

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'  
(ARTT. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s. i. e m.)

DICHIARA

INFORMAZIONI PERSONALI



ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

**Elisabeth Graf**

Consulente di Service Design -  
progettazione nuovi servizi per  
l'adattamento al clima e la resilienza

Ottobre 2022 - in corso

**Fondatrice IMMA Collective**

Creazione di una community per liberi professionisti nel settore della sostenibilità e dell'impatto sociale. Offriamo percorsi formativi per aspiranti liberi professionisti per aiutarli a costruire le fondamenta dei loro progetti imprenditoriali indipendenti, e una membership per consulenti specializzati su scala globale che funge da acceleratore per il proprio percorso.

Giugno 2019 - in corso

**Consulente e formatrice - Design strategico per l'adattamento al clima e la resilienza**

Consulenza e coaching su misura per start-up, PMI ed enti pubblici che vogliono progettare nuovi servizi e aumentare la propria capacità di innovazione e resilienza di fronte agli impatti del cambiamento climatico. Accompagnamento del processo di trasformazione in organizzazione attraverso lo sviluppo di nuove idee di business oppure programmi di change management.

Attività di progettazione e docenza sui temi legati all'adattamento climatico, sostenibilità, Service Design e Business Innovation.

**Clients e progetti:** Zalando, Oatly, Politecnico di Milano, Fondazione Ca'Foscari, T2i - trasferimento tecnologico e innovazione, Ascom Padova, Altromercato, Markas, Taxfix, Automotive Excellence Südtirol

Agosto 2019 - Febbraio 2021

**Lead Service Designer**

**Idean part of Capgemini Invent - Londra**

Coordinamento di progetti e *on-the-job coaching* per varie aziende del pubblico e privato. Supporto nei processi di innovazione attraverso il miglioramento dei servizi esistenti oppure la creazione di nuovi servizi o spin-off. Organizzazione e conduzione di ricerca qualitativa, prototipazione e supporto nel lancio di nuovi servizi. Consulenza strategica per la trasformazione organizzativa e la digitalizzazione.

Supporto nella creazione di proposte e contenuti sul tema della sostenibilità. Definizione di servizi digitali sostenibili per il settore finanziario e telecomunicazione.

**Clienti e progetti:**

Barclays - Sviluppo e lancio di una nuova spin-off che offre servizi per il mercato immobiliare.

Barclays - Creazione di una nuova carta di credito digitale e sostenibile, definizione della esperienza del cliente e dei requisiti IT, operativi e commerciali per lanciare il nuovo servizio. Creazione del modello operativo per il servizio di supporto del cliente.

HM Revenue & Customs - formazione di un team di innovazione, sperimentazione e adozione di metodi di Service Design e modalità agili di lavoro.

Settore Consulenza

Luglio 2017- Agosto 2019

**Senior Service Designer & Project Manager**

Livework Studio Ltd - Londra

Gestione di progetti di Service Design per aziende nel settore pubblico e privato.

Coordinamento del team di progetto e gestione del rapporto con il cliente. Ricerca qualitativa, sintesi ed analisi dei risultati. Conduzione di workshops per l'ideazione di nuovi servizi. Prioritizzazione delle idee e creazione di prototipi da testare con i clienti finali. Visualizzazione di *customer journey*, *service blueprint*. Supporto nell'identificazione dei requisiti tecnici, organizzativi e commerciali per la realizzazione del nuovo servizio.

**Clienti e progetti:**

Lufthansa Group - ideazione di una nuova esperienza d'acquisto dei servizi aerei.

Public Health England - sviluppo di un nuovo servizio per la valutazione dell'impatto di strutture digitali volte a migliorare la salute e la prevenzione nel settore della salute pubblica.

Public Health England - ricerca sugli stili di vita delle fasce più povere della popolazione e definizione di strategie per cambiare comportamenti e favorire la prevenzione e stili di vita più sani.

Amex GBT - ideazione di soluzioni digitali per migliorare la pianificazione del viaggio e rendicontazione delle spese per dipendenti che viaggiano per lavoro.

