

## INFORMAZIONI PERSONALI

**Maurizio Freschi**

Sesso Maschile | Data di nascita 20/12/1964 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

03/2017–alla data attuale

**ICT Manager**

Alia Servizi Ambientali S.p.A., Firenze (Italia)

Ricopre i medesimi ruoli che precedentemente aveva in Quadrifoglio Spa riportando all'Amministratore Delegato.

**Attività o settore** Igiene Ambientale

12/2007–03/2017

**ICT Manager**

Quadrifoglio Spa, Firenze (Italia)

Ricopre il ruolo, riportando alla Direzione Generale, di Responsabile della Struttura Information and Communication Solutions: l'ambito di responsabilità è relativo all'intera area dei Sistemi Informativi e dei processi aziendali. Di concerto con la Direzione aziendale definisce ed implementa le strategie di sviluppo applicativo funzionale e di processo per tutte le aree aziendali gestendo i budget approvati in Consiglio di Amministrazione;

Ricopre il ruolo di Coordinatore Privacy e cura tutti gli aspetti relativi alla Sicurezza Informatica e al Trattamento Dati.

**Attività o settore** Igiene Ambientale

01/2007–12/2007

**Consulente - Libero Professionista**

Collabora con varie aziende nell'area dello Sviluppo CRM, Marketing Relazionale e Business.

**Attività o settore** Sviluppo Business, Organizzazione, Marketing Relazionale e CRM

01/2004–12/2006

**Business Intelligence & Customer Care & Logistic Manager**

Boehringer Ingelheim Italia S.p.A., Firenze (Italia)

All'interno della Divisione Consumer Health Care:

- Ricopre il ruolo di Business Intelligence & Customer Care Manager riportando direttamente alla Direzione;

-All'interno della Divisione ha la responsabilità della gestione e coordinamento delle aree Trade Marketing, Business Data Analysis and e-coordination, Customer Training, Customer Care & Service. Ha la responsabilità di implementare le strategie aziendali basandosi su modelli di Sales Efficiency e Customer Relationship Management Business to Business. All'interno del ruolo e della funzione ha la responsabilità di costruire e sviluppare le Unità Operative che siano in grado di implementare tutte le fasi della Relazione con i Clienti. Tutto ciò rientra nella Strategia Aziendale di sviluppare, accanto alla cultura ricerca-prodotto-vendita, la cultura del Cliente e del Servizio.

-Per l'intera azienda ha la responsabilità di gestire e coordinare l'area Local Distribution. All'interno del ruolo ha la responsabilità dei rapporti con le istituzioni, Farmindustria, AIFA, ANIFA, Dafne, Assinde. E' responsabile per Boehringer Ingelheim del Progetto 'Tracciabilità del farmaco'.

-Partecipa a progetti Aziendali ed Interaziendali, tra i quali:

§'Sales Efficiency & Customer Value Management' (progetto Boehringer Internazionale) - Project Co-Leader;

§'E-Distribution'- Project Leader: progetto interno che sviluppa quanto iniziato con la 'Tracciabilità del Farmaco' con l'obiettivo di ottimizzare i flussi procedurali ed informatici tra azienda e Depositari;

§Medical-Information – Project Leader: progetto interno per la creazione di procedure standard per la gestione efficace ed efficiente dei contatti derivanti da pazienti, consumatori, clienti, medici e Field Force ed aventi come argomento richiesta di informazioni Medico-Scintifiche sui prodotti;

§Progetto 'Fidelity' – Steering Committee: studio di definizione strategia ed implementazione attività per la fidelizzazione dei migliori clienti Farmacie, con conseguente monitoraggio dei Data Business;

§Progetto Farmaci in GDO – Steering Committee: definizione strategia circa nuovi scenari di Distribuzione del Farmaco;

§Progetto Interaziendale "Trasporti";

§Progetto Interaziendale "Logistica Collaborativa".

