

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome **CALFAPIETRA DANIELA**  
Indirizzo **VIA ISONZO, 64 – 00046 GROTTAFERRATA (RM)**  
Telefono **3470198809**  
Fax  
E-mail **d.calfapietra@libero.it**

Nazionalità Italiana  
Data di nascita 27/08/1978

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- **Date (da – a)** **SETTEMBRE 2008 AL 2012**
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro** **Sirio informatica srl/Format Service Desk srl c/o Ferrovie dello Stato (Roma)**
- **Tipo di azienda o settore** **Trenitalia**
- **Tipo di impiego**
- **Principali mansioni e responsabilità**  
Gestione problematiche nella fase di acquisti online sul portale Trenitalia.com.  
Collaborazione con i gestori di carte di credito, per la prevenzione e la gestione di acquisti fraudolenti.  
Gestione dei reclami relativi agli acquisti online sul portale Trenitalia.
  
- **Date (da – a)** **1999 – agosto 2008**
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro** **Sirio informatica srl c/o Tele Sistemi Ferroviari S.p.A. (Roma)**
- **Tipo di azienda o settore** **Call Center informatico**
- **Tipo di impiego** **Risoluzione on-line dei malfunzionamenti segnalati da utenti F.S e T.S.F.**
- **Principali mansioni e responsabilità** **Reset password di dominio, gestione problematiche internet, posta elettronica, malfunzionamenti applicativi e attivazione collegamenti di rete, ricezione e inserimento chiamate per problemi sia hardware che software, utilizzo del Netview e ottima conoscenza di Remedy. Coordinamento e distribuzione delle problematiche assegnate dall'Help Desk, con stato di criticità elevato.**
  
- **Tipo di azienda o settore** **Segreteria di progetto**
- **Tipo di impiego** **Gestione delle attività di segreteria presso le strutture relative ai servizi di infrastruttura ed esercizio dei sistemi e delle reti**
- **Principali mansioni e responsabilità** **Gestione delle agende e degli impegni dei responsabili di progetto e struttura, prenotazione dei viaggi, gestione delle iscrizioni dei corsi, protocollazione dei documenti aziendali in entrata e in uscita, compilazione documenti, archiviazione modulistica, organizzazione coffee break.  
Gestione personale esterno (assegnazione utenza, assegnazione e dismissione badge).  
Gestione immagine (presentazione di servizi e prodotti aziendali)  
Gestione archivio documentazione Qualità.**
  
- **Tipo di azienda o settore** **Service Support**
- **Tipo di impiego** **Organizzazione della struttura del centro elaborazione dati**
- **Principali mansioni e responsabilità** **-**

- **Tipo di azienda o settore**
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
  - **Tipo di azienda o settore**
    - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
  - **Date (da – a)**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Change and Configuration Management  
 Organizzazione dei progetti del gruppo, archiviazione della documentazione  
 -  
 Referente aziendale

Gestione della turnistica, gestione del personale di consulenza

1998 – Gennaio 1999  
 Sirio informatica c/o ENEL S.p.A. (Roma)

Call Center informatico  
 Risoluzione on-line dei malfunzionamenti segnalati da utenti ENEL.  
 Reset password di dominio, gestione problematiche internet, posta elettronica, malfunzionamenti applicativi, ricezione e inserimento chiamate per problemi sia hardware che software, e ottima conoscenza del Vantiv System Client, conoscenza sistema operativo MVS e UNIX ambito help desk e operatori di rete.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- **Date (da – a)**
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
  - Qualifica conseguita
  - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

1992-1998  
 Istituto tecnico commerciale "CARLO LEVI" diploma di perito aziendale e corrispondenti in lingue estere

## CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

*Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.*

MADRELINGUA

ITALIANA

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale
  - Capacità di lettura
  - Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale
  - Capacità di lettura
  - Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

buono  
 buono  
 elementare

FRANCESE

buono  
 buono  
 elementare

SPAGNOLO

buono  
 buono  
 elementare

|   |  |
|---|--|
| <b>CAPACITÀ E COMPETENZE<br/>RELAZIONALI</b>  | COMPETENZE NELL'AMBITO DEL COORDINAMENTO OPERATIVO ATTO A RISOLVERE SITUAZIONI CRITICHE VERSO L'UTENZA, ACQUISITE IN AMBITO DEL CALL CENTER  |
| <i>Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.</i> |  |
| <b>CAPACITÀ E COMPETENZE<br/>ORGANIZZATIVE</b>  | CAPACITÀ DI ADATTAMENTO A MOLTEPLICI SITUAZIONI, SAPENDO RECEPIRE NUOVE E VARIE IDEE, VALUTANDOLE ED ADEGUANDO LE CON AUTONOMIA E SPIRITO CRITICO, ACQUISITA IN AMBITO DI SEGRETERIA DI PROGETTO |
| <i>Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.</i>  |  |
| <b>CAPACITÀ E COMPETENZE<br/>TECNICHE</b>   | OTTIMA CONOSCENZA DEL PACCHETTO OFFICE.  |
| <i>Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.</i>  |  |
| <b>CAPACITÀ E COMPETENZE<br/>ARTISTICHE</b>   | -  |
| <i>Musica, scrittura, disegno ecc.</i>  |  |
| <b>ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE</b>  | -  |
| <i>Competenze non precedentemente indicate.</i>   |  |
| <b>PATENTE O PATENTI</b>  | Patente B  |
| <b>ULTERIORI INFORMAZIONI</b>   | -  |
| <b>ALLEGATI</b>   | -  |

10/10/2019  
