

ANNA PENACCHIONI

Bologna, il 23/02/1969
Via L. Pavoni, 1 - 20159 Milano (MI)

+39 347.3275001 - a.penacchioni@gmail.com

PROFILO

Technical Application & Operation Consultant saas specializzata nel settore alberghiero, con consolidata esperienza nella selezione, sviluppo ed integrazione software. Profonda conoscitrice dei processi, con decennale esperienza acquisita ricoprendo ruoli operativi di rilievo che hanno consentito di approfondire le problematiche ed i flussi che caratterizzano un'azienda complessa.

La conoscenza dei processi, unita alla pluriennale esperienza di Project Manager e Consulente Direzionale, mi hanno fornito l'opportunità di affrontare con successo sfide di alta complessità tecnologica e organizzativa.

La mia passione per l'innovazione e l'ottimizzazione dei processi aziendali è la spinta che mi guida nell'aiutare le aziende a raggiungere i propri obiettivi attraverso soluzioni tecnologiche avanzate e strategie di business. Sono sempre alla ricerca di nuove sfide che mi permettano di mettere in pratica la mia esperienza e le mie competenze.

SPECIALIZZAZIONI

Gestione Progetti e Team:

- Gestione e coordinamento di progetti complessi.
- Supervisione di team eterogenei.
- Pianificazione e monitoraggio delle attività.
- Coordinamento delle attività di formazione e aggiornamento del personale.
- Gestione del team IT.

Analisi e Ottimizzazione dei Processi:

- Analisi dettagliate dei flussi informativi e dei processi aziendali.
- Identificazione di aree di miglioramento.
- Implementazione di nuove funzionalità e processi.
- Business Process Reengineering.
- Definizione di azioni correttive.

Implementazione e Integrazione Software:

- Implementazione di piattaforme gestionali alberghiere.
- Integrazione di sistemi e applicazioni.
- Selezione di software.
- Supporto all'integrazione tra diverse piattaforme.
- Implementazione di soluzioni CRM.

Gestione Tecnologica:

- Gestione dei rapporti con fornitori di tecnologia.
- Valutazione e selezione di piattaforme tecnologiche.
- Supervisione dei rilasci e delle implementazioni software.
- Implementazione di nuove funzionalità.
- Monitoraggio dello stato di avanzamento dei lavori tecnologici.

Business Intelligence e Reportistica:

- Implementazione di progetti di Business Intelligence.
- Definizione di reportistica gestionale ed operativa.
- Analisi dei dati aziendali.
- Sviluppo di dashboard e strumenti di analisi.
- Implementazione di soluzioni di marketing automation.

Cambio di Piattaforme e Migrazione dei Dati:

- Analisi dei flussi ed implementazione delle routine di migrazione delle basi dati.
- Predisposizione della documentazione di dettaglio per lo sviluppo di ETL per la migrazione dei dati.
- Coordinamento delle attività di migrazione tra diverse piattaforme.
- Software Selection e Valutazione dei Fornitori:

Analisi delle esigenze aziendali.

- Valutazione e selezione di fornitori software.
- Coordinamento delle attività di software selection.
- Definizione dei criteri di selezione dei fornitori.
- Gestione delle trattative commerciali.

Gestione del Cambio e Formazione:

- Supporto alla gestione del cambio in azienda.
- Pianificazione e coordinamento delle attività di formazione.
- Supporto operativo al personale nell'adozione di nuovi strumenti e processi.
- Supervisione delle attività di implementazione.
- Formazione del personale sull'uso dei nuovi strumenti e processi.

Digital Transformation:

- Partecipazione attiva a progetti di digital transformation.
- Implementazione di soluzioni digitali.
- Sviluppo di strategie di digitalizzazione.

- Implementazione di piattaforme e applicazioni digitali.