Definizione di nuove proposte progettuali, stesura di budget e pianificazione delle attività.

Settore Consulenza

Ottobre 2016 - Giugno 2017

**Senior Service Designer**

Hiveworks - Londra

Team leader per progetti di Service Design. Ricerca primaria e secondaria, progettazione e conduzione di workshop di co-creazione. Ideazione di nuovi concetti e scenari futuri, visualizzazione di essi attraverso wireframe e prototipi. Stesura di report finali con raccomandazione e definizione dei prossimi step per l'implementazione del servizio.

Gestione dei contenuti e presentazione della serie di eventi sul tema Service Design chiamati *Trendsnacks*.

Supporto nella introduzione dell'approccio e docenza di corsi di formazione sul tema del Design Thinking e Service Design nei vari paesi del Gruppo Vodafone.

**Clienti e progetti:**

L'Oreal - miglioramento del servizio di supporto IT per i propri dipendenti.

Orange - creazione della wishlist feature per il sito di Orange.

Vodafone Group - creazione di un programma globale di *Employee Engagement* per migliorare l'esperienza dei dipendenti ed introdurre la metodologia di Design Thinking.

Total - redesign della struttura e del contenuto del sito web.

Global Consumer Forum - creazione di una nuova strategia di comunicazione globale.

Settore Consulenza

Maggio 2016 - Settembre 2016

**Service Designer**

Experientia - Torino

Partecipazione alle attività di ricerca, supporto nella sintesi e conduzione di workshop. Visualizzazione dei risultati della ricerca attraverso *personas*, *customer journey* e *service blueprint*. Sviluppo e presentazione di concept e scenari futuri. Gestione progetti di usabilità per siti mobile.

**Clienti e progetti:**

Banca Intesa San Paolo - esplorazione di nuove opportunità per supportare la gestione di patrimoni personali e il servizio clienti.

Google - valutazione dell'usabilità dei siti web delle maggiori aziende italiane nel settore commercio, finanzia e viaggi.

Settore Consulenza

Gennaio 2015 - Novembre 2015

**Personal Assistant HR Director**

Lidl Italia srl - Verona

Coordinamento e gestione delle attività quotidiane del HR Director.

Supporto nel coordinamento di alcuni progetti sui temi: benessere aziendale, sviluppo del personale e aggiornamento delle procedure aziendali.

Settore Commercio

Maggio 2010 - Dicembre 2014

**Project Manager**

T2i - Trasferimento Tecnologico e Innovazione - Verona

**Project Management:** coordinamento dell'ufficio European Projects.

Pianificazione e realizzazione di nuovi servizi finanziati dall'Unione Europea, gestione dei contatti con i partner internazionali e locali.

Progettazione e coordinamento delle attività con le aziende locali (formazione e consulenza), coordinamento della comunicazione e gestione del budget.

Progetto OpenAlps - Open Innovation nelle PMI dello spazio alpino. Supporto alle aziende nell'adozione di strumenti Open Innovation.

Progetto CCC - Supporto alle Start-Up dei settori artigianato, enogastronomia e cultura, creazione di una rete territoriale per l'innovazione sociale.

**Progettazione:** monitoraggio di bandi regionali e comunitari: ricerca e costruzione di partnership internazionali, collaborazione nella stesura delle proposte progettuali, ricerca e analisi di tematiche specifiche (cultura, innovazione, sviluppo sostenibile) verifica del budget del progetto e preparazione della documentazione.

Settore Pubblico

Gennaio - Marzo 2008  
Settembre 2009 - Aprile 2010**Stage - Servizi al lavoro e alle imprese**

T2i - Trasferimento Tecnologico e Innovazione - Verona

Per lo **Sportello Formazione e Corsi:** organizzazione e tutoraggio delle attività formative, gestione dei rapporti con partecipanti e docenti, contatti con il sistema della formazione territoriale.

Docenza sui temi relativi al mercato del lavoro e orientamento professionale.

Per lo **Sportello Stage:** Accoglienza e prima informazione; colloquio di orientamento per approfondire il fabbisogno dell'utente. Rapporto con le imprese per la raccolta delle vacancies per stage, preselezione dei candidati, informazione e assistenza per l'attivazione delle esperienze di stage, gestione della banca dati.

