

Fabrizio Lepri - Curriculum Vitae

Dati personali

Nato Roma 20.4.1957
Coniugato, una figlia
Laurea in Ingegneria Elettronica
Nazionalità italiana

Residenza

Via Giulio Tarra, 72
00151 Roma

Tel. 06 6536743
Cell. 3771618623

e-mail: fabrizio.lepri@gmail.com
fabrizio.lepri@uniroma1.it
fabrizio.lepri@uniroma3.it



Studi

Lingue straniere

Anno	Titolo	Voto	Lingua	Letta	Scritta	Parlata
1975	Diploma maturità scientifica	60/60	Inglese	Buona	Buona	Buona
1983	Laurea in Ingegneria Elettronica	110 e lode	Francese	Scolastica	Scolastica	Scolastica
1993	Master Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione	Idoneo con merito e lode				
2008	Corporate Coaching Program	Accreditato ICF				

Presentazione

Attività come manager d'impresa

Ho lavorato per 12 anni in **Ericsson Telecomunicazioni**, dove ho acquisito competenze tecniche nello sviluppo di sistemi di telecomunicazioni ed ho assunto negli ultimi 5 anni la responsabilità di progetti di medio/alta complessità coordinando team internazionali. Continuando ad operare in Ericsson ho partecipato come consulente e formatore a progetti di selezione, formazione, analisi organizzativa e analisi del clima aziendale ed ho pubblicato nel 1995 un libro dal titolo "L'azienda liberata – Il contributo del project management all'evoluzione delle culture aziendali".

Nel 1997 ho lasciato Ericsson per assumere il ruolo di responsabile dell'Organizzazione nella funzione Risorse Umane di **Telecom Italia Mobile**. Da gennaio 2001 a dicembre 2019 in **Poste Italiane**, nella Direzione Risorse Umane e Organizzazione, prima come responsabile dello Sviluppo Organizzativo e successivamente della Formazione e della Comunicazione Interna. Da febbraio 2009 come responsabile di Gestione Servizi Integrati della Divisione Servizi Postali. Dal 2011 sono stato responsabile di attività di Marketing e Qualità; dal 2015 al 2019 sono stato responsabile della funzione Qualità Aziendale con responsabilità di misura e miglioramento della customer experience e di miglioramento dei processi per tutto il Gruppo Poste Italiane. Da gennaio 2020 Human Resources Senior Advisor.

Attività come docente universitario

- Professore incaricato del Corso **Gestione delle Risorse Umane e delle Competenze** (Settore scientifico disciplinare ING-IND/35, 6 CFU) per la **Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale** della **Sapienza Università di Roma**, ininterrottamente dall'Anno Accademico 2008-2009 all'Anno Accademico 2020-2021.
- Cultore della materia **Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane** e collaboratore alla didattica integrativa dei Corsi **Cambiamento Organizzativo** (Settore scientifico disciplinare SECS-P/10, 9 CFU) e **Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane** (Settore scientifico disciplinare SECS-P/10, 6 CFU) per la **Laurea Magistrale in Economia e Management** dell'Università Roma Tre (Anni Accademici 2019-2020 e 2020-2021).

Esperienze professionali

2020 - 2021 Human Resources Senior Advisor

Consulente nell'innovazione di processi e metodologie in ambito Risorse Umane e Organizzazione presso aziende manifatturiere e del settore dei servizi.

Aziende Clienti:

Salcef Group – Progettazione dei nuovi sistemi di Management by Objectives e Performance Management.

Supporto alla costituzione della nuova funzione Chief Human Resources Officer.

Alfa Group – Analisi strutturale e riorganizzazione aziendale

Poste Italiane – Supporto alla definizione del nuovo processo di Performance Management. Progettazione ed erogazione di un percorso formativo per i professional di organizzazione su Lean e Agile Organization, strumenti metodologici e cambiamento culturale e organizzativo. Ricerca sugli stili di apprendimento dei diversi segmenti generazionali ai fini della progettazione formativa della Corporate University.

