

### ESPERIENZA LAVORATIVA

01/07/2022 – Attuale

**Assegnista di ricerca: Service Intelligence e business models di Digital Servitization**

***Università degli Studi di Urbino Carlo Bo in collaborazione con Biesse Group – Pesaro, Italia***

Progetto di ricerca dalla durata biennale orientato a studiare i benefici dei processi di servitization legati alla digitalizzazione e fornire modelli di sviluppo per l'innovazione del service digitale adattabile a piccole e grandi imprese. Il progetto si svolge al 50% in università e presso centri di ricerca esterni e al 50% in Biesse Group.

14/01/2019 – 18/05/2022

**Ricercatrice Service Intelligence Area**

***Biesse Group – Pesaro, Italia***

Collaborazione all'interno di un progetto di Ph.D. con attività di ricerca nella Service Intelligence aziendale. Principali mansioni di data analisi in ambito service, scouting e valutazione di opportunità di innovazione service, elaborazione di performance reports e costruzione di KPI per forza vendita service, analisi del portafoglio clienti per ottimizzazione della vendita di servizi.

04/12/2017 – 29/06/2018

**Gestione portafoglio fornitori - Ufficio Acquisti**

***Benelli Armi Spa – Urbino, Italia***

Tirocinio di laurea magistrale in Ufficio Acquisti con mansioni di analisi dei processi di fornitura aziendali e del portafoglio fornitori, analisi di mercato per settori specifici (componenti microfusi, tecnologia MIM e materiali compositi), sviluppo ed implementazione di strategie di marketing d'acquisto, scouting di nuovi fornitori.

05/04/2016 – 29/10/2016

**Assistente alle vendite e Customer Care**

***All Gold Gioielleria – Fossombrone, Italia***

Assistente alle vendite, accoglienza al cliente, parziale gestione degli ordini e del rapporto con i fornitori, gestione dei contatti con clienti esteri, attività di riparazioni manuali in laboratorio.

01/09/2015 – 30/10/2015

**Assistente Ufficio Contabile**  
*Egea Srl – Orciano di Pesaro, Italia*

Contatti telefonici e via mail con clienti nazionali e stranieri, basi di contabilità generale e attività di segreteria.

01/06/2011 – 29/07/2011

**Assistente Ufficio Contabile**  
*BDE Elettrotecnica Srl – Fossombrone, Italia*

Attività di archiviazione documentale, gestione dei Documenti di Trasporto, smistamento telefonate e basi di contabilità generale.

## INCARICHI E QUALIFICHE

23/12/2021 – Attuale

**Cultore della materia "Gestione dei Mercati Business to Business"**

Cultore della materia e membro della commissione per gli esami di profitto per l'insegnamento di "Gestione dei mercati Business to Business", corso di laurea magistrale in Economia e Management (LM-77), SSD SECS-P/08, Dipartimento di Economia, Società e Politica presso l'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo.

23/12/2021 – Attuale

**Cultore della materia "Service Marketing"**

Cultore della materia e membro della commissione per gli esami di profitto per l'insegnamento di "Service Marketing", corso di laurea triennale in Economia e Management (L-18), SSD SECS-P/08, Dipartimento di Economia, Società e Politica presso l'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo.

23/12/2021 – Attuale

**Cultore della materia "Services Marketing e Management"**

Cultore della materia e membro della commissione per gli esami di profitto per l'insegnamento di "Services Marketing e Management", corso di laurea triennale in Economia e Management (L-18), SSD SECS-P/08, Dipartimento di Economia, Società e Politica presso l'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo.

23/12/2021 – Attuale

**Cultore della materia "Marketing e Management delle Imprese di Servizi"**

Cultore della materia e membro della commissione per gli esami di profitto per l'insegnamento di "Marketing e Management delle Imprese di Servizi", corso di laurea triennale in Economia e Management (L-18), SSD SECS-P/08, Dipartimento di Economia, Società e Politica presso l'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

29/10/2018 – 18/05/2022

**Dottorato di Ricerca in Global Studies - Borsa Eureka**  
*Università degli Studi di Urbino Carlo Bo: Scuola di Economia – Urbino, Italia*

**Campi di studio** Digitalizzazione e nuovi servizi

**Voto finale** Ottimo con lode

**Titolo tesi** Industry 4.0 & Servitization: Role and impact of digital servitization strategies in international industrial markets

History and Trends of Globalization (A+)

Methods in Social Research (B)

Cities and Regions in a Global Perspective (A+)

Advances in BtoB Marketing Research (A)  
History of Economic Thought and Research Approaches (A-)  
Microeconomics (B+)  
International Business (A-)  
Applied Statistics (A)  
Applied Econometrics (A)  
International Corporate Governance & Accounting (A-)  
International Production & Trade (A-)  
Economics of Innovation, Institutions, & Trade (A)

03/10/2016 – 17/10/2018

**Laurea Magistrale in Marketing e Comunicazione d'Impresa (LM-77)**  
**Università degli Studi di Urbino Carlo Bo: Scuola di Economia – Urbino, Italia**

**Campi di studio** Marketing e comunicazione di business

**Voto finale** 110/110 cum Laude

**Titolo tesi** Gli acquisti come centro strategico della Supply Chain. Il caso Benelli Armi Spa.

Economia Politica (30)  
Gestione dei mercati Business to Business (30L)  
Gestione della Qualità Totale (30)  
Istituzioni di Diritto Privato (28)  
Marketing Corso Progredito (30L)  
Matematica e Statistica di Base (30L)  
Pianificazione e Gestione delle Vendite (30)  
Diritto Industriale (28)  
Economia dell'Innovazione (30L)  
Marketing Internazionale Corso Progredito (29)  
Strategia d'Impresa (28)

