

Paolo TAZZIOLI

10-2022 – 4-2024: Consulente

Collaborazione a progetto con diverse realtà in vari ambiti:

- **Unidata S.p.A.:** Supporto nell'integrazione di un'unità organizzativa recentemente acquistata e deputy Chief of Operations
- **DAZN Italia:** ridisegno del modello di assistenza clienti
- **A2A S.p.A.:** supporto al progetto Olimpiadi Milano Cortina 2026

12-2021 – 9-2022: INPS Servizi S.p.A. Direttore Generale

L'Istituto INPS ha varato il progetto di internalizzazione del proprio Contact Center, che si avvale della collaborazione di oltre 3000 operatori e ha costituito una società in house ad hoc. Sono il Direttore Generale di tale società, INPS Servizi S.p.A., e riportando al Consiglio di Amministrazione ho la responsabilità di creare e organizzare la società e il suo ecosistema perché, alla data del 1° dicembre 2022, le operation di tutto il Contact Center Multicanale di INPS passino in carico dall'attuale RTI alla società che dirigo.



10-2019 – 11-2021: Consulente

Collaborazione a progetto con diverse realtà in vari ambiti:

New Deal Advisors, Milano: ricerca di mercato sul mercato dei call center europei e sudamericani

- Itabus, Roma: implementazione e sviluppo del contact center
- Comitato Elettrotecnico Italiano, Milano: analisi e ottimizzazione dei processi operativi
- Santander, Portogallo: supporto e formazione per il progetto di vendita di nuovi prodotti

12/2014 – 09/2019: Telecom Italia: Responsabile Caring Services

In qualità di responsabile del servizio clienti dei mercati consumer e small enterprise, sono chiamato a disegnare il business model che definisce le strategie di relazione con i clienti, i necessari investimenti e l'ottimizzazione dei costi che garantiscano l'equilibrio economico finanziario.

01/2013 – 12/2014: Telecom Italia: Responsabile Enterprise Caring Services

01/2012 – 12/2012: TCC S.p.A.: Amministratore Delegato

10/2008 – 12/2011: TIM Brasil: Responsabile Customer Satisfaction Management

05/1997 – 09/2008: TIM S.p.A. – TELECOM ITALIA S.p.A.

Le responsabilità si sono evolute attraverso differenti aree dell'azienda in ambito marketing CRM e servizio clienti. Le posizioni ricoperte si sono succedute sia sul territorio sia in Head Quarter. Gli obiettivi assegnati si sono distribuiti attraverso efficienza, soddisfazione dei clienti, segmentazione della base clienti, campagne di direct marketing e sviluppo di nuovi canali di vendita.

1994 - 1997: responsabile della Logistica della Divisione Dischi Freno, San Giovanni Bianco (Bergamo)

Stabilimento di BREMBO S.p.A. Curno, Bergamo

TITOLO DI STUDIO

Laurea in Ingegneria Gestionale, Politecnico di Milano – 1992.

LINGUE

Fluente in Inglese e Portoghese; conoscenza di Spagnolo e Tedesco.