Relazioni Interaziendali:

- Collaborazione con diverse aziende alberghiere italiane ed internazionali
- Gestione dei rapporti con i fornitori.
- Supporto all'integrazione tra diverse strutture aziendali.
- Facilitazione dei processi di fusione e acquisizione.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Consulente Applicazioni, Flussi e Procedure Informatiche:

Business Process Manager per Baglioni Hotels (2016 ad oggi)

- Project Manager cambio della piattaforma applicativa Opera Vs Scigno
 - analisi dei flussi ed implementazione delle routine di migrazione delle basi dati;
 - predisposizione documentazione di dettaglio per lo sviluppo di ETL destinati alla migrazione delle basi dati tra gestionali;
 - analisi dei processi e predisposizione dei documenti di analisi di dettaglio interessati agli sviluppi;
 - predisposizione GANTT di progetto;
 - predisposizione documentazione di analisi di dettaglio relativamente allo sviluppo dei moduli software ad hoc per la gestione del CRO e la misurazione delle performance
 - supervisione rilascio implementazioni e successive di fasi di test;
 - coordinamento attività di formazione ed aggiornamento del personale;
 - coordinamento del Team IT;
- Project manager progetto CRM
 - analisi dei touch point
 - supporto e coordinamento software selection
 - predisposizione documento di dettaglio relativo all'interazioni dei flussi e delle informazioni
 - valutazione, programmazione, avvio e controllo di tutte le fasi di realizzazione del progetto.
 - monitoraggio dello stato di avanzamento dei lavori.

- Analisi e supporto implementazione nuova piattaforma di engagements multi canale Selligent per la costruzione di life cycle destinati alla costruzione di relazioni di fidelizzazione personalizzate sui target altamente profilati
- Project manager implementazione BI SAP Business Object
 - Analisi dei dati
 - Definizione dei flussi
 - Implementazione della reportistica gestionale ed operativa
- Project manager implementazione nuova piattaforma workflow autorizzativo Zucchetti Infinity
 - Definizione dei bisogni e delle aree di miglioramento
 - Coordinamento attività software selection
 - Definizione dei flussi di autorizzativi e delle automazioni necessarie
- Project manager implementazione nuova piattaforma contabile Business Central
 - Definizione dei bisogni e delle aree di miglioramento
 - Coordinamento attività software selection
 - Definizione dei flussi di integrazione e delle automazioni necessarie
 - Coordinamento gruppo di lavoro Key User interni e definizione degli obiettivi
 - Stesura GANTT di progetto e monitoraggio delle tempistiche
 - Definizione dei tracciati contabili da Scigno Vs Business Central
 - Definizione dei tracciati contabili da Business Central VS il modulo di controllo di gestione
 - Supporto alla Direzione Amministrativa nelle varie fasi di implementazione, test e rilascio
 - Software selection ed integrazione flussi nuova piattaforma tesoreria Finage
- Project manager implementazione modulo controllo di gestione Uniform System of Accounts for Lodging Industry (USALI)
 - Definizione dei flussi e dei template relativi alla reportistica USALI
 - Coordinamento attività software selection
 - Definizione dei flussi di integrazione e delle automazioni necessarie
 - Coordinamento gruppo di lavoro Key User interni e definizione degli obiettivi
 - Stesura GANTT di progetto e monitoraggio delle tempistiche
- Project manager implementazione modulo analisi delle performance F&B

