

Fabrizio Lepri - Curriculum Vitae ai fini della pubblicazione

Ufficio

Poste Italiane SpA
Viale Europa, 175

00144 Roma

Tel. 06 59585060

Mobile 377 1618623

e-mail: leprif@posteitaliane.it

Studi

Lingue straniere

Anno	Titolo	Voto	Lingua	Letta	Scritta	Parlata
1975	Diploma maturità scientifica	60/60	Inglese	Buona	Buona	Buona
1983	Laurea in Ingegneria Elettronica	110 e lode	Francese	Scolastica	Scolastica	Scolastica
1993	Master Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione	Idoneo con merito e lode				
2008	Corporate Coaching Program	Accreditato ICF				

Presentazione

Ho lavorato per 12 anni in **Ericsson Telecomunicazioni**, dove ho acquisito competenze tecniche nello sviluppo di sistemi di telecomunicazioni ed ho assunto negli ultimi 5 anni la responsabilità di progetti di medio/alta complessità coordinando team internazionali. La formazione sul project management e la relativa pratica professionale mi hanno spinto ad approfondire le tematiche organizzative e di gestione delle risorse umane fino a conseguire nel 1993 un Master di specializzazione in Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione.

Continuando ad operare in Ericsson ho partecipato come consulente e formatore a progetti di selezione, formazione, analisi organizzativa e analisi del clima aziendale ed ho pubblicato nel 1995 un libro dal titolo "L'azienda liberata – Il contributo del project management all'evoluzione delle culture aziendali".

Nel 1997 ho lasciato Ericsson per assumere il ruolo di responsabile dell'Organizzazione nella funzione Risorse Umane di **Telecom Italia Mobile**. Da gennaio 2001 in **Poste Italiane**, nella Direzione Risorse Umane e Organizzazione, prima come responsabile dello Sviluppo Organizzativo e successivamente della Formazione e della Comunicazione Interna. Da febbraio 2009 come responsabile di Gestione Servizi Integrati della Divisione Servizi Postali. Dal 2011 ad oggi sono stato responsabile di attività di Marketing e Qualità e dal 2015 sono responsabile della funzione Qualità Aziendale nell'ambito del Marketing Strategico e dal 2017 della funzione Qualità e Customer Experience del Chief Operating Officer. Insegno tematiche organizzative e di cultura aziendale in Corsi Universitari ed in Master di specializzazione in Gestione delle Risorse Umane. In qualità di Coach certificato International Coach Federation opero come Business Coach e come Career Coach.

Esperienze professionali

2015 – oggi Poste Italiane

Responsabile Qualità Aziendale

Nell'ambito del Marketing Strategico:

- processi di ascolto dei clienti attraverso la misurazione della customer experience con il modello del Net Promoter Approach,
- definizione e monitoraggio con le Business Unit e i canali, degli interventi di miglioramento dei processi e dei prodotti,
- introduzione in azienda della metodologia Lean Six Sigma per il continuous improvement basato sulle analisi statistiche e sui modelli della Lean organization.

2012 – 2014 Poste Italiane

Responsabile Sistemi di Qualità

Responsabile Strumenti di Marketing e Qualità

Nell'ambito del Marketing dei Servizi Postali:

- product management per la clientela consumer con particolare riferimento allo sviluppo di nuovi servizi basati su interfaccia mobile APP.
- analisi del mercato di riferimento e della concorrenza,
- analisi di customer satisfaction,
- pianificazione e realizzazione delle azioni di telemarketing e direct marketing,
- comunicazione di prodotto,
- diffusione applicazione delle disposizioni normative inerenti i prodotti/servizi di corrispondenza.

Con perimetro l'intera Poste Italiane SpA

- assicurare la progettazione del sistema di qualità aziendale,
- monitoraggio della qualità dei prodotti/servizi e dei processi
- supporto alle funzioni aziendali per la definizione degli obiettivi di qualità e per l'individuazione dei piani di miglioramento.

