



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	INNOCENTI, MIRKO
E-mail	m.innocenti@lineacomune.it
Nazionalità	Italiana
Luogo e data di nascita	FIRENZE, 12/11/1981

ESPERIENZA LAVORATIVA

• **Date (da – a)** GENNAIO 2009 – AD OGGI

• **Nome e indirizzo del datore di lavoro**

LINEA COMUNE SpA, Via Reginaldo Giuliani 250 (FI)
operatività presso sede Linea Comune (precedentemente presso sede CPI di Firenze - Parterre e presso il Contact Center 055-055 di Campi Bisenzio).

Attività di progettazione, sviluppo, analisi e diffusione dei canali e dei servizi on-line dedicati ai settori: Formazione, Lavoro e Risorse Finanziarie per vari Enti della PA: Regione Toscana (Progetto RTForma), Città Metropolitana di Firenze (CPI-Online e Informo- Lavoro), Comune di Firenze (Riscossione Coattiva e Imposta di Soggiorno), nell'ottica dell'informatizzazione dei servizi.

Operatività in ambito di **Progetti con Servizi Multicanali**: gestione del gruppo di lavoro di secondo livello specialistico del Contact Center 055055 dedicato alla Riscossione Coattiva e Imposta di Soggiorno, supporto al coordinamento delle attività del gruppo di lavoro deputato all'erogazione di servizi multicanali; supporto nella definizione delle procedure di funzionamento dei processi e gestione dell'Help Desk tecnico - funzionale.

Attività di Analisi Funzionale in fase di sviluppo e manutenzione sw: dall'identificazione e descrizione dei processi relativi ai sistemi informativi analizzati, alla raccolta e trasmissione delle specifiche evolutive e correttive, alla realizzazione del manuale funzionale. Formazione degli operatori e gestione dei rapporti con i referenti dei clienti e dei fornitori terzi, responsabili delle attività esternalizzate, redazione reportistica e stesura di comunicazioni di progetto.

Fino al 2014: gestione **Osservatorio Provinciale Mercato del Lavoro**: elaborazione e aggiornamento dati per la piattaforma web dell'osservatorio con analisi dei dati e supporto nella stesura e nell'elaborazione della reportistica trimestrale e annuale a cura dei Centri per l'Impiego con focus su indicatori specifici e indagini mirate su richieste ad hoc per convegni e conferenze. Integrazione di dati e indicatori provenienti da differenti database. Partecipazione al Tavolo di Orientamento Integrato per il progetto InFormoLavoro (Università di Firenze, Camera di Commercio, Confindustria) su orientamento, formazione e politiche attive del lavoro. Gestione attività e flusso pratiche telematiche di competenza dei Centri per l'Impiego.

- Date (da – a) LUGLIO 2015 – DICEMBRE 2016
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **GRUPPO MATI srl – MATI 1909** –Via Bonellina 68, Pistoia.
- Tipo di impiego Responsabile dell'Accademia Formativa.
- Principali mansioni e responsabilità Organizzazione e gestione del calendario didattico e formativo dell'Accademia, programmazione corsi riconosciuti e finanziati, Collaborazione con l'ufficio marketing per la gestione strategica della **comunicazione online e social-media**, predisposizione di campagne pubblicitarie sponsorizzate attraverso vari canali commerciali, email marketing strategico. Stesura di comunicati stampa ed organizzazione conferenze. Gestione rapporti con i media: carta stampata, radio e tv locali. **Organizzazione eventi**, convegni e seminari: tra cui la prima edizione del *Cibiamoci Festival*: evento verticale dedicato alla diffusione della cultura del **Digital Marketing**.
- Date (da – a) GENNAIO 2013 – GIUGNO 2015
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **GEPIN CONTACT SpA**, Via degli Artificieri 53 Roma
Operatività presso Contact Center di Linea Comune SpA e varie sedi della Provincia di Firenze.
- Tipo di impiego Consulenza - Gestione 2° livello specialistico del Numero Verde Lavoro
- Principali mansioni e responsabilità Formazione, assistenza, affiancamento e supporto tecnico-operativo sui contenuti erogati agli operatori del Numero Verde Lavoro, attivato dalla Provincia di Firenze, in sinergia con i Centri per l'Impiego e con la Direzione Lavoro.

Analisi e aggiornamento delle informazioni a disposizione del 2° livello (specializzato su tematiche attinenti a Lavoro e Formazione) all'interno del sistema informatizzato Kms (sistema della conoscenza - Knowledge Management System).

Coordinamento delle attività svolte dal team della Redazione Specialistica operante nella gestione della piattaforma provinciale integrata su Lavoro e Formazione *Informolavoro*: comunicazione social media attraverso i canali Facebook e Twitter, gestione dei contenuti web, sviluppo e monitoraggio di servizi di matching per le aziende (incrono domanda e offerta di lavoro).