- Definizione dei flussi e dei template relativi alla repostistica di analisi per il monitoraggio del food corso in corso di mese attraverso il calcolo del food cost teorico da ricette
- Definizione dei template relativi al monitoraggio dei ricavi e dei costi di fine mese VS costo teorico
- Definizione dei flussi di integrazione e delle automazioni necessarie
- Coordinamento gruppo di lavoro Key User interni e definizione degli obiettivi
- Stesura GANTT di progetto e monitoraggio delle tempistiche
- Project manager automatizzazione dei processi di vendita del CRO
 - Individuazione ed analisi delle differenti fasi del processo di vendita
 - Definizione delle tempistiche e dei modelli da adottare per ciascuna fase del processo
 - Stesura del documento di analisi relativo alle integrazioni necessarie alla piattaforma Scrigno per l'implementazione dei nuovi flussi
 - Definizione dei template per ciascuna property e per ciascuna fase del processo di vendita
 - Test e verifica delle implementazioni rilasciate dal fornitore
 - Supporto operativo allo staff del CRO nell'adozione dei nuovi strumenti
- Project manager implementazione flusso Customer Life Cycle con piattaforma C-Lab e successiva migrazione alla piattaforma MA
 - Analisi dei dati
 - Definizione dei flussi e degli step di contatto con l'ospite
 - Stesura del documento di analisi relativo alle implementazioni necessarie alla piattaforma Scrigno per l'implementazione dei nuovi protocolli di integrazione con la piattaforma Contact-Hub
 - Definizione dei template e dei contenuti relativi agli step di follow up- post confirmation letter - upseller letter e welcome letter
 - Test e verifica dei flussi
 - Supporto operativo allo staff del marketing nell'attivazione dei nuovi flussi
- Project manager revisione piattaforma di fidelizzazione MyBaglioni:
 - Analisi delle esigenze e dei contenuti da rappresentare
 - Definizione dei flussi di integrazione My Baglioni Vs Scrigno per il redeem ed il riconoscimento dei punti
 - Definizione dei flussi e dell'interfaccia grafica

- Supervisione e supporto al go live
- Project manager implementazione dashboard dedicata al mercato Trade per le prenotazioni dirette B2B
 - Analisi delle esigenze e dei contenuti da rappresentare
 - Definizione dei flussi e dell'interfaccia grafica
 - Definizione della rappresentazione dei dati verso l'utente finale
 - Implementazione della reportistica operativa a supporto dei sales
- Project manager apertura nuovo resort Baglioni Maldives
 - Analisi delle customizzazioni legate alla localizzazione geografica
 - Definizione delle implementazioni
 - Coordinamento degli sviluppi
 - Pianificazione e coordinamento delle attività di formazione
 - Supervisione e supporto al go live
- Project manager apertura nuovi Baglioni Resort Sardinia (Sardegna) Baglioni Masseria Muzza (Puglia)
 - Definizione dei bisogni software e hardware
 - Supervisione trattativa commerciale acquisto nuove licenze
 - Pianificazione e coordinamento del progetto di integrazione delle nuove strutture nei flussi aziendali
 - Pianificazione e coordinamento delle attività di formazione
 - Supervisione e supporto al go live
- Project manager nuova apertura Casa Baglioni (Milano)
 - progetto pilota per un innovativo approccio all'accoglienza basato sulla mobilità, che abbandona la consueta procedura di registrazione al banco d'accoglienza garantendo un'esperienza in totale privacy nel confort delle suite o nei salotti riservati, con l'obiettivo principale di farli sentire come se fossero accolti in una casa privata con tutti i servizi di un albergo a 5 stelle
 - Pianificazione e coordinamento del progetto di integrazione delle nuove strutture nei flussi aziendali
 - Pianificazione e coordinamento delle attività di formazione
 - Supervisione e supporto al go live
- Project manager implementazione piattaforma Dolce Vita destinata al programma di fidelizzazione delle agenzie per la generazione di leads b2b, oltre che di efficientamento nella gestione operativa del Trade e nella sua scalabilità.

