

**Lisa Jane Cianciulli**



**Dati Anagrafici**

*[Faded text, likely contact information or address]*

**Istruzione**

Laurea in Politica Internazionale conseguita nel giugno 1992 presso l'Università Lewis & Clark College, Portland, Oregon USA  
Voto: 3.83/4.0

Diploma di *High School* Statunitense 1988, Permian High School, Odessa, Texas USA

**Esperienze  
Professionali**

**Istituto Comprensivo Marco Ulpio Traiano, Roma**

Progetto "Trinity": Preparazione studenti per l'esame GESE del Trinity College London per classi Grade 4 & 6

*Da Gennaio a Maggio 2016 (a.s. 2014/2015)*

*Da Gennaio a Maggio 2015 (a.s. 2015/2016)*

*Da Settembre 2008*

**Lezioni e ripetizioni private di inglese per studenti di tutte le età  
Preparazione privata per l'esame Trinity studenti di scuola  
secondaria di 1° grado (Grades 1-4)**

**Traduzioni italiano-inglese e viceversa per aziende italiane e privati**

**Ipsos Roma**

**BFS Banking Financial Services Roma**

**Geco srl Roma**

**Georgeson (Computershare)**

**Zoomarine**

**Eicos Italia Roma**

*Da Agosto 2004*

**The Villa Marta, Vacation Home Rentals**

**Isola di Capri, [www.thevillamarta.com](http://www.thevillamarta.com)**

Proprietaria e gestore. Interagisce con agenzie e clienti internazionali, responsabile del marketing.

## **EDS Italia S.p.A.**

### ***Da Novembre 2003 - Agosto 2004***

Collabora al progetto di roll-out per il Cliente Motorizzazione Civile. E' responsabile del corretto svolgimento di tutte le attività inerenti alla distribuzione di hardware e software applicativo negli Uffici Provinciali del Ministero dei Trasporti.

### ***Da Settembre 2000 – Ottobre 2003***

Business Services Analyst presso il Servizio Client Delivery Management del progetto Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca. Ha collaborato al progetto di dimensionamento della rete scolastica coordinando le attività da svolgere per le istituzioni scolastiche e assistendo i Centro Servizi Amministrativi. Responsabile della gestione delle comunicazioni provenienti dal Cliente; ha partecipato attivamente alla creazione ed implementazione del processo di gestione delle comunicazioni e dello strumento che gestisce il processo; responsabile del controllo e della verifica della qualità dei servizi offerti al Cliente; responsabile della traduzione della documentazione ufficiale aziendale (comunicazioni, procedure, linee guida) per il gruppo di lavoro.

### ***Settembre 1997 – Settembre 2000***

Operations Supervisor presso il Service Desk dell'Account Ministero Pubblica Istruzione. Responsabile di tutte le operazioni di prima linea (front e back office: 60 agenti), della corretta esecuzione delle procedure e della qualità dei comportamenti verso l'utenza; della ripartizione dei carichi di lavoro fra front e back office e della ripartizione dei turni lavorativi e delle presenze degli agenti. Punto di escalation per problemi di difficile risoluzione. Ha partecipato nell'implementazione del sistema di call tracking e di telefonia. Si è occupata dell'intero processo di *hiring* e del *people care* delle risorse: colloqui, inserimento nel Servizio, piano di formazione. Ha partecipato attivamente al processo di certificazione ISO9001 del Servizio.

### ***Gennaio - Agosto 1996***

Consulenza per l'implementazione italiana del mainframe GM\*Drive (Distribution, Reporting and Information system for Vehicles in Europe) in qualità di *Pilot Support Specialist and Dealer Support Specialist* e assistenza nell'Helpdesk locale.

## **ITF International, Inc. Dallas, Texas**

### ***Febbraio 1994 - Maggio 1995***

Responsabile clienti, gestione ordini clienti e fornitori.

## **Adult Literacy Center Dallas, Texas**

### ***Novembre 1993 - Maggio 1995***

Insegnante di inglese per gli immigrati latino-americani.

**Pasta Capri, Inc. Dallas, Texas**

***Luglio 1992 - Settembre 1993***

Responsabile dell'avvio del *business*, contabilità, vendite e public relations.

**Lingue Straniere**

Bilingue Inglese - Italiano

Francese: Ottima conoscenza parlata e scritta

Spagnolo: Conoscenza scolastica

**Conoscenze  
informatiche**

Sistema operativo Windows

Strumenti di Office

Internet, Posta Elettronica

Database Access

HTML

Si autorizza il trattamento dei dati personali in base alla legge vigente