2009 – 2011 Poste Italiane

Responsabile Gestione Servizi Integrati

Alla funzione Gestione Servizi Integrati, che utilizza un budget di costi di funzionamento di circa 30 Mln € per anno e un piano di investimenti di circa 37 Mln € nel triennio 2010 -2012, riportano gli Uffici: Processi, Sistemi e Reporting, Delivery Servizi Integrati di Notifica, Delivery Servizi Amministrativi e Delivery Servizi di Corrispondenza Digitali, che coordinano l'operatività di 850 addetti di 11 Centri Servizi dislocati sul territorio nazionale.

Responsabilità: progettare il modello operativo e di funzionamento dei Centri Servizi e coordinarne l'attività produttiva, monitorando i relativi KPI. I centri servizi svolgono attività di digitalizzazione di documenti, archiviazione degli oggetti fisici e digitali, rendicontazione al cliente finale dello stato del processo relativo a ciascun oggetto trattato (oggetto postale consegnato, avviso di ricevimento firmato e trasmesso, eventuale pagamento effettuato). I clienti dei servizi, in forte sviluppo sia per volumi che per diversificazione del modello di business e operativo, sono prevalentemente enti della pubblica amministrazione centrale e locale, ma anche alcune grandi e medie aziende italiane, che realizzano, attraverso l'affidamento a Poste Italiane, l'outsourcing di processi precedentemente svolti, in tutto o in parte, internamente. I servizi più significativi in termini di volumi trattati riguardano le contravvenzioni al codice stradale, i permessi di soggiorno agli immigrati, la notifica di atti giudiziari, la notifica di mancati pagamenti di tributi, la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita di aziende ed enti pubblici. Gestione Servizi Integrati è anche responsabile del monitoraggio dei sistemi tecnologici relativi alla trasmissione dei telegrammi e di alcune forme di posta ibrida e digitale.

2006 - 2008 Poste Italiane

Responsabile Formazione e Comunicazione Interna

Alla funzione Formazione e Comunicazione Interna, che utilizza un budget annuale di circa 14 mln €, riportano gli Uffici: Formazione, E-learning e Metodologie, Formazione Corporate e BancoPosta, Comunicazione Interna, Supporto Tecnologico e Logistico; per un totale di 60 collaboratori.

Responsabilità: Analisi dei bisogni formativi e pianificazione degli interventi (in presenza e in E-learning), anche attraverso il coordinamento funzionale delle risorse operanti nelle strutture di Formazione e Comunicazione Interna a livello divisionale e territoriale.

Progettazione dei corsi di formazione ed addestramento professionale (in presenza e in E-learning), anche attraverso il coordinamento di consulenti operanti in società specializzate. Coordinamento delle attività di erogazione in presenza ed in modalità e-learning.

Valutazione della formazione e analisi della relativa reportistica.

Progettazione dei contenuti di comunicazione interna per i diversi canali (house organ, portale aziendale, pubblicazioni specifiche, web tv). Progettazione di specifiche campagne di comunicazione rivolte al personale e di eventi di comunicazione del Vertice Aziendale.

Analisi del clima organizzativo.

I progetti più significativi realizzati dalla funzione:

- Progettazione di nuovi interventi formativi finalizzati a sviluppare:
 - L'integrazione tra funzioni aziendali, attraverso l'apprendimento congiunto di specifiche tematiche di interesse comune a più Divisioni / Direzioni.
 - Le competenze di leadership dei neo-dirigenti, attraverso l'approfondimento dei comportamenti preferenzialmente agiti e di tecniche finalizzate a svilupparne la gamma in logica situazionale ed in coerenza con il modello di leadership adottato.
 - Le competenze gestionali del management operativo territoriale.
 - La cultura manageriale della Divisione Servizi Postali, al fine di facilitare l'adozione di modelli gestionali coerenti con i profili di qualità e costo del servizio richiesti dalla progressiva liberalizzazione del settore.
 - Le competenze commerciali degli operatori di sportello degli UP
 - Le competenze dei manager delle diverse funzioni aziendali implicate nei processi relativi alla sicurezza dei dati e delle informazioni
 - Le capacità di vendita e di relazione con la clientela degli specialisti delle sale commerciali degli Uffici Postali e del personale commerciale dedicato al segmento delle piccole e medie imprese
 - L'integrazione e le competenze delle diverse figure professionali che operano sull'addestramento per la forza vendita in materia di servizi finanziari del BancoPosta