- Analisi delle esigenze ed individuazione dei criteri di profilazione necessari alla fidelizzazione delle agenzie
- Definizione della tipologia dei dati necessari all'implementazione della piattaforma
- Implementazione select SQL per estrazione set di dati utili allo sviluppo delle dashboard riferite ai dati di produzione consolidati, previsionali e lost per ciascun profilo selezionato per il programma fedeltà.
- Project manager implementazione Corporate APP Baglioni Hotels & Resort
 - Analisi delle esigenze ed individuazione dei contenuti e delle funzionalità
 - Definizione dei flussi di integrazione con gli applicativi aziendali
 - Pianificazione e coordinamento del progetto
 - Pianificazione e coordinamento delle attività di formazione
 - Supervisione e supporto al go live
- Project manager implementazione Hotel Revenue Managemt System Duetto
 - Definizione dei flussi di integrazione con gli applicativi aziendali
 - Pianificazione e coordinamento del progetto
 - Pianificazione e coordinamento delle attività di formazione
 - Supervisione e supporto al go live
- Project manager del progetto "Paperless Free": introduzione dell'accoglienza in mobilità anche mediante l'utilizzo di APP per il Web Check-In e il Web Check-Out
- IT App. & Processes Advisor Consultant nel processo di acquisizione Baglioni Hotels da parte di Palace Resort Messico:
 - Progettazione e presentazione del Company Dataflow
 - Coordinamento e facilitazione delle attività di integrazione tra le aree Revenue, Call Center, Marketing, Amministrazione e Controllo di Gestione
 - Supervisione delle tempistiche e coordinamento dei team per garantire una fluida integrazione dei processi
 - Supporto operativo al team IT di Palace Resort e Baglioni Hotels durante il rilascio e i test delle integrazioni, con un focus particolare sul processo di prenotazione, il booking engine e revenue.
 - analisi dei flussi ed implementazioni necessarie alla migrazione dei dati dalle piattaforme Baglioni Hoels Vs Palace Resort e viceversa
 - predisposizione documentazione di dettaglio per lo la configurazione dei flussi destinati alla migrazione delle basi dati tra gestionali

- coordinamento attività di formazione ed aggiornamento del personale Baglioni Hotels
- coordinamento del Team IT;

Business Process Manager AsHotels (2021- ad oggi)

- Consulenza Operativa e Valutazione del Sistema di Gestione: Ho condotto attività di consulenza operativa e valutazioni approfondite del sistema di gestione alberghiera esistente, identificando le aree di miglioramento e le opportunità di efficienza.
- Definizione del Setup e Pianificazione della Formazione: Ho definito e implementato il setup operativo ideale e pianificato le attività di formazione necessarie per il personale alberghiero, garantendo una transizione fluida e un'ottimizzazione delle risorse.
- Consulenza Operativa e Valutazione delle Politiche sulla Privacy: Ho fornito consulenza esperta nella valutazione e nell'implementazione di politiche sulla privacy, garantendo la conformità alle normative vigenti.
- Analisi delle Discrepanze e Supporto alla Direzione: Attraverso analisi dettagliate dei processi aziendali e dei sistemi in uso, ho identificato discrepanze critiche. Ho lavorato a stretto contatto con la direzione per identificare le azioni correttive necessarie e gli strumenti da integrare per ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Consulenza Operativa per la Selezione del Software: Ho guidato il processo di selezione di nuovi software, garantendo l'adeguatezza delle nuove soluzioni alle esigenze aziendali.
- Supporto Operativo al Team Direzionale: Ho fornito supporto operativo al team direzionale, contribuendo a una gestione aziendale più efficace e al conseguimento delle performance desiderate.

Business Process Manager, Voi Hotels (2021 - 2022)

- Consulenza Operativa e Valutazione del Sistema di Gestione: attività di consulenza operativa approfondita e valutazioni dettagliate del sistema di gestione alberghiera in uso, con l'obiettivo di identificare le aree di miglioramento.

- Definizione del Setup Ottimale: definizione del setup operativo ottimale, identificando le procedure e le risorse necessarie per il miglior funzionamento dell'azienda.
- Pianificazione delle Attività di Formazione: sviluppo dei piani di attività di formazione del personale alberghiero, garantendo una migliore adozione delle nuove procedure e tecnologie.
- Redazione di Documenti di Sintesi: redazione dei documenti di sintesi e informativi riferiti alle attività da intraprendere in seguito alle analisi effettuate.