2015 – 2019 Poste Italiane

Responsabile Qualità e Customer Experience

Nell'ambito del Chief Operating Officer:

- processi di ascolto dei clienti attraverso la misurazione della customer experience con il modello del Net Promoter Approach,
 - definizione e monitoraggio con le Business Unit e i canali, degli interventi di miglioramento dei processi e dei prodotti,
 - introduzione in azienda della metodologia Lean Six Sigma per il continuous improvement basato sulle analisi statistiche e sui modelli della Lean organization.
-

2012 – 2014 Poste Italiane

Responsabile Sistemi di Qualità

Responsabile Strumenti di Marketing e Qualità

Nell'ambito del Marketing dei Servizi Postali:

- product management per la clientela consumer con particolare riferimento allo sviluppo di nuovi servizi basati su interfaccia mobile APP.
- analisi del mercato di riferimento e della concorrenza,
- analisi di customer satisfaction,
- pianificazione e realizzazione delle azioni di telemarketing e direct marketing,
- comunicazione di prodotto,
- diffusione applicazione delle disposizioni normative inerenti i prodotti/servizi di corrispondenza.

Con perimetro l'intera Poste Italiane SpA

- assicurare la progettazione del sistema di qualità aziendale,
 - monitoraggio della qualità dei prodotti/servizi e dei processi
 - supporto alle funzioni aziendali per la definizione degli obiettivi di qualità e per l'individuazione dei piani di miglioramento.
-

2009 – 2011 Poste Italiane

Responsabile Gestione Servizi Integrati

Alla funzione Gestione Servizi Integrati, che utilizza un budget di costi di funzionamento di circa 30 Mln € per anno e un piano di investimenti di circa 37 Mln € nel triennio 2010 -2012, riportano gli Uffici: Processi, Sistemi e Reporting, Delivery Servizi Integrati di Notifica, Delivery Servizi Amministrativi e Delivery Servizi di Corrispondenza Digitali, che coordinano l'operatività di 850 addetti di 11 Centri Servizi dislocati sul territorio nazionale.

Responsabilità: progettare il modello operativo e di funzionamento dei Centri Servizi e coordinarne l'attività produttiva, monitorando i relativi KPI. I centri servizi svolgono attività di digitalizzazione di documenti, archiviazione degli oggetti fisici e digitali, rendicontazione al cliente finale dello stato del processo relativo a ciascun oggetto trattato (oggetto postale consegnato, avviso di ricevimento firmato e trasmesso, eventuale pagamento effettuato). I clienti dei servizi, in forte sviluppo sia per volumi che per diversificazione del modello di business e operativo, sono prevalentemente enti della pubblica amministrazione centrale e locale, ma anche alcune grandi e medie aziende italiane, che realizzano, attraverso l'affidamento a Poste Italiane, l'outsourcing di processi precedentemente svolti, in tutto o in parte, internamente. I servizi più significativi in termini di volumi trattati riguardano le contravvenzioni al codice stradale, i permessi di soggiorno agli immigrati, la notifica di atti giudiziari, la notifica di mancati pagamenti di tributi, la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita di aziende ed enti pubblici. Gestione Servizi Integrati è anche responsabile del monitoraggio dei sistemi tecnologici relativi alla trasmissione dei telegrammi e di alcune forme di posta ibrida e digitale.

2006 - 2008 Poste Italiane

Responsabile Formazione e Comunicazione Interna

Alla funzione Formazione e Comunicazione Interna, che utilizza un budget annuale di circa 14 mln €, riportano gli Uffici: Formazione, E-learning e Metodologie, Formazione Corporate e BancoPosta, Comunicazione Interna, Supporto Tecnologico e Logistico; per un totale di 60 collaboratori.

Responsabilità: Analisi dei bisogni formativi e pianificazione degli interventi (in presenza e in E-learning), anche attraverso il coordinamento funzionale delle risorse operanti nelle strutture di Formazione e Comunicazione Interna a livello divisionale e territoriale.

