

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome

**FRANCESCA VALENTINI**

Data di nascita



Azienda

**ARIA S.p.A.**

Amministrazione e Incarico Attuale

**Dipartimento Assistenza e diffusione servizi sul territorio  
Struttura E-procurement - Formazione, assistenza e supporto  
alla diffusione**

**TITOLI DI STUDIO E  
PROFESSIONALI ED ESPERIENZE  
LAVORATIVE**

Titolo di studio

**LAUREA MAGISTRALE IN COMUNICAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI COMPLESSE,  
CURRICULUM DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, 110/110  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA**

Altri titoli di studio e Professionali

Master in "Marketing e comunicazione digitale" presso 24 Ore Business School (2016)

Esperienze professionali (incarichi  
ricoperti)

**Da luglio 2019 ad oggi Struttura Assistenza Servizi per la PA e E-Procurement**

La Struttura è responsabile delle attività di consulenza e formazione, sul territorio, agli utenti utilizzatori dei servizi di e-Procurement declinate come segue:

- Supporto diretto alle Stazioni Appaltanti per l'utilizzo dei servizi di e-Procurement;
- Organizzazione ed erogazione della formazione, finalizzata all'utilizzo degli strumenti di e-Procurement, indirizzata agli utenti pubblici e alle associazioni; produzione dei materiali a supporto, in stretto raccordo per gli aspetti comunicativi con le strutture competenti. Infine, collabora all'elaborazione e alla produzione della reportistica specifica relativa alla diffusione dell'e-Procurement in Lombardia in raccordo con altre strutture aziendali;
- Ai sensi della DGR XI/1356, la Struttura esercita le attività di formazione e assistenza presso gli Enti extra Regione debitamente registrati ai servizi di e-Procurement e produce la documentazione necessaria alla fatturazione ai sensi della stessa DGR e per le attività ad hoc erogate.

**Da maggio 2015 a giugno 2019 Funzione Formazione Assistenza e Supporto al Territorio presso ARCA S.p.A.**

In ARCA mi sono occupata di customer service con focus sulle piattaforme di e-procurement Sintel e Negozio Elettronico NECA. In particolare, ho curato le seguenti attività:

- Coordinamento del servizio di Customer Service specialistico: attività di supervisione e coordinamento dell'assistenza tecnico-informativa di I e II livello, gestione dei flussi informativi e coordinamento delle attività di formazione degli operatori, definizione e manutenzione delle procedure operative di assistenza di I e II livello, produzione e gestione della reportistica, supporto nella definizione degli strumenti di supporto al cliente (manualistica, FAQ, videotutorial).
- CRM e Comunicazione di prodotto: pianificazione di campagne telefoniche outbound per la promozione delle iniziative svolte sul territorio, definizione dei contenuti di comunicazione correlati.
- Coordinamento attività di formazione sul territorio: supporto alla definizione e organizzazione dei piani di formazione dedicata alla PA e agli Operatori Economici, con produzione della relativa reportistica.
- Supporto in progetti speciali per lo sviluppo e diffusione delle piattaforme di e-Procurement (es. allargamento del perimetro di utilizzo degli strumenti a livello extra regionale).

**Da marzo 2009 ad aprile 2015 - Relazioni esterne e comunicazione presso ARCA S.p.A. - , Azienda Regionale Centrale Acquisti S.p.A. (in precedenza, Relazioni Utenti e Customer Service nella Direzione Centrale Regionale Acquisti di Lombardia Informatica - [www.lispa.it](http://www.lispa.it))**

- Media relations: redazione di comunicati stampa e materiali di approfondimento, gestione della rassegna stampa quotidiana (compreso monitoraggio testate di settore, giornalisti di riferimento, profili Twitter, blog), redazione di articoli e pubblicazioni di settore.
- Comunicazione istituzionale e content management: redazione Annual report aziendale, redazione testi del portale istituzionale in ottica web-writing, redazione newsletter mensile destinata a Pubbliche Amministrazioni e Imprese.
- Attività di supporto negli eventi aziendali e di Direzione, in occasione di fiere e convegni (es. Com-PA, Risorse Comuni, Matching, Compraverde, ForumPA) con gestione di aspetti contenutistici (es. speech) e logistici.
- Gestione e coordinamento delle attività formative per la diffusione dei servizi di ARCA sul territorio: nel 2014 coordinamento di oltre 80 corsi formativi destinati a Pubbliche Amministrazioni e Imprese.
- Relazioni istituzionali, in particolare con Associazioni di categoria: supporto nella gestione delle relazioni istituzionali e coordinamento delle attività operative connesse (es. organizzazione corsi di formazione e road show, produzione di materiali di comunicazione).
- Attività di Account Manager verso le Pubbliche Amministrazioni per la promozione dei servizi aziendali e degli strumenti di aggregazione della domanda, in particolare convenzioni (contatti telefonici, visite in loco e corsi di formazione dedicati).
- Coordinamento del servizio di Customer Service specialistico con la partecipazione alla fase di avvio del servizio di Contact Center aziendale.
- CRM e Marketing: pianificazione campagne telefoniche outbound per la promozione delle iniziative svolte sul territorio, attività di manutenzione evolutiva e definizione requisiti sulla soluzione CRM.

**Da giugno 2007 a marzo 2008 - Stage presso l'ufficio comunicazione di VEGA S.c.a.r.l., Parco Scientifico Tecnologico di Venezia - [www.vegapark.ve.it](http://www.vegapark.ve.it) - Attività svolta in parallelo con gli studi**

Attività di supporto alle mansioni dell'Ufficio comunicazione: produzione della rassegna stampa quotidiana, supporto all'organizzazione di eventi e conferenze nazionali e internazionali, raccolta

di materiale di settore, supporto alle attività di comunicazione dell'Ufficio Trasferimento Tecnologico, supporto alla promozione delle iniziative per i Distretti Regionali del Veneto. Dall'esperienza di stage è derivata la mia tesi di laurea dal titolo "Scenari postindustriali tra nuova competitività e archeologia industriale".

Capacità linguistiche

Inglese: Parlato e scritto livello buono.  
Francese: scolastico

Capacità nell' uso delle Tecnologie

Sistema operativo Windows e Mac-OS. Pacchetto Office: ottima padronanza.  
Utilizzo di sistemi di CRM e di CMS, padronanza nell'uso dei principali social network a scopi aziendali (Twitter, Linkedin, Facebook, Instagram).

Altro (partecipazione a convegni e seminari, pubblicazioni, collaborazioni a riviste, ecc., ed ogni altra informazione che si ritiene dover pubblicare

*ND*

Autorizzazione al trattamento dei dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).