Business Process Manager StarHotels (2020 -2021)

- implementazione progetto “No Paper Web App Starhotels” in collaborazione con Anteria Srl per la digitalizzazione dei contenuti informativi, della prenotazione dei servizi alberghieri di ristorazione, SPA e concierge.

Business Process Manager StarHotels (2022-2023)

- Consulenza Operativa e supporto alla valutazione di un nuovo sistema gestionale: attività di consulenza operativa approfondita e valutazioni dettagliate del nuovo gestionale con l'obiettivo di identificare le aree di miglioramento.
- Definizione del Setup Ottimale: definizione del setup operativo ottimale, identificando le procedure e le risorse necessarie per il miglior funzionamento dell'azienda e per l'integrazione dei processi
- Redazione di Documenti di Sintesi: redazione dei documenti di sintesi e informativi riferiti alle attività da intraprendere in seguito alle analisi effettuate.

Business Process Manager Garden Toscana Resort (2019 ad 2022)

- Supporto Direzionale: consulenza operativa ed assessment del gestionale alberghiero Scigno in uso.
- Strategic Gap Analysis: Analisi strategica delle differenze tra i processi aziendali e la configurazione attuale dei sistemi. Collaborazione attiva con il top management per individuare soluzioni innovative per massimizzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Pianificazione e Formazione: Progettazione dettagliata del setup necessario e delle attività formative essenziali per l'adozione efficace dei nuovi processi.

- **Revisione delle Procedure:** Creazione e revisione di procedure operative all'avanguardia, per garantire un allineamento perfetto con i nuovi obiettivi di performance aziendali.
- **Ottimizzazione pagamenti punti vendita:** implementazione modulo moneta elettronica borsellino, per semplificare e migliorare le transazioni finanziarie.
- **Innovazione Digitale:** Collaborazione strategica con Anteria Srl per sviluppare la "Garden APP," portando la digitalizzazione completa all'interno dell'azienda. Questa soluzione ha permesso di digitalizzare contenuti informativi, prenotazioni per servizi di ristorazione, SPA, piscina, spiaggia e altro ancora, oltre a migliorare il controllo degli accessi all'anfiteatro e semplificare il web check-in.

Business Process Manager Vivosa Apulia Resord (da luglio 2019 ad 2022)

- **Supporto Direzionale:**
 - consulenza operativa software per il cambio del gestionale alberghiero Scrigno;
 - supporto al Management nell'analisi dei processi interni al fine di determinare la configurazione della piattaforma gestionale;
- **Definizione del Setup Ottimale:** definizione del set up e delle attività di formazione da svolgere;
- **Innovazione Digitale:** implementazione Vivosa APP in collaborazione con Anteria Srl per la digitalizzazione dei contenuti informativi, notifiche push, delle prenotazioni dei servizi di ristorazione, SPA, controllo accessi anfiteatro, web check-in ed integrazione con il gestionale Scrigno;
- **Supporto Operativo al Team Direzionale;**

Business Process Manager Masseria Fontanelle part of Vivosa Apulia Resort Group (2021)

- supporto al Management nell'analisi dei processi interni al fine di determinare la configurazione della piattaforma gestionale;
- **Definizione del Setup Ottimale:** definizione del set up e delle attività di formazione da svolgere;
- **Innovazione Digitale:** implementazione Vivosa APP in collaborazione con Anteria Srl per la digitalizzazione dei contenuti informativi, notifiche push, delle

prenotazioni dei servizi di ristorazione, SPA, controllo accessi anfiteatro, web check-in ed integrazione con il gestionale Scigno;

- Supporto Operativo al Team Direzionale;

Business Process Manager Grand Hotel Excelsior Vittoria (da novembre 2018 ad 2021)

- Fornitura di consulenza operativa e valutazione della piattaforma "Scigno" per ottimizzarne l'utilizzo.
- Supporto al management nell'analisi dettagliata dei processi interni per identificare le azioni necessarie in termini di organizzazione e operatività.
- Definizione di azioni correttive sia a livello interno che in collaborazione con i fornitori del software per migliorare l'efficienza operativa.
- Implementazione di progetti di Business Intelligence, inclusa la progettazione di reportistica gestionale e operativa.
- Realizzazione di un progetto di marketing automation, compresa la definizione dei traccianti per la creazione di database clienti B2C e B2B, nonché la definizione dei criteri per la segmentazione dei dati.

