto di Consulenza Organizzativa e Benchmarking "UNI 11200" per RFI (Rete Ferroviaria Italiana) - progetto di Consulenza Organizzativa finalizzata all'ottenimento della certificazione "ISO/IEC 20000" per RFI
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Ottobre '07 – Gennaio '08</p> <p>Fabrica srl</p> <p>Consulenza strategica</p> <p>Consulente, con ruolo di Project Manager</p> <p>Progetto di Consulenza strategica e valutazione di congruità tecnologica ed economica "Business Process Reengineering" (cliente finale Lottomatica Italia Servizi)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro 	<p>Marzo '07 – Ottobre '07</p> <p>Kyneste SpA</p>

<p>lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Società strumentale del gruppo Capitalia per l'erogazione di Servizi IT</p> <p>Dipendente, con ruolo di <u>Project Manager</u> e Advisor interno</p> <p>Progetto di Consulenza organizzativa: "ITIL Compliance";</p> <p>Consulenza e valutazione di congruità organizzativa ed economica per una Due Diligence: "Process Quality Management";</p> <p>Pianificazione, Controllo e Stato Avanzamento funzione PMO e Demand Management</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Settembre '06 - Marzo '07</p> <p>IN.SI. SpA</p> <p>Consulenza organizzativa e Formazione</p> <p>Libero Professionista, Consulente, con ruolo di <u>Project Manager</u></p> <p>Progetto di Consulenza organizzativa: "Analisi carichi di lavoro" (cliente finale Sviluppo Italia);</p> <p>Progetto Fondimpresa di studio, ricerca, analisi delle competenze, pianificazione formazione sul territorio della Provincia di Frosinone: "Piano di Formazione Continua" per la Regione Lazio</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Gennaio '06 - Marzo '06</p> <p>Italfondario SpA</p> <p>Finanziaria</p> <p>Quadro direttivo, con ruolo di Help Desk Manager</p> <p>Coordinamento delle risorse; Analisi di fattibilità e correlate analisi dei costi e benefici, delle diverse scelte organizzative e tecnologiche offerte dal mercato o realizzabili internamente; Monitoraggio del budget; Pianificazione delle attività e gestione dei fornitori.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Novembre '04 – Gennaio '06</p> <p>Network Italia srl</p> <p>Servizi IT</p> <p>Libero Professionista, Consulente</p> <p>Supporto al coordinamento della "Direzione Tecnologie Distribuite – Facility Management - Banca Intesa", con le seguenti mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Assessment di Processi e Strumenti nel flusso di Gestione Hardware Periferico, con focalizzazione su: <ul style="list-style-type: none"> ▫ Analisi ed implementazioni Processi e Procedure relative all'Asset Management, al Change Management e al Release Management (Reengineering Processi) ▫ Analisi Processi infrastrutturali (Asset, Imac, Help Desk, Manutenzione) ▫ Analisi e gestione di problematiche contingenti non standard ▫ Analisi degli strumenti informatici destinati all'Operations ▫ Analisi applicativa relativa all'Asset Management ✓ Supporto al Coordinamento operativo e Gestione delle risorse ✓ Assessment, definizione e monitoraggio dei Processi Comunicativi ✓ Gestione della Reportistica relativa alle attività interne ✓ Aggiornamento della struttura (development & change) ✓ Definizione e verifica dei livelli di servizio dei Fornitori
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Maggio '03 - Maggio '04</p> <p>BSC srl</p> <p>Consulenza Servizi IT</p> <p>Libero Professionista, Consulente, con ruolo di Unit Manager</p>

