



Il sottoscritto/a **SILVIA MALARA** ai sensi degli art.46 e 47 DPR 445/2000, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara sotto la propria responsabilità

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **MALARA SILVIA**
Indirizzo **VIALE VINCENZO FEDERICI N.50 MONTEROTONDO 00015 (RM)**
Telefono **3316039428**
Fax
E-mail **silviamalara@alice.it**

Nazionalità **ITALIANA**

Data di nascita **22 MARZO 1976**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore

DAL 1/12/2019 AD OGGI

TIM S.P.A. Via Della Cesarina 282 00139 Roma

OPERAZIONI ICT AZIENDALI\ RADIO MARITTIMA

IMPIEGATA

TECNOLOGIA E INFORMAZIONI\INFRASTRUTTURE E OPERAZIONI\OPERAZIONE PIATTAFORME DI SERVIZIO

"RADIO MARITTIMA" ED EMERGENZE TECNICHE A SUPPORTO DELLE CAPITANERIE DI PORTO ITALIANE:

- Coordinamento verso l'area direzionale.
- Presidio a supporto del Responsabile del Centro Operativo.
- Attività amministrativa del C.O.
- Security: utilizzo di sistemi di Sicurezza per autorizzazioni di accessi ai siti periferici aziendali/varchi e locali particolari.
- "Problem management" operativi: interfacciamento esecutivo e normativo a supporto del Responsabile del C.O.
- Attualizzazione dei nuovi processi interni e delle nuove introduzioni tecnologiche. Presidio dei processi tecnici ed operativi E2E.Gestione delle procedure operative e applicazione delle stesse. Reportistica operativa e dei servizi.
- Gestione del rotativo H24.

DAL 1/01/2005 AL 30/11/2019

TELECONTACT CENTER S.P.A.\CANALE CONSUMER\CALL CENTER ROMA Via Vincenzo Lamaro n.81, 00173, Roma:

- Servizio Clienti: operatrice telefonica 187 TIM dal 2005 al 2013.
- Web Caring digital: dal 2014 al 30/11/2019.

DAL 1/05/2019 AL 30/11/2019

- Operatore legale presso Associazione Arci: (sede legale via Giuseppe Stefanini n. 15 00158 Roma). Addetta all'orientamento al lavoro delle beneficiarie. Progetti di accoglienza rivolti a donne singole e nuclei monoparentali: sede operativa via Calatafimi n. 19 Monterotondo 00015 (RM).

DAL 13/12/2013 AL 30/07/2017

Per ulteriori informazioni:
www.cedefop.eu.int/transparency
www.europa.eu.int/comm/education/index_it.html
www.eurescv-search.com

- Collaboratrice presso Associazione culturale e di promozione sociale, via Corsica snc Monterotondo 00015 (RM): addetta al tesseramento dei soci e supporto attività.

DAL 14/09/2000 AL 31/12/2004

- ATESIA S.P.A. Via Vincenzo Lamaro n. 81, 00173, Roma: operatrice telefonica da videoterminale/operatrice del settore Web (consumer care). Servizi alla clientela (187 di TIM) /attività di telemarketing/ servizio nazionale di telegrammi 186.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)

ANNO 2016

Società Cooperativa Sociale "IN MIGRAZIONE": corso di formazione per la ricerca, accoglienza e sostegno agli stranieri in Italia/richiedenti asilo e rifugiati.

10/06/2016

Qualifica conseguita: attestato di partecipazione e qualifica di Operatore Legale addetto all'accoglienza/orientamento/assistenza socio-legale.

DAL 15/09/1996 AL 14/07/2014

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA "LA Sapienza"

- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Corso di laurea quadriennale in Giurisprudenza (vecchio ordinamento)

- Qualifica conseguita

Laurea in Giurisprudenza

- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

DAL 1990 AL 1995

LICEO GINNASIO "Orazio"

Diploma di maturità classica conseguito nell'anno 1995.

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI
Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

Abilità di problem solving in riferimento al ruolo.
Conoscenza dell'azienda e del mercato di riferimento.
Access Network – Applicazioni-Prodotti-Caratteristiche dei servizi.
Buona Conoscenza delle procedure di gestione dei reclami.
Human Resources: ottime relazioni e buon approccio alle reti di conoscenze.
Figura trasversale coi i seguenti punti di forza in tema di: "digital life"; "sostenibilità"; e relativa sensibilità ambientale. "Customer focus" / *Visione generale*: comprensione e abilità nella risoluzione delle criticità aziendali.
Conoscenza di base applicativi informatici:
✓ gestione autonoma della Posta e-mail
✓ padronanza del pacchetto office (Word-Excel-PowerPoint ecc).

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUA

INGLESE

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

BUONO

BUONO

BUONO

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI
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.

Ottime capacità relazionali. Agilità nell'accoglimento delle novità con positività rimodulando con flessibilità il proprio stile relazionale. Perseguimento di obiettivi ambiziosi. Buona *sinergia* e inclusione nel team.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE
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.

SPICCATA ABILITÀ RIGUARDO IL TEMA "PROBLEM SOLVING"

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE
Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

Conoscenza di base applicativi informatici:
gestione autonoma della Posta e-mail;
padronanza del pacchetto office (Word-Excel-PowerPoint ecc.).

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE
Musica, scrittura, disegno ecc.

CORSO DI "PUBLIC SPEAKING" E CORSO DI DIZIONE PRESSO TEATRO OFF DI MONTEROTONDO.
SCRITTURA: STESURA DI UN LIBRO "DIARIO DI GUERRA" (RACCOLTA DI DOCUMENTI E DIARIO DI FAMIGLIA SULLA SECONDA GUERRA MONDIALE).

PATENTE O PATENTI

PATENTE B

Firma

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". (facoltativo, v. istruzioni)