-

Consulente Direzionale Gruppo Una Spa (2014 ad 2022)

- Supporto al Management nell'ambito del processo di software selection per il cambio delle piattaforme gestionali alberghiere e amministrativo
- Implementazione della piattaforma Protel in collaborazione con Serenissima Informatica (per la gestione alberghiera) e Microsoft Navision (per la gestione del Ciclo Attivo, Passivo ed Economato):
 - analisi dei flussi ed implementazione delle routine di migrazione delle basi dati;
 - predisposizione documentazione di dettaglio per lo sviluppo di ETL destinati alla migrazione delle basi dati tra gestionali
 - analisi dei processi e predisposizione dei documenti di analisi di dettaglio interessati agli sviluppi;
 - predisposizione GANTT di progetto;
 - predisposizione documentazione di analisi di dettaglio relativamente allo sviluppo dei moduli software mancanti a completamento delle esigenze del Cliente Atahotels (pagamento elettronico e riconoscimento Ospiti con

- tecnologia Rfid, interfaccia contabile, integrazione archiviazione documentale e sostitutiva, modulo gestione spiaggia, fatturazione centralizzata);
- supervisione rilascio implementazioni e successive di fasi di test;
 - coordinamento attività di formazione ed aggiornamento del personale;
 - coordinamento del Team IT;
- Fusione Atahotels - Unahotels: coordinamento, analisi e pianificazione delle attività:
- analisi dei flussi ed implementazioni necessarie alla migrazione dalla delle strutture Unahotels dalla piattaforma Opera Vs piattaforma Protel
 - predisposizione documentazione di dettaglio per lo sviluppo di ETL destinati alla migrazione delle basi dati tra gestionali
 - analisi dei processi e predisposizione dei documenti di analisi di dettaglio interessati agli sviluppi;
 - predisposizione GANTT di progetto;
 - coordinamento attività di formazione ed aggiornamento del personale;
 - coordinamento del Team IT;
- Implementazione piattaforma SAP S/4HANA in sostituzione a NAV
- Definizione ed implementazione dei tracciati contabili da Protel
 - Implementazione dei tracciati relativi alla fatturazione elettronica ed alla gestione degli esiti
 - Implementazione delle base dati per l'alimentazione del DWH SAP
 - Supporto alla Direzione Amministrativa nelle varie fasi di implementazione, test e rilascio

Per Boscolo Tour l'implementazione della piattaforma CRM (2014 - 2017)

- CRM Senior Consultant per l'implementazione e lo sviluppo della piattaforma Sugar CRM in area B2C;
- analisi e sviluppo delle esigenze del Management relativamente all'ottimizzazione e all'implementazione dei processi necessari alla profilazione del cliente in area B2C;
- analisi di dettaglio per lo sviluppo della two way interface tra Sugar CRM e ContactLab, funzionale alla definizione di cluster di clientela mirati allo

sviluppo di campagne marketing volte alla massimizzazione della redemption ed alla fidelizzazione dei clienti;

- supervisione rilascio implementazioni e successive di fasi di test;
- coordinamento del Team IT interessato allo sviluppo dei flussi;

Chief Technology Applications Officier presso Atahotels Spa (2010 ad 2014)