	<p>responsabile delle aree di Customer Care e di Analisi/Gestione flussi e processi IT per i Servizi IT erogati da Hewlett-Packard verso Reale Mutua Assicurazioni; mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisi dei processi. ✓ Analisi del servizio. ✓ Supporto all'implementazione del Modello Funzionale "HP ITSM Reference Model" dei Servizi Integrati erogati (Help Desk, Imac, Sw Distribution, SLA Management) ✓ Attivazione e gestione processo di "Problem Management" (standard ITIL/ITSM). ✓ Analisi trend chiamate d'Help Desk e relativa reportistica ✓ Identificazione possibili problemi (Problem Solving) e definizione processo di Escalation ✓ Supporto al Coordinamento operativo e Gestione delle risorse (Help Desk) ✓ Assessment, definizione e monitoraggio dei Processi Comunicativi (Interni/Esterni) ✓ Gestione dei documenti di supporto (Knowledge Based Management).
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Febbraio '02 – Maggio '03</p> <p>Antech snc</p> <p>Consulenza Servizi IT e Qualità</p> <p>Owner, Responsabile delle aree di System & Network Administration, Gestione Progetti, Comunicazione e Gestione richieste per fondi CEE e Regionali</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Novembre '99 - Dicembre '01</p> <p>Libero Professionista</p> <p>Servizi IT</p> <p>Sistemista e Coordinatrice Help Desk per C.S.E.L.T. (Attualmente TILAB – Telecom Italia Group)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Giugno '99 - Novembre '99</p> <p>IPSNet Provider srl</p> <p>Provider</p> <p>Web Master e DNS Administrator</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego 	<p>Marzo '97 - Giugno '99</p> <p>Consulman SpA</p> <p>Consulenza Organizzativa e Formazione</p> <p>Customer Service</p>
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita 	<p>2002</p> <p>Facoltà di Lettere e Filosofia di Torino</p> <p>Comunicazione, Sociologia, Semiotica, Marketing</p> <p>Laurea in Scienze della Comunicazione</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Qualifica conseguita 	<p>1995</p> <p>Liceo Classico Statale "M. D'Azeglio" di Torino</p> <p>Maturità Classica</p>

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

PRIMA LINGUA Italiano

ALTRE LINGUE Inglese

Capacità di lettura Eccellente

Capacità di scrittura Buono

Capacità di espressione orale Buono

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI**

La Laurea in Scienze della Comunicazione e i ruoli ricoperti fino ad oggi mi consentono di interagire in ambiti eterogenei, sia per estrazione culturali sia per competenze.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE**

Nei 18 anni di esperienza maturata nell'ambito della consulenza organizzativa e formazione, ho sviluppato competenze specifiche di coordinamento risorse, analisi e problem solving.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Tool di project Management

Principali Sistemi operativi e infrastruttura in generale

Principali tool di trouble-ticketing

Principali tool di monitoraggio (IT Capacity)

Reporting

Eccellente conoscenza MS Office

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

CERTIFICAZIONI:

Ambito Project Management

- ✓ 2009 Certificazione "**Project Management Professional (PMP)**", rinnovata nel 2011.
- ✓ 2014 Certificazione "Prince2 Foundation"
- ✓ 2015 Certificazione "**Prince2 Practitioner**"

Ambito Qualità dei Servizi IT

- ✓ 2008 Certificazione "**ISO 20000 Consultant**"
- ✓ 2008 Certificazione "ISO 20000 Foundation"

Ambito IT Service Management

- ✓ 2009 **ITIL v2 Service Manager**
 - Service Delivery
 - Service Support
- ✓ 2008 **ITIL v3 Expert**
- ✓ Esami sostenuti (con relativa certificazione):
 - ITILv3 Managing Across the Lifecycle
 - ITILv3 Intermediate - Service Strategy
 - ITILv3 Intermediate - Service Design
 - ITILv3 Intermediate - Service Transition
 - ITILv3 Intermediate - Service Operation
 - ITILv3 Intermediate - Continual Service Improvement
 - ITILv3 Intermediate - Planning Protection and Optimization
 - ITILv3 Intermediate - Release Control Validation
 - ITILv3 Intermediate - Service Agreement and Offering
 - ITILv3 Intermediate - Operational Support and Analysis
- ✓ 2008 Certificazione "ITILv3 Foundation"
- ✓ 2005 Certificazione "ITILv2 Foundation"

PATENTE O PATENTI A e B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Referenze:

ing. Adriano LOSI (responsible for Strategic Outsourcing Delivery Service to IBM Italy) - adriano.losi@gmail.com

ing. Giuseppe Pantano (Client Manager at Hewlett Packard) - giuseppe_pantano@yahoo.com

Il sottoscritto interessato, consapevole dei diritti riconosciuti ai sensi del D.Lgs. 196/2003, presta il suo consenso al trattamento dei propri dati personali per le finalità di gestione del proprio curriculum vitae, come necessarie per permettere al titolare una corretta gestione del rapporto e un congruo trattamento dei dati.

Firma 