

INFORMAZIONI PERSONALI

**Giancarlo Castiglioni**

📍 Via La Marmora 24/22, 20011 Corbetta Milano

☎ 333.9709652

✉ giancarlocastiglioni@tiscali.it

🌐 [linkedin.com/in/giancarlo-castiglioni-b31a1a28](https://www.linkedin.com/in/giancarlo-castiglioni-b31a1a28)

Stato civile Coniugato | Data di nascita 25/08/1977 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

DAL 2016 -OGGI

**Controllo di Gestione - Business Controller-
Ge.Ri Hdp - Milano**

A diretto riporto del CFO e dell'Amministratore le aree di intervento che mi vedono direttamente impegnato sono principalmente riferite alle attività di:

- Costruzione dei centri di costo aziendali per società, filiali e singole commesse con particolare evidenza dei margini operativi lordi e netti (EBITDA).
- Strutturazione budget operativo annuale di fatturato, costi ed MBO correlati
- Valutazione e analisi delle acquisizioni dei portafogli NPL (Non performing loan) e loro costante monitoraggio (due diligence).
- Supporto al Business e/o Direzione Commerciale nella preparazione delle offerte economiche (quantificazione pricing in funzione del fatturato atteso e della marginalità lorda e netta attesa)
- Supporto nell'analisi dei requisiti di partecipazione alle Gare d'Appalto e predisposizione documentazione tecnica ed economica (capitolato tecnico ed economico)
- Monitoraggio e pianificazione Staffing delle diverse Aree di business e valutazione eventuali inserimento di risorse
- Coordinamento e supervisione attività di monitoraggio incassi, volumi e principali indicatori di performance degli operatori svolti dall'ufficio amministrazione
- Coordinamento e supervisione del ciclo di fatturazione attiva e passiva svolta dall'ufficio amministrazione

Attività o settore *Outsourcing / Offshoring*

DA 2008 -2016

**Team Manager & Staff Support
Elliot Srl - Milano**

In funzione di Staff Support di tutta l'area BPO, di seguito le principali mansioni:

- Riporto diretto all' Executive Director e/o Branch Manager nel monitoraggio delle attività in corso, pianificazione delle attività in start-up, definizione dei KPI di riferimento e monitoraggio del loro raggiungimento, definizione staffaggio delle sedi, monitoraggio andamento volumi-fatturato-efficienze-marginalità vs budget e forecast, corretto staffaggio
- Supporto nella redazione di reportistica di consuntivazione e fatturazione vs il Cliente
- Supporto al Branch Manager nella selezione e valutazione delle risorse a disposizione anche in funzione del calcolo dello staffaggio necessario

Come **Team Manager**, le aree di intervento che mi hanno visto direttamente impegnato sono:

- **Gestione del gruppo Rental Division – 10 FTE –**
- **Gestione delle Commesse Utilities e Telco – minimo 22 e max 32 FTE**

Principali mansioni:

- Selezione, gestione, valutazione, motivazione e sviluppo piano di crescita e formativo delle risorse a disposizione
- Interfaccia diretto con le Committenti per la condivisione dei risultati raggiunti vs i target, valutazione performance ottenute, monitoraggio andamento volumi e rispetto degli SLA definiti
- Monitoraggio e gestione di tutti i flussi di posta inesitata (mancato recapito della fatturazione) e attività di rintraccio e contatto caring vs il cliente finale
- pianificazione del servizio Inbound e Outbound richiesto dalla committente.
- monitoraggio costante dei principali KPI qualitativi e quantitativi tipici di un Call Center (FOC, ASA, ACR, LDS; Customer Satisfaction e Recall Rate)
- gestione dei processi end to end del credito finalizzati alla gestione dell'intero ciclo di vita del cliente, con particolare attenzione alla prevenzione del rischio e al processo di morosità
- Gestione e monitoraggio delle attività di Back office in riferimento a gestione dei Reclami e del Billing Audit Team
- Predisposizione della reportistica vs la Direzione e vs il Cliente

Attività o settore *Outsourcing / Offshoring*

DA 2005 -2008 *Operatore Amministrativo e addetto alla fatturazione*

Drive Service Spa

Emissione ciclo attivo e passivo delle fatture tramite l'applicativo ARCA

Assistenza telefonica Inbound ai clienti per chiarimenti sulle fatture ricevute, sui pagamenti e verifica costi del servizio.