Produzione reportistica verso il cliente finale, analisi statistica dei servizi e monitoraggio continuo delle attività.
- Date (da – a) 15 Marzo 2009 – 14 Settembre 2009
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **AZIENDA U.S.L. 10 di Firenze – U.O. Psicologia – Salute Mentale**
c/o M.o.m. – S.m.i.a. 6, Via G. Rossini – 50013 Campi Bisenzio (FI)
- Tipo di impiego Tirocinio post-lauream (secondo semestre)
- Principali mansioni e responsabilità Indagini psico-sociali e socio-familiari su mandato del Tribunale dei Minori. Partecipazione ai colloqui psicologici con minori, somministrazione test psicodiagnostici. Partecipazione a convegni, alle riunioni dell'equipe multidisciplinare e alle attività espressivo-educative. Attività di sostegno didattico e di rete su minori con disturbo di apprendimento. Colloqui con insegnanti e genitori.

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<u>15 Settembre 2008 – 14 Marzo 2009</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro 	FIL SpA - Formazione Innovazione Lavoro c/o Centro per l'Impiego di Prato Via Galcianese, 20/f - 59100 Prato
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di impiego 	Tirocinio post-lauream (primo semestre)
<ul style="list-style-type: none"> • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Affiancamento degli operatori del CPI nell'accoglienza utenti:</p> Primo colloquio di orientamento professionale (bilancio di competenze e presentazione dei servizi offerti) - Preselezione e incrocio domanda-offerta di lavoro (valutazione delle candidature e invio alle aziende in cerca di personale) - Percorsi di politiche attive del lavoro - Sportello tirocini e collocamento mirato - Collaborazione con il team operante nell'area dell'Outplacement
	<p>Attività di formazione d'aula e progettazione formativa:</p> Tutor nei corsi di formazione attivati da Fil SpA - Partecipazione a seminari e incontri sulle tematiche del lavoro, crisi e cambiamento - Tutor nei seminari di "Strumenti e Tecniche per la Ricollocazione" - Organizzazione e affiancamento nella conduzione di seminari T.r.a.l. (Tecniche di Ricerca attiva del Lavoro)
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	
<ul style="list-style-type: none"> • Data 	<u>Marzo 2017</u>
	Prince2® Foundation - Certificate in Project Management (APMGInternational) conseguito presso Ti Forma s.r.l., Firenze
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<u>Febbraio 2015 - Maggio 2015</u>
	Web Marketing: "Esperto Social Media Manager" percorso professionalizzante presso M. Academy, Firenze
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<u>2001 - 2008</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Università degli Studi di Firenze – Facoltà di Psicologia
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	Laurea in Psicologia Specializzazione in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni (Laurea Magistrale, vecchio ordinamento)
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<u>1995 - 2000</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Liceo Classico Galileo, Firenze
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	Diploma di Maturità Classica

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	<p>Capacità comunicative e di ascolto, predisposizione all'apprendimento, spirito di gruppo e adattamento agli ambienti pluriculturali acquisite durante il percorso universitario e post-universitario e durante le esperienze lavorative.</p> <p>Buone capacità di lavoro in autonomia e in team, capacità propositive e di problem solving.</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<p>Capacità di organizzazione del lavoro e coordinamento delle attività maturate durante le varie esperienze professionali.</p> <p>Buona esperienza nella gestione di piccoli gruppi di lavoro in contesti di progetti orientati alla multicanalità, gestione e risoluzione di situazioni conflittuali.</p> <p>Organizzazione autonoma del lavoro e capacità di lavorare in team.</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	<p>Buona conoscenza degli strumenti di Office Automation, utilizzo professionale dei principali social network e sviluppo di contenuti web per la comunicazione integrata.</p> <p>Conoscenze delle caratteristiche dei principali internet browser: Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari.</p> <p>Utilizzo di piattaforme integrate per l'E-mail marketing strategico: invio e gestione di newsletter, email ed sms: MailUp e Direct Mail.</p> <p>Conoscenza di base di ambienti CRM e del sistema di gestione delle informazioni Knowledge Management System (KMS), gestione ed utilizzo di ambienti CMS: Joomla! e Drupal.</p> <p>Conoscenza e utilizzo del software di elaborazioni statistiche SPSS.</p> <p>Utilizzo approfondito dei gestionali di incrocio domanda-offerta di lavoro (Idol, Match) e dei cataloghi provinciali dei corsi finanziati, riconosciuti e dei voucher formativi FSE.</p>
PATENTE O PATENTI	<p>Patente di guida (categoria B)</p> <p>Automunito</p>

Autorizzo il trattamento e la conservazione dei dati personali ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (art 13 D. Lgs. 196/03 e successive modifiche).



Aggiornamento
Gennaio 2019