VALENTINA TAUFER

Senior Service & Customer Experience Designer

05/04/1990

+39 340 0511712

valetaufer@hotmail.it

it.linkedin.com/pub/valentinataufer/5b/424/672/

COMPETENZE

Customer Experience
Service Design
Benchmarking
Business Analyst
Project Management
Insurance
Retail Banking
Telco

LINGUE

ITALIANO ●●●●●
INGLESE ●●●●○
FRANCESE ●●○○○

ESPERIENZA

Generali Italia
Milano
Da Marzo 2019 – on going

► Service Designer

- Supporto all'area Sviluppo Prodotti nel disegno e lancio di nuovi prodotti e servizi assicurativi.
- Progettazione dell'esperienza cliente sui singoli touchpoint fisici e digitali.
- Disegno e ruolo da moderatore per attività collaborative e workshop inter-funzionali.

BIP - Business Integration Partners
International Consulting Company
Milano
Da Settembre 2014 – Marzo 2019

► Project Analyst (Financial Services)
Cliente: Banca Online Internazionale
Da Ottobre 2016 – Marzo 2019

- Supporto nella definizione della nuova piattaforma «Homebanking» di 4 differenti paesi, costruendo i nuovi Customer Journey e la nuova User Experience di tutti i Servizi Bancari.
- Analisi funzionale attraverso la raccolta e verifica dei requisiti in stretta collaborazione con le aree aziendali coinvolte, al fine di definire i nuovi processi operativi e nuovi prodotti e servizi.
- Supporto Project Manager.

► CeX Analyst and Cex Design (Telco)
Cliente: Operatore Telefonico Internazionale
Da Settembre 2014 - Settembre 2016

CEx Analyst

- Monitoraggio e valutazione dell'esperienza dei clienti.
- Ricerca di soluzioni ai problemi riscontrati dai clienti e miglioramento della loro esperienza attraverso sessioni di co-creation e l'utilizzo della Customer Journey Map.
- Valutazione della Customer Experience del clienti attraverso l'utilizzo di strumenti come Benchmark, Mistery Customer e Surveys.

CEx Design
Collaborazione nell'ideazione, pianificazione e gestione di Workshop attraverso l'utilizzo di tecniche di collaborazione creativa e strumenti come il Design Thinking, con lo scopo di rivedere il design del servizio e del prodotto e migliorare la Costumer Experience.

CERTFICAZIONI e PROGRAMMI

► SIX SIGMA GREEN BELT (Agosto 2018)
Principi e strumenti del Six Sigma e della Lean Production, allo scopo di ridurre variabilità e sprechi nei processi aziendali, ottimizzando l'utilizzo delle risorse, delle aree di lavoro e dei cicli produttivi, assicurando allo stesso tempo elevata qualità nella produzione e nella gestione dei processi.

► FUTURE OWNERS (on going)
Il nuovo Generali Global Program ideato per sviluppare la prossima generazione di Group Leader, identificando talentuosi giovani che abbiano la motivazione e le capacità per guidare la trasformazione e prendere parte alle future sfide professionali.

ISTRUZIONE

Laurea Specialistica in Management
Università degli Studi di Trento
Da Settembre 2012 – Marzo 2015
Voto finale 100/110

Progetto Erasmus in Liège - Belgio
Hec-Management School – Liège Université
Da Settembre 2013 – Febbraio 2014

Laurea Triennale in Economia e Management
Università degli Studi di Trento
Da Settembre 2009 – Ottobre 2012
Voto finale 98/110

In riferimento alla legge 196/2003 autorizzo espressamente l'utilizzo dei miei dati personali e professionali riportati nel mio curriculum.