**Attività o settore** Farmaceutico

### 05/2000–12/2003 **Business Developer & Key Account Manager**

Answers S.p.A., Firenze (Italia)

In Answers S.p.A., della quale detiene una quota azionaria di minoranza, ricopre il ruolo di Business Developer e Key Account Manager con particolare responsabilità su clienti complessi e con strategie CRM in corso di sviluppo, coordina attività di Project Management, coadiuva la 'Direzione Progetto e Sviluppo' nelle scelte tecnologiche per l'infrastruttura 'dati aziendali' e nelle strategie di supporto al CRM ed e-CRM; si occupa di sviluppare le relazioni interaziendali con realtà sinergiche ad Answers S.p.A. allo scopo di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione nell'implementazione della strategia di sviluppo, espansione e consolidamento nel proprio mercato di riferimento.

**Attività o settore** Call Center e Centro Servizi in Outsourcing

### 01/1999–05/2000 **Consulenza in organizzazione progetti 'dati aziendali' e CRM presso Sole24Ore S.p.A. - Milano**

Software Products Italia srl, Firenze (Italia)

Per conto di Software Products Italia S.r.l. lavora come Project-Manager e consulente alla Direzione presso 'Il Sole24Ore SpA' - Milano svolgendo attività di coordinatore di progetti nell'area 'dati aziendali' e CRM.

### 10/1994–12/1998 **Customer Service & Support Manager**

Software Products Italia Srl, Firenze (Italia)

Gestisce e coordina l'Unità Customer Service & Support di Software Products Italia, ex Sybase Products Italia, società distributrice sul territorio nazionale di una linea di prodotti software integrabili in architetture Client/Server, occupandosi del coordinamento di tutte le attività di supporto rivolte ai clienti. Implementa nuove metodologie di supporto finalizzando la creazione di standards in collaborazione coi Customer Service & Support delle case madri. Partecipa alla gestione ed al coordinamento del Point of Presence Internet di Software Products Italia inserendo le attività di supporto all'interno del Customer Service & Support. Coordina le attività sistemiche dell'ambiente di lavoro di Software Products Italia (communication, networking, hardware, software, etc.); gestisce i legami di partnership con Microsoft Italia nel programma "Microsoft Solution Provider" e con Novell Italia nel programma di "Novell Dealer Autorizzato". Nel periodo ottobre-dicembre 1998 come Project-Manager affianca Ericsson nel progetto 'monitoring telefonia mobile' per TIM basato su tecnologia Sybase Replication Server.

**Attività o settore** Sviluppo, Supporto e Distribuzione Software

### 03/1994–09/1994 **Customer Service & Support Manager**

Sybase Products Italia, Firenze (Italia)

Ricopre il ruolo di Customer Service & Support Manager all'interno di Sybase Products Italia, azienda distributrice sul territorio nazionale dei prodotti di Sybase, Inc. (multinazionale statunitense leader nel settore tecnologie software per la gestione dati) gestendo e coordinando il servizio di supporto dei prodotti Sybase sul territorio nazionale e curando i rapporti con casa madre.

**Attività o settore** Distribuzione e Supporto Software RDBMS

04/1992–02/1994 **Technical Support**

Sybase Products Italia, Firenze (Italia)

Svolge attività di supporto tecnico come membro della Business Unit Customer Service & Support di Sybase Products Italia. In tale ambito cura la formazione dei clienti, esegue ottimizzazione di procedure, physical optimization, studio di performance e tuning di sistemi, partecipa all'analisi ed al disegno di DataBase Realazionali, partecipa al Servizio di Help-Desk telefonico.

**Attività o settore** Distribuzione e Supporto Software RDBMS

04/1992–alla data attuale

**Conferenze e Corsi Tenuti**

-Tra i vari interventi effettuati in convegni e workshop sui temi del Customer Care e della Distribuzione nel settore farmaceutico è da segnalare nel Novembre 2005, all'interno del Workshop 'Strategie di CRM e Multicanalità Integrata' organizzato da IRSO-Butera&Partners, la relazione effettuata con argomento "Rete di Vendita, WEB e Call Center: il CRM Multicanale per il B2B nel settore Farmaceutico".

