

Dati personali	ANTONIO VALENTI nato a Ragusa nel 1950
Titoli di studio e specializzazioni	<p>Laurea in Ingegneria Elettronica presso l'Università "La Sapienza" di Roma nel 1974;</p> <p>Corso di specializzazione in "Ingegneria dei Sistemi di Controllo" presso l'Università di Roma;</p> <p>Corso di specializzazione in "Contabilità e Controllo di Gestione" presso la Scuola di Management LUISS di Roma;</p> <p>Dal 1980 è iscritto all'Albo dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Roma.</p>
Competenze consolidate ed esperienze professionali	<p>Le competenze e le esperienze professionali sono maturate, dal 1974, sia attraverso lo sviluppo di consistenti progetti di innovazione sia ricoprendo, come <i>dirigente d'azienda</i>, rilevanti ruoli di responsabilità organizzativa in diverse realtà aziendali.</p>
<input type="checkbox"/> progetti di innovazione	<p>Ha diretto importanti progetti di <i>change management</i> in organizzazioni complesse a livello nazionale finalizzati a rendere operative/sostenibili soluzioni fortemente discontinue sul piano del funzionamento. In particolare attraverso l'impostazione e la realizzazione di piani di cambiamento strategico ed organizzativo ha sviluppato progetti e gestito le relative attività realizzative per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la riprogettazione <i>delle organizzazioni</i> e il funzionamento organizzativo in ottica di <i>azienda processiva</i>; <input type="checkbox"/> l'implementazione del sistema di <i>sviluppo delle risorse umane</i>; <input type="checkbox"/> l'impostazione e la realizzazione della business strategy nel settore <i>e-learning</i>; <input type="checkbox"/> l'implementazione del sistema di <i>knowledge management</i> finalizzato alla gestione degli aspetti strategici, tecnologici e culturali del processo di acquisizione e conservazione del patrimonio aziendale delle "<i>conoscenze</i>" determinanti per il successo dell'impresa; <input type="checkbox"/> lo sviluppo e l'innovazione dei servizi di <i>customer interaction</i>; <input type="checkbox"/> lo sviluppo delle <i>cabability aziendali</i> finalizzato alla gestione dell'innovazione tecnologica; <input type="checkbox"/> l'impostazione del <i>sistema gestionale Qualità</i>, con particolare riguardo al sistema di monitoraggio integrato in ottica di governance della Qualità del Servizio, e le relative Politiche di Qualità sia in chiave di certificazione ISO 9001 Vision 2000 sia di modello EFQM; <input type="checkbox"/> l'Impostazione e la realizzazione di strategie, piani/progetti, sistemi/strumenti finalizzati allo sviluppo della Qualità dei Servizi e della <i>Customer Satisfaction</i> attraverso la messa a punto dei sistemi di monitoraggio per gli aspetti di erogazione, di "percezione", di satisfaction e di loyalty; <input type="checkbox"/> l'Impostazione e realizzazione di strategie, piani/progetti, sistemi/strumenti finalizzati allo sviluppo ed alla gestione della <i>people satisfaction</i> (clima aziendale e rapporti di scambio "cliente-fornitore interni") anche rivolti allo sviluppo ed alla gestione delle Risorse Umane in situazioni di forte cambiamento; <input type="checkbox"/> lo sviluppo del sistema di <i>programmazione operativa</i> delle attività aziendali e l'impostazione del dimensionamento organici (ripensamento piattaforme professionali, sistemi di right sizing, ecc...). <p>Ha diretto, inoltre, grandi progetti di reti di telecomunicazione per aziende nazionali ed ha coordinato gruppi di lavoro interaziendali su tematiche ad alto contenuto tecnologico e/o realizzativo (Moneta elettronica, TV ad alta definizione, Intelligent Building, Agrimatica).</p>

□ **responsabilità manageriali**

Ha ricoperto rilevanti ruoli di responsabilità manageriale sia in strutture corporate di grandi gruppi aziendali sia in società operative. In particolare:

- Partner FincAccademy – Finco (Federazione Industrie dei prodotti e servizi per le Costruzioni).
- Founder e Amministratore Unico “**Progettotema - consulenza aziendale, studi e ricerche**” s.r.l. operante nell’ambito dell’ascolto del mercato, della valorizzazione delle persone, della gestione dell’innovazione tecnologica, dello sviluppo dell’organizzazione e dei sistemi qualità.
- *Executive Vice President* e responsabile della direzione “*Programmazione Operativa, Organizzazione, Qualità ed Internal Auditing*” della Società **Saritel** del **Gruppo Telecom Italia**. In tale ambito per il piano di sviluppo e cambiamento sono stati realizzati progetti finalizzati alla miglior gestione del business dello “sviluppo e hosting di Piattaforme IT “, mettendo anche a punto specifici sistemi gestionali per il governo dell’outsourcing. Sono state effettuati, anche, interventi di riprogettazione dell’organizzazione aziendale in ottica di Process Company, di monitoraggio del clima, per l’implementazione del sistema di sviluppo delle Risorse Umane, per la realizzazione del Sistema di Programmazione Operativa delle attività aziendali e per il rilascio della Certificazione ISO 9001 Vision 2000. Inoltre, al fine di consolidare l’attività del customer care di Saritel in logica industriale, ha avuto l’incarico di gestire il progetto di innovazione per i servizi di *customer interaction* attraverso la definizione del perimetro d’offerta, la configurazione processiva e gli adeguamenti tecnologici/infrastrutturali;
- Responsabile della direzione “*Business Strategy*” di **Telecom Italia Learnig Services** (iniziativa sull’*e-learning* di Telecom Italia). In tale ambito per la realizzazione del progetto di cambiamento strategico ed organizzativo ha impostato il modello di business sull’ *e-learning*, il piano di Marketing e Commerciale, l’architettura dei canali di vendita, il disegno dei processi ed il sizing degli organici;
- Responsabile della direzione “*Customer Satisfaction & Cliente Interno*” di **Telecom Italia** dove ha sviluppato, realizzato e gestito il processo aziendale di customer satisfaction, di people satisfaction (clima aziendale e rapporti “cliente-fornitore interno”) e del benchmarking finalizzato al progetto di cambiamento strategico ed organizzativo aziendale. Tale attività è stata focalizzata per circa 4 anni allo sviluppo di una logica di Governance ai vari livelli del Gruppo Telecom Italia attuato attraverso:
 - lo sviluppo del posizionamento di Impresa sulla qualità percepita;
 - l’impostazione del sistema di riconoscimento delle attese della clientela e sua introduzione nella progettazione e reingegnerizzazione dei processi di servizio;
 - la realizzazione e gestione del piano di ascolto della clientela (450.000 interviste/anno);
 - la progettazione e la realizzazione del piano di formazione/coinvolgimento del personale sia di front-end sia di back-office;
 - la realizzazione e la gestione del monitoraggio del clima aziendale e del “cliente interno” in ottica di customer satisfaction e sua estensione alle aziende del Gruppo;
 - l’impostazione del sistema di incentivazione manageriale basato sui risultati di customer satisfaction;
 - il riconoscimento a Telecom Italia di Azienda Eccellente nella categoria Business to Consumer nel “Customer Satisfaction Award” promosso da Arthur Andersen - Sole 24 Ore