- In qualità di Chief Technology Applications Officer al livello 1 Quadro, ho ricoperto il ruolo di Responsabile delle applicazioni e dello sviluppo di nuovi flussi operativi e informativi presso l'azienda. La mia posizione ha rappresentato il punto di riferimento per tutte le iniziative relative all'introduzione di nuovi processi e procedure informatiche, nonché per il consolidamento dei processi esistenti. La mia responsabilità principale è stata la gestione delle implementazioni, dei rilasci e dell'integrazione di nuovi software all'interno dell'azienda. Ho supervisionato i rapporti con i fornitori e coordinato il team interno nell'ambito dell'implementazione di nuovi progetti, nonché nella fase successiva al rilascio.
- Il mio ruolo ha inoltre fornito supporto alle direzioni di funzione nella scelta di nuove piattaforme applicative ed è stato responsabile della supervisione e della diffusione di tutta la documentazione tecnica e d'uso relativa ai progetti implementati. Ho anche gestito la formazione dei key user interni.
- gestione dei rapporti con i fornitori;
- analisi implementazione nuove funzionalità;
- supervisione rilascio implementazioni ed aggiornamento release piattaforme gestionali;
- coordinamento attività di formazione ed aggiornamento del personale;
- gestione di progetti complessi mediante il coordinamento di team eterogenei;
- coordinamento del Team. Tra i progetti di successo che ho guidato:
 - o La razionalizzazione dei processi amministrativi del ciclo attivo e passivo mediante l'implementazione di procedure software ad hoc e la centralizzazione delle funzioni amministrative, in collaborazione con Ernst & Young.
 - o L'ottimizzazione delle procedure relative alla sofferenza del credito mediante lo sviluppo di applicazioni dedicate e di un'interfaccia

diretta con il prodotto di tesoreria, in collaborazione con Ernst & Young.

- Razionalizzazione della funzione commerciale interessata all'offerta di eventi congressuali e contingenti di camere, mediante lo sviluppo di una piattaforma personalizzata sui processi aziendali definiti. Progetto realizzato in collaborazione con Ernst&Young
- L'implementazione di un Data Warehouse di Gruppo per l'analisi delle performance aziendali, comprensiva dell'individuazione delle fonti di dati, la definizione del formato e delle dimensioni di analisi, e la creazione di reportistica, in collaborazione con Altran.
- L'implementazione di motori di prenotazione B2C e B2B integrati con il Central Reservation System.
- L'implementazione di progetti di fidelizzazione come MMiglia, Cartafreccia e Shell.
- L'implementazione di un modulo di Customer Satisfaction per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti."

Consulente Direzionale Senior presso Gp Dati HS Spa (2008-2010)

- analisi dei flussi informativi attivi o da attivare;
- analisi funzionali dei processi operazionali applicati all'uso del software;
- verifica delle istanze del management su nuove necessità ed implementazioni necessarie al software installato;

Project Manager Progetti Speciali presso Gp Dati HS Spa (1999-2007)

- analisi processi e supporto allo sviluppo su progetti applicativi orientati a nuove tecnologie e relativi a specifiche richieste dei clienti:
 - Implementazione dell'applicativo gestionale alberghiero Hotel++ tra il 1999 e il 2005, con focus su moduli come il modulo congressuale, il modulo sospesi e commissioni, e il modulo residence.
 - Implementazione del modulo moneta elettronica su tessera con microchip tra il 1999 e il 2001.
 - Verticalizzazione del gestionale Hotel++ per il mercato croato nel 2002, con l'implementazione di normative locali

- Implementazione del modulo Sales Force Automation nel 2005 per la gestione e il coordinamento della forza vendita aziendale.
- Implementazione del modulo carta servizi su tessera RFID nel 2005, consentendo l'eliminazione della circolazione di denaro contante all'interno delle strutture resort e il controllo dell'accesso alle aree ristorative.
- Progetto GuestRelationshipOptimisation in partnership con Amateo Corp. Dublino tra il 2005 e il 2006, che ha incluso l'implementazione del modulo Cleaning e Dedupe Anagrafiche Business e Consumer.
- Implementazione del modulo Booking Risorse Resort nel 2006 per la gestione delle prenotazioni di servizi sportivi e ombrelloni all'interno di Villaggi Turistici.
- Implementazione del modulo Scigno Central Reservation System tra il 2006 e il 2010, orientato alla gestione centralizzata delle principali funzioni di vendita per catene alberghiere.
- Implementazione del modulo B2B integrato con Scigno nel 2008 per la gestione delle prenotazioni corporate.
- Implementazione di un'interfaccia one-way con Trust nel 2009 per l'inserimento automatico delle prenotazioni provenienti dai canali GDS.
- pianificazione e supervisione delle attività di implementazione;
- verifica del rispetto dei tempi e delle specifiche di progetto;