Settore Pubblico

2007 - 2009

**Collaborazione "150 ore" presso l'Ufficio Relazioni Internazionali**

Università degli Studi di Verona

Accoglienza in lingua e assistenza agli studenti per la predisposizione delle pratiche burocratiche e l'organizzazione del loro soggiorno Erasmus presso l'Ateneo italiano o estero. Assistenza agli operatori e ai docenti durante la selezione dei candidati partecipanti al

Programma Erasmus, raccolta di informazioni e traduzioni di documenti, gestione della banca dati/archivio.

Settore Istruzione

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

Febbraio 2020 - Aprile 2020

**MBA di Business Design**  
d.MBA

Basato su un approccio “learning by doing” il programma di 6 settimane insegna ad applicare: analisi dell’industria, modelli di business, definizione degli KPIs e creazione di modelli commerciali.

Ottobre 2015 - Settembre 2016

**Master di Service Design**  
Poli.Design - Politecnico di Milano

Master internazionale in lingua Inglese. Adozione degli strumenti e metodi del Design Thinking e Service Design attraverso progetti per aziende partner. Votazione 110 di 110

2008 - 2012

**Laurea specialistica in Programmazione e Gestione dei Servizi**  
**Formativi**

Facoltà di Scienze della Formazione, Università degli Studi di Verona

Materie di Psicologia e Scienze della Formazione, conoscenze sul trend di cambiamento del sistema produttivo e dei servizi, analisi del fabbisogno di formazione, progettazione degli interventi e nuovi metodi didattici.

Soggiorno Erasmus (2009) - Facoltà di Psicologia del lavoro Université libre de Bruxelles

Approfondimento di alcune tematiche all’avanguardia nelle ricerche sul mercato del lavoro e la gestione delle risorse umane. Apprendimento della lingua francese.

Tesi in lingua inglese: Human capital and Open Innovation. Analisi del modello Open Innovation e il ruolo delle risorse umane nei processi di innovazione. Votazione 110 e lode

2005 - 2008

**Laurea triennale in Esperti nei processi formativi**  
Facoltà di Scienze della Formazione, Università degli Studi di Verona

Discipline pedagogiche e psicologiche, organizzazione del lavoro.

Tesi in Psicologia del lavoro: Organizational commitment e job involvement nei lavoratori atipici. Votazione 110 e lode

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre Italiano e Tedesco (bilingue)

Altre lingue

Inglese

Francese

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
avanzato	avanzato	avanzato	avanzato	avanzato
intermedio	intermedio	intermedio	intermedio	base

Competenze comunicative

- Ottime capacità comunicativo – relazionali apprese nella gestione di progetti che richiedono una forte collaborazione tra il cliente e il design team.
- Facilità di presentazione e moderazione di workshops apprese nei vari progetti di co-creazione dal vivo e in remoto.

Competenze organizzative e gestionali

- Competenze di leadership apprese nella gestione dei progetti nel ruolo di consulente e come line manager per altri designer. Spiccate capacità organizzative anche in situazioni di stress. Rapidità e pragmatismo nelle decisioni acquisite nella gestione dei diversi progetti in contemporanea.

Competenze professionali

- Facilità nell’apprendimento e spiccata curiosità per le nuove tecnologie, l’innovazione

## Competenze digitali

organizzativa e sociale. In aggiornamento continuo con articoli, eventi e corsi di formazione.

- Ottima conoscenza delle applicazioni Microsoft e del pacchetto Office. Utilizzo quotidiano di piattaforme per la gestione di progetti e attività (CRM, SAP, Trello, Slack, Notion). Conoscenza base di programmi per la prototipazione e visualizzazione: Adobe, Sketch, Figma, Invision, Marvel.

## Patente di guida

Patente di guida B

---

""Il sottoscritto consapevole della responsabilità penale prevista dal D.P.R. 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate DICHIARA che le informazioni sopra riportate sono veritiere.""

"Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel curriculum vitae ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679)."

Verona, Maggio 2024