Ulteriori incarichi ricoperti

- Responsabile della direzione “*Progettazione Sistemi*” di **Telecom Italia/Sip** dove ha coordinato grandi progetti di reti di TLC (fonia e dati) ad uso privato per la clientela business nazionale. In tale ambito ha sviluppato, realizzato e gestito il processo aziendale di progettazione di sistemi di telecomunicazione, e sua implementazione organizzativa nelle strutture territoriali, coordinando l’attività operativa di oltre 300 progettisti di sistema. In tale ambito ha coordinato il servizio nazionale di Videoconferenza ed ha, altresì, implementato il sistema di controllo di gestione delle attività;
- Procuratore della direzione *Pianificazione e Controllo* dell’**IRI** dove ha svolto attività di controllo di gestione delle aziende del gruppo operanti nei comparti Telecomunicazioni (Stet), Informatica (Finsiel) e Rai TV. In tale ambito ha coordinato anche vari gruppi di lavoro interaziendali su tematiche ad alto contenuto tecnologico e/o realizzativo (Moneta elettronica, TV ad alta definizione, Intelligent Building, Agrimatica);
- Ricercatore presso la **Sip** (sviluppo di sistemi di telecomunicazioni su fibra ottica), la **Selenia** (sviluppo del software di base di minielaboratori per applicazioni navali) e la **Italsiel**.

Principali Pubblicazioni

- Membro per la PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA della Segreteria Tecnica per l’attuazione del “Programma di Empowerment, Innovazione ed Ammodernamento delle Amministrazioni Pubbliche del Mezzogiorno” – SCUOLA SUPERIORE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE;
- Docente presso la SCUOLA SUPERIORE REISS ROMOLI (Telecom Italia);
- Docente presso la SCUOLA SUPERIORE DEL MINISTERO DEGLI INTERNI;
- Membro della Commissione di Ingegneria Ambientale presso l’Ordine degli Ingegneri di Roma;
- Membro della Commissione IRI-RAI per gli “Impianti Radiotelevisivi”;
- Membro della Commissione IRI-STET per la “Telematica in Agricoltura”;
- Consigliere di Amministrazione della AGRISIEL S.p.A. (Gruppo IRI);
- Consigliere di Amministrazione del Consorzio QUALITAL;
- Reliability Aspects of Digital Point to Point and Multipoint Italian Data Network (Atti Congresso “Relectronic” – Budapest 1977);
- Service Availability of PCM Trasmission System (Alta Frequenza - N. 5 1981);
- Telefarma: Il computer tra gli alambicchi (Media 2000 - 1986);
- Telefarma: La SIP in farmacia (Pronto? - N. 16 1986);
- Telematica e Società dell’Informazione (Atti Scuola Sup. Ministero Interno - 1989);
- La Soddisfazione della Clientela (Dialogo - Anno 1 1994);
- La Customer Satisfaction e la Comunicazione (in “Aspetti di Organizzazione e Qualità del Settore delle Telecomunicazioni - Università Luiss Roma - 1995);
- Benchmarking - Analisi e Ricerca delle migliori practice per raggiungere un vantaggio competitivo (Volume edito da Telecom Italia - 1995);
- Dall’analisi alla gestione della Customer Satisfaction (in atti del convegno Affari&Finanza-la Repubblica 1996);
- La Customer Satisfaction (in atti del convegno “Il Marketing dell’Information e CommunicationTechnology”, Affari&Finanza-La Repubblica 1997);
- La Customer Satisfaction: in Telecom Italia, metodologie e tecniche di gestione (ed. Telecom Italia con prefazione di F. Alberoni e postfazione di S. Cassese - 1997);
- *Testimonial* nel volume “Come essere Creativi” di A. Amadori e N. Piepoli - Sperling & Kupfer Editori (1998);
- Come focalizzare la motivazione delle risorse umane sul cliente per sviluppare il valore d’impresa (in *Qualità-Rivista dell’AICQ*-nov. 1999);
- Come misurare la Customer Satisfaction -breve manuale introduttivo, con A. Amadori edito da CUEN (dicembre 2001).