Direttore Operativo Settore alberghiero (1989-1999)

- Esperienza decennale consolidata in diverse aziende alberghiere italiane ricoprendo ruoli di responsabilità quali Responsabile Centro Congressi, Responsabile Vendite, Assistente di Direzione fino a ricoprire, negli ultimi 5 anni, il ruolo di Direttore Operativo.
 - **Assistente Centro Congressi** presso il Royal Carlton*****L Centro Congressi a Bologna dal gennaio 1989 a marzo 1991.
 - **Responsabile Centro Congressi di 1° Livello** presso il Grand Hotel Bologna**** Centro Congressi a Pieve di Cento da aprile 1991 a ottobre 1992. Responsabile dell'assistenza a manifestazioni ed.
 - **Responsabile Centro Congressi di 1° Livello** presso Le Conchiglie Centro Congressi**** a Riccione

- dal novembre 1992 a maggio 1993, responsabile dell'assistenza a manifestazioni ed eventi.
- Dal giugno 1993, **Assistente di Direzione** di 1° Livello Quadro B con ruolo di supervisione sul Dipartimento Eventi e Manifestazioni e coordinamento sales e prenotazioni per quattro alberghi del Gruppo.
- **Direttore Operativo** Quadro A presso l'Hotel Flaminio Centro Congressi a Pesaro da dicembre 1994 a giugno 1996. Durante questo periodo, è stata svolta un'attività di consulenza per la ristrutturazione degli spazi congressuali, scelta delle piattaforme tecnologiche e gestionali, oltre a essere responsabile delle attività commerciali e dei risultati di budget.
- **Direttore Operativo** Quadro A presso l'Hotel Continental Centro Congressi a Rimini da luglio 1996 a dicembre 1998. In questa posizione, ho ricoperto la posizione di responsabile delle operazioni con un focus particolare sull'organizzazione di manifestazioni ed eventi.
- **Direttore Operativo** Agenzia Congressuale presso l'Agenzia Congressuale Lanny Beach Congressi, a partire da ottobre 1997. Questa agenzia è stata costituita per fidelizzare la clientela congressuale e fornire servizi di organizzazione eventi in tutto il territorio nazionale ed estero, ed è associata all'Hotel Continental.

ISTRUZIONE

- Diploma di Maturità Sperimentale in Operatore Turistico Istituto Tecnico Professionale per il Turismo ed il Commercio Manfredi - Bologna

CORSI DI PERFEZIONAMENTO

- Web Marketing Fundamentals: corso intensivo fondamenti di web marketing
- Corsi di aggiornamento di revenue alberghiero organizzati da Whr Seminar
- Corsi di revenue e web marketing applicato al segmento social ed alle tecnologie mobile
- Corso di formazione per la gestione efficace dei training e dei team di lavoro

LINGUE ESTERE

Inglese: buona conoscenza scritta e parlata

PIATTAFORME APPLICATIVE

- Approfondita conoscenza delle soluzioni gestionali Gp Dati Spa (Scigno e moduli collegati, SFA, Hotel++, Ratemanager, Easy Meal, Controllo di Gestione, Economato Web)
- Approfondita conoscenza della soluzione gestionale alberghiera Protel ristorativa Selz, Serenissima Informatica Spa
- Approfondita conoscenza della soluzione gestionale alberghiera Opera
- Approfondita conoscenza Database Oracle e tools di gestione per estrapolazione dati ed implementazione reportistica