-maggio 2000 – giugno 2003 tiene:

- o sessioni didattiche presso Masters in 'e-business' (p.e. ISTUD – Stresa),
- o numerosi Tutorial e Speech su aspetti relativi al CRM ed e-CRM (p.e. E-Forum-Cernobbio, Customer Management Forum - Butera&Partners),
- o sessioni didattiche con argomenti relativi a 'tecniche di vendita', 'Direct Marketing' e 'Marketing one-to-one'.

- nel giugno 1996 organizza il primo "Italian Omnis Developer's Meeting";

- nel 1996 tiene presso il Centro Regionale Toscano di Formazione, all'interno del Corso per Programmatori in Ambienti Visuali, i seguenti moduli:

- "Introduzione all'Informatica",
- "Gli Scenari dell'Information Technology",
- "Sistema Operativo Windows95",
- "Reti di Data Communication",
- "Architetture Client/Server";

- nel maggio 1995 in occasione di "I2U Convention '95" tiene la Conferenza "Applicazioni Client/Server nella Gestione dei Dati Aziendali";

- nel maggio 1994 in occasione di "I2U Convention '94" tiene la Conferenza "Architettura Client/Server nei Database";

- dal 1992 al 2000 tiene corsi presso le sedi dei clienti:

- "Fast Track to Sybase",
- "Sybase System Administration",
- "Sybase Performance and Tuning",
- "SQL Language",
- "Architetture Client/Server".

11/1983–04/1991

## Laurea in Scienze dell'Informazione

Università degli Studi di Pisa, Pisa (Italia)

Tesi di Laurea in Ambito Ricerca Operativa e Ottimizzazioni Risorse: titolo "Time Table Design in Azienda di Trasporto Pubblico Locale"

04/1992–alla data attuale

### Corsi Professionali Seguiti

- Corso "Digitalizzazione dell'Impresa" – (Ti Forma – Firenze);
- Corso "Tecnologia e Statuto dei Lavoratori" - (Ti Forma – Firenze);
- Percorso Formativo "Business NLP Practitioner. I principi della comunicazione efficace: management, risorse umane, vendite e relazioni esterne" – (Ti Forma – Firenze);
- Percorso Formativo "Autostima e miglioramento delle Performance" – (Ti Forma – Firenze);
- Percorso Formativo per Manager internamente a Boehringer Ingelheim, tra i quali:
  - o"Leadership & Influence" (EOS - Milano)
  - o"Economic Lab" (Boehringer Ingelheim - Firenze)
  - o"Newly Appointed Leader" (Boehringer Ingelheim – Francoforte)
  - o"Team Building, Comunicazione e Dinamiche di Gruppo" (RSO – Milano)
  - o"Customer Relationship Management" (EOS – Milano)
- "Comunicazione e Vendita" (RSO - Milano);
- "Sybase SQLServer Internal", "Sybase SQLServer System Administrator" (Sybase Europe - Amsterdam);
- "Sybase Replication Server Design", "Sybase Replication Server System Administrator" (Sybase Europe - Amsterdam);
- "Omnis7 Metodologie di Sviluppo Client" (Blyth);
- "Silverrun-CASE Integrato" (CSA France-Parigi);
- "Metodologie di Supporto" (Sybase Europe - Amsterdam);
- "SQR3-problematiche relative allo sviluppo" (MITI,Inc. - Parigi);
- "Metodologie, Standards e Problematiche legate all'attività di supporto" (MITI,Inc. - Parigi);

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	C1	C1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato

Competenze comunicative

Buone competenze relazionali. Esperienza di docenza in ambito formazione tecnica e marketing. Molteplici interventi all'interno di seminari e workshop sui temi in ambito informatico, del Customer Care e del Marketing Relazionale.

Frequenza di corso di primo livello di specializzazione internazionale in programmazione neuro-linguistica "Business NLP Practitioner".

Competenze organizzative e gestionali

Ottime capacità organizzative e esperienza ventennale di coordinamento gruppi di lavoro anche in contesti complessi. Esperienza gestione budget. Esperienza gestione progetti complessi. Esperienza di gestione risorse in ambito tecnico.

## Competenze digitali

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

Patente di guida B

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".