Gestione del processo di fatturazione per i clienti micro-business e business alle dipendenze dell'ufficio "contabilità clienti"

Attività o settore *Automotive*

DA 2003 -2005 *Operatore Amministrativo e addetto alla fatturazione*

H3G ITALIA SPA (oggi WIND 3)

Analisi e gestione dei reclami amministrativi pervenuti dal customer care: verifica della correttezza della fattura emessa ed eventuale correzione tramite predisposizione di accrediti in prima fattura utile oppure annullamento della stessa mediante emissione di Nota Credito tramite Oracle (Erp). Predisposizione di eventuali bonifici a favore dei clienti con l'ausilio e la collaborazione dell'ufficio "finanza" di H3g. Gestione delle pratiche dei clienti insolventi mediante comunicazione all'ufficio "Bad Debt" Monitoraggio delle "promozioni" decise dall'ufficio Marketing di H3g. Analisi a campione delle fatture prima della loro emissione (BAT)

Attività o settore *Telecomunicazioni*

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

DA 1998 -2002 *Laurea Quadriennale in Scienze Politiche (Vecchio Ordinamento)*

Indirizzo Economico Aziendale

Votazione: 102/110

Tesi di laurea: La Pianificazione Aziendale. Organizzazione e strategia di un Call Center

LINGUA MADRE: ITALIANO

ALTRE LINGUE	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	ASCOLTO	LETTURA	INTERAZIONE	PRODUZIONE ORALE	
Inglese	A2	B2	A2	A2	B2
Francese	A2	B2	A2	A2	B2

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

COMPETENZE COMUNICATIVE, ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

Grazie al mio percorso professionale ho avuto l'opportunità, nel tempo, di accrescere le mie competenze comunicative durante le riunioni Direzionali, gli incontri commerciali ed operativi con il Top management delle grandi Committenti (principali Multinazionali dei comparti TelCo, Energetico, Commerciale e Radio Televisivo), i corsi di formazione a cui ho partecipato. Grazie alle esperienze come Team/Project leader ho maturato competenze di leadership nella gestione di medio e grandi gruppi di lavoro e dei collaboratori, nella pianificazione delle attività in funzione dei risultati e delle scadenze, nel rispetto degli SLA delle attività. Reportistica verso l'Amministratore Delegato ed il Top Management, capacità di monitorare i piani di sviluppo commerciale, stilare forecast di fatturato/volumi/marginalità e determinare costi/staffing necessari, monitorare risultati ed obiettivi rispetto al budget.

COMPETENZE DIGITALI

Ottima conoscenza del Pacchetto Office ed in particolare Excel (es: pivot, macro, cerca vert, formule avanzate), Power Point e Word
 Ottima conoscenza degli applicativi People Soft, Net@, Siebel, Oracle, SAP
 Ottima gestione Windows e dei principali programmi di posta elettronica

PATENTE DI GUIDA

Patente B, Automunito

ULTERIORI INFORMAZIONI

Dal 2006 : Conseguimento Diploma di Soccorritore 118.
 Diploma per l'uso di attrezzature mediche e trasporto dei pazienti in ambulanza conseguito tramite l'associazione "Croce Bianca onlus" di Magenta presso l'ospedale Niguarda di Milano.
Da maggio 2007 - Oggi: Soccorritore effettivo e addetto alla formazione nuovi allievi

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".

In Fede
 Giancarlo Castiglioni