- La conoscenza delle tematiche normative, operative e di prodotto nell'ambito del business assicurativo, in coerenza con la nuova normativa ISVAP
- Introduzione tra gli obiettivi MBO dei senior manager delle due maggiori Divisioni e della Direzione Risorse Umane di un obiettivo riferito al miglioramento di alcuni indicatori sugli stili di leadership rilevati attraverso l'analisi di clima.
- Campagne di comunicazione relative al sistema di incentivazione commerciale negli Uffici Postali ed allo sviluppo della modalità di addestramento in e-learning.
- Progetto di rivitalizzazione dell'house organ, attraverso:
 - La scelta di contenuti più coerenti con i grandi temi di sviluppo dell'azienda.
 - L'adozione di stili comunicativi più trasparenti.
 - Il bundling con il canale Intranet, attraverso lo sviluppo di interazione con i lettori in Forum dedicati, accessibili nel Portale aziendale.
- Nuova campagna di Analisi di Clima, caratterizzata, rispetto alla precedente, da possibilità di confronto, oltre che con i risultati ottenuti in passato, anche con una norma nazionale e due norme internazionali riferite ai settori postale e bancario.
- Convention della famiglia professionale HR di Poste Italiane (2 giornate per 430 partecipanti). Progettazione del programma, dei contenuti e delle attività degli ospiti esterni, gestione operativa della realizzazione e dell'erogazione.

2001 - 2005 Poste Italiane

Responsabile Sviluppo Organizzativo Allo Sviluppo Organizzativo riportano gli Uffici: Macro-organizzazione e Società del Gruppo, Micro-organizzazione e Dimensionamento e Sistema Informativo del Personale per un totale di 40 collaboratori.

Responsabilità: Progettazione della struttura organizzativa, re-engineering dei processi aziendali, dimensionamento degli organici, sviluppo del sistema informativo della Direzione Risorse Umane e Organizzazione.

I progetti più significativi realizzati dalla funzione:

- 2001: Mappatura delle responsabilità e delle attività e redazione del Manuale Organizzativo Aziendale.
- 2001: Analisi e disegno dei processi amministrativi: ciclo passivo e ciclo attivo con il supporto della società di consulenza Ernst&Young.
- 2002: Sviluppo Organizzativo del Call Center e sua integrazione nella Divisione Rete Territoriale in ottica di gestione multicanale.
- 2002: Ridefinizione organizzativa del modello commerciale per il segmento business (Key Account) con il supporto della società di consulenza Bain & Company.
- 2002: Progettazione della nuova Direzione Strategic Marketing & Business Development.
- 2002: Accentramento degli Acquisti.
- 2003: Riorganizzazione e dimensionamento dei centri di smistamento della corrispondenza con il supporto della società di consulenza Bain & Company.
- 2003 - 2005: Rivisitazione del modello di dimensionamento del recapito
- 2004: Progettazione ed implementazione organizzativa della Direzione Commerciale Business
- 2004 - 2005: Definizione del modello di dimensionamento degli Uffici Postali ed applicazione ad azioni di riequilibrio degli organici
- 2004 - 2005: Redazione del manuale delle procedure ai fini del Decreto Legislativo 231 con il supporto della società di consulenza KPMG.
- 2005: Ridefinizione ed implementazione del modello organizzativo aziendale con il supporto della società di consulenza Boston Consulting Group.
- 2001 - 2002: Customizzazione e lancio in produzione del sistema SAP HR.
- 2001 - 2002: Introduzione del sistema di rilevazione automatica delle presenze.
- 2003 - 2005: Sviluppo delle funzionalità di SAP HR (Amministrazione Dirigenti, Trasferite, Sviluppo e Gestione del Personale)

1997 - 2000 Telecom Italia Mobile

Responsabile Organizzazione (nella Direzione Risorse Umane)

Team 7 collaboratori

Principali obiettivi della funzione:

- Progettare la struttura organizzativa
- Definire i confini d'impresa e sviluppare la progettazione organizzativa delle iniziative di outsourcing.

