

# FLAVIA TUROLA

Via Zinella 12, San Lazzaro di S., BO 40068 | | fturola@gmail.com

**Addetta call center/ Supervisione allarmi rete mobile/ Sviluppo progetti da 12/1996 ad oggi**

Telecom Italia Mobile spa – Bologna

Dal 12/1996 al 02/2008 addetta al call center con le seguenti attività:

- Gestione delle chiamate in entrata e in uscita dei clienti.
- Indirizzamento e risoluzione delle lamentele di tipo commerciale e amministrativo.
- Raccolta e verifica di tutte le informazioni sui clienti necessari per gli scopi di monitoraggio.
- Utilizzo di database per gestione del servizio clienti
- Gestione dei ricalcoli e relativi rimborsi in caso di anomalie amministrative e/o esigenze conciliative con i clienti
- Risoluzione dei problemi di servizio, di profilatura e tecnici dei clienti
- Sviluppo di tutti i controlli e delle metriche di processo nella gestione quotidiana del call center

Dal 3/2008 al 12/2008 addetta alla vendita presso la GDO con i seguenti compiti:

- Vendita e assistenza per i prodotti a marchio TIM (telefoni, tablet, chiavette UMTS).
- Dimostrazione e vendita di servizi a valore aggiunto .
- Assistenza post vendita per problematiche di tipo tecnico.
- Monitoraggio dell'installazione e delle operazioni per il corretto funzionamento del prodotto venduto.
- Compilazione dei report di vendita.
- Miglioramento continuo dei metodi e delle procedure per i processi, le misurazioni e le tecniche di flusso di lavoro

Dal 1/2009 al 10/2011 addetta alla supervisione della rete mobile:

- Verifica del corretto funzionamento della rete GSM/UMTS/LTE tramite sistemi di verifica allarmi da remoto.
- Primo intervento di ripristino da remoto delle anomalie di funzionamento .
- Ingaggio tecnici per interventi sul posto

Dal 10/2011 al 08/2014 addetta alla verifica qualità della rete mobile:

- Monitoraggio delle performance della rete mobile Nord Est
- Pianificazione delle attività di manutenzione e ampliamento in funzione delle esigenze degli utenti
- Valutazione delle modifiche per ottimizzare le performance di rete

Dal 08/2014 ad oggi

- Coordinamento gruppo di supervisione.
- Organizzazione dei turni di supervisione, ferie e assenze del personale.
- Progettazione degli sviluppi sistemistici da implementare con Ingegneria.

## Istruzione

---

Diploma Scuola Superiore : Analista Contabile

50/60

I.P.S.S.C . Eustachio Manfredi – Bologna

1996

## Lingue straniere

---

Inglese

livello scolastico