Progettazione dei corsi di formazione ed addestramento professionale (in presenza e in E-learning), anche attraverso il coordinamento di consulenti operanti in società specializzate. Coordinamento delle attività di erogazione in presenza ed in modalità e-learning.

Valutazione della formazione e analisi della relativa reportistica.

Progettazione dei contenuti di comunicazione interna per i diversi canali (house organ, portale aziendale, pubblicazioni specifiche, web tv). Progettazione di specifiche campagne di comunicazione rivolte al personale e di eventi di comunicazione del Vertice Aziendale.

Analisi del clima organizzativo.

2001 - 2005 Poste Italiane

Responsabile Sviluppo Organizzativo Allo Sviluppo Organizzativo riportano gli Uffici: Macro-organizzazione e Società del Gruppo, Micro-organizzazione e Dimensionamento e Sistema Informativo del Personale per un totale di 40 collaboratori.

Responsabilità: Progettazione della struttura organizzativa, re-engineering dei processi aziendali, dimensionamento degli organici, sviluppo del sistema informativo della Direzione Risorse Umane e Organizzazione.

1997 – 2000 Telecom Italia Mobile

Responsabile Organizzazione (nella Direzione Risorse Umane)

Team 7 collaboratori

Principali obiettivi della funzione:

- Progettare la struttura organizzativa
- Definire i confini d'impresa e sviluppare la progettazione organizzativa delle iniziative di outsourcing.
- Analizzare i processi aziendali e progettare le procedure interfunzionali.
- Progettare il sistema professionale.
- Definire il dimensionamento delle strutture organizzative.
- Partecipare alla fase di business plan di nuove iniziative di creazione d'impresa, nazionali ed internazionali.
- Supportare le funzioni aziendali nella progettazione dell'organizzazione del lavoro.
- Partecipare alla formazione professionale del personale illustrando le tematiche organizzative e di cultura aziendale.

1985 - 1997 Ericsson Telecomunicazioni

Project Manager: Responsabilità di progetti condotti in ambiente internazionale in collaborazione con la casa madre svedese aventi come clienti pilota le seguenti società per la gestione del servizio telefonico: British Telecom, Australian Telecom, France Telecom, Telecom Italia e Schweiz PTT.

Tali progetti hanno implicato il disegno e la realizzazione di sistemi di telecomunicazioni per l'implementazione di nuovi servizi a valore aggiunto (es.: ISDN, Servizi di Rete Intelligente, DECT).

1994 - 2019 Altre attività di formazione, consulenza e membership

- **Formazione, Selezione, Analisi dei bisogni formativi, Analisi del Clima Organizzativo.** Clienti: EDS, Tecnipetrol, AIAS (Associazione Italiana fra Addetti alla Sicurezza), ENEA, Ospedale Fatebenefratelli, Elsacom, Sogei e Ministero delle Finanze.
- **Docente in Master Human Resources Management** (MasterMeta, HKE, Scuola Romana di Psicologia del Lavoro, Master Human Resources Management Ernst & Young, Master HR Luiss Guido Carli, Master Fluxus, Associazione Italiana Formatori, Coaching e Sviluppo Personale Luiss Guido Carli). Materie trattate: Organizzazione, Cultura aziendale, Clima Organizzativo, Ruolo Direzione del Personale, Gestione del Personale, Coaching, Valutazione delle Posizioni, Valutazione delle competenze, Project Management, Modelli di business e posizionamenti competitivi.
- **Membro dell'Officina di Organizzazione e del Bicocca Training Lab** team interaziendali in cui operano esperti e manager di Sviluppo Organizzativo e Formazione delle più grandi aziende italiane, rispettivamente presso la facoltà di Economia dell'Università di Bologna e la facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli studi di Milano Bicocca.
- **Coach certificato ICF.** Attività di Business Coach come Coach interno in Poste Italiane e di Career Coach e Vocational Guidance presso Corso di Laurea in Economia e Management Università Roma 3.
- **Speaker o Chairman** in convegni dedicati alla comunità professionale Human Resources.

Chiodi