- Analizzare i processi aziendali e progettare le procedure interfunzionali.
- Progettare il sistema professionale.
- Definire il dimensionamento delle strutture organizzative.
- Partecipare alla fase di business plan di nuove iniziative di creazione d'impresa, nazionali ed internazionali.
- Supportare le funzioni aziendali nella progettazione dell'organizzazione del lavoro.
- Partecipare alla formazione professionale del personale illustrando le tematiche organizzative e di cultura aziendale.

I progetti più significativi realizzati dalla funzione:

- 1997 - 1998: Ridisegno dell'intera struttura conseguente ad un'analisi dei principali processi aziendali con tecniche di BPR e benchmarking internazionale, con il supporto della società di consulenza Booz Allen & Hamilton.
- 1999: Implementazione del nuovo modello organizzativo caratterizzato da un più elevato livello di decentramento verso le strutture operative.
- 1999: Riorganizzazione dei call centre con livelli di servizio differenziati per segmenti di clientela.
- 2000: Benchmarking internazionale rivolto ad aziende coinvolte nello sviluppo di servizi in ambito Internet, con il supporto della società di consulenza Andersen Consulting (oggi Accenture).
- 2000: Ristrutturazione organizzativa finalizzata a rafforzare la funzione di Marketing e a creare strutture ad hoc per lo sviluppo dell'E-business, con il supporto della società di consulenza Mc Kinsey.
- 2000: Progetti per la creazione di joint-venture tra Telecom Italia e Banca di Roma e tra TIM e SEAT/TIN.IT.

1985 - 1997 Ericsson Telecomunicazioni

Project Manager: Responsabilità di progetti condotti in ambiente internazionale in collaborazione con la casa madre svedese aventi come clienti pilota le seguenti società per la gestione del servizio telefonico: British Telecom, Australian Telecom, France Telecom, Telecom Italia e Schweiz PTT.

Tali progetti hanno implicato il disegno e la realizzazione di sistemi di telecomunicazioni per l'implementazione di nuovi servizi a valore aggiunto (es.: ISDN, Servizi di Rete Intelligente, DECT).

1994- 2016 Attività di formazione, consulenza e membership

- **Formazione, Selezione, Analisi dei bisogni formativi, Analisi del Clima Organizzativo.** Clienti: EDS, Tecnipetrol, AIAS (Associazione Italiana fra Addetti alla Sicurezza), ENEA, Ospedale Fatebenefratelli, Elsam, Sogei e Ministero delle Finanze.
- **Docente in Master Human Resources Management** (MasterMeta, HKE, Scuola Romana di Psicologia del Lavoro, Master Human Resources Management Ernst & Young, Master HR Luiss Guido Carli, Master Fluxus, Associazione Italiana Formatori, Coaching e Sviluppo Personale Luiss Guido Carli). Materie trattate: Organizzazione, Cultura aziendale, Clima Organizzativo, Ruolo Direzione del Personale, Gestione del Personale, Coaching, Valutazione delle Posizioni, Valutazione delle competenze, Project Management, Modelli di business e posizionamenti competitivi.
- **Docente del Corso Gestione delle Risorse Umane e delle Competenze** nel Corso di Laurea Magistrale In Ingegneria Gestionale dell'Università degli Studi di Roma La Sapienza (continuativamente dall'AA 2008-2009 all'AA 2018-2019)
- **Membro dell'Officina di Organizzazione e del Bicocca Training Lab** team interaziendali in cui operano esperti e manager di Sviluppo Organizzativo e Formazione delle più grandi aziende italiane, rispettivamente presso la facoltà di Economia dell'Università di Bologna e la facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli studi di Milano Bicocca.
- **Coach certificato ICF.** Attività di Business Coach come Coach interno in Poste Italiane e di Career Coach e Vocational Guidance presso Corso di Laurea in Economia e Management Università Roma 3.
- **Speaker o Chairman** in convegni dedicati alla comunità professionale Human Resources