08/10/2012 – 23/02/2016

**Laurea Triennale in Lingue e Culture Straniere - Curriculum Linguistico Aziendale (L-11)**  
**Università degli Studi di Urbino Carlo Bo: Scuola di Lingue e Letterature Straniere – Urbino, Italia**

**Campi di studio** Lingue straniere in ambito business

**Voto finale** 110/110 cum Laude

**Titolo tesi** Atti direttivi nel linguaggio pubblicitario: Confronto tra Italia e Germania.

Comunicazione d'Impresa (28)  
Cultura Italiana (30)  
Economia Aziendale (28)  
Economia e Gestione delle Imprese (30L)  
Lingua Inglese I, II, III (30L, 26, 30)  
Lingua Tedesca I, II, III (30, 28, 30L)  
Linguistica Generale (30L)  
Comunicazione Interculturale (30)  
Cultura Anglo-Americana (28)  
Internet Marketing (28)  
Marketing (27)  
Storia Contemporanea (30)  
Epochenvorlesung - Klassik und Romantik (30)  
Marketing Internazionale (30L)  
Phonetik C1 (26)  
Sociologia dei Mass Media e Linguaggi del Brand (25)

10/09/2007 – 06/07/2012

**Diploma in Perito Aziendale Corrispondente in Lingue Estere**  
*Istituto Professionale Superiore 'Luigi Donati' – Fossombrone, Italia*

**Campi di studio** Competenze tecnico-commerciali per l'estero  
**Voto finale** 94/100

## ALTRE ESPERIENZE FORMATIVE

13/06/2019 – 14/06/2019

**Frequenzazione corso 'Advances in BtoB Marketing Research'**  
*Copenhagen Business School – Copenhagen, Danimarca*

Partecipazione al corso per dottorandi 'Advances in BtoB Marketing Research' presso la Copenhagen Business School di Copenhagen con frequentazione di lezioni in lingua Inglese, sostenimento e superamento del relativo esame.

01/10/2013 – 31/03/2014

**Soggiorno Studio all'estero tramite Programma Erasmus +**  
*Heinrich-Heine Universität – Düsseldorf, Germania*

Soggiorno studio presso la Heinrich-Heine Universität di Düsseldorf tramite il Programma Erasmus + con frequentazione di lezioni in lingua Inglese e Tedesca, sostenimento e superamento dei seguenti esami:

Phonetik C1

Lingua Tedesca III

Lingua Inglese III

Epochenvorlesung - Klassik und Romantik

09/05/2011 – 20/05/2011

**Soggiorno Studio all'estero tramite finanziamento scolastico**  
*Centre of English Studies of Wimbledon – Wimbledon, Regno Unito*

Soggiorno studio presso il Centre of English Studies of Wimbledon per frequentazione di lezioni in lingua inglese.

05/04/2010 – 15/04/2010

**Soggiorno Studio all'estero tramite finanziamento scolastico**  
*École Supérieure de Français Langue Etrangère de Cannes – Cannes, Francia*

Soggiorno studio presso la scuola École Supérieure de Français Langue Etrangère de Cannes per frequentazione di lezioni in lingua francese.

## PUBBLICAZIONI

2022

<https://doi.org/10.3390/su14148308>

**From After-Sales to Advanced Services: A Network Analysis on the Impacts of Digital Servitization Evolution**  
*Articolo su rivista*

Galvani, S., Carloni, E., Bocconcelli, R., & Pagano, A. (2022), "From After-Sales to Advanced Services: A Network Analysis on the Impacts of Digital Servitization Evolution", *Sustainability*, 14(14), 8308.

2022

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBIM-03-2021-0183/full/pdf>

**Intra and interorganizational tensions of a Digital Servitization Strategy. Evidence from the mechatronic sector in Italy**

**Articolo su rivista**

Galvani, S. & Bocconcelli, R. (2022), "Intra and interorganizational tensions of a Digital Servitization Strategy. Evidence from the mechatronic sector in Italy", *Journal of Business & Industrial Marketing*, 37(13), 1-18.

2021

<http://hdl.handle.net/11576/2692005>

**Launching Innovation Units in B2B firms. Empirical evidence from Italy**

**Contributo Atti di Convegno**

Chiarabilli, A., Galvani, S., Pagano, P., & Bocconcelli, R. (2021), "Launching Innovation Units in B2B firms. Empirical evidence from Italy", In *Trasformazione digitale dei mercati: il marketing nella creazione di valore per le imprese e la società*, ISBN: 9788894391862

2021

<http://hdl.handle.net/11576/2691951>

**Are industrial customers ready for digital services? A preliminary analysis in the wood-furniture sector**

**Contributo Atti di Convegno**

Galvani, S. (2021), "Are industrial customers ready for digital services? A preliminary analysis in the wood-furniture sector", In: *Trasformazione digitale dei mercati: il marketing nella creazione di valore per le imprese e la società*, ISBN: 9788894391862.

2021

<http://hdl.handle.net/11576/2676016>

**The dissemination mechanisms of Industry 4.0 knowledge in traditional industrial districts: evidence from Italy**

**Articolo su rivista**

Pagano, A., Carloni, E., Galvani, S., & Bocconcelli, R. (2021), "The dissemination mechanisms of Industry 4.0 knowledge in traditional industrial districts: evidence from Italy", *Competitiveness Review*, 31(1), 27-53, DOI: <https://doi.org/10.1108/CR-12-2019-0160>.

2021

<http://hdl.handle.net/11576/2688345>

**Toward a multilevel perspective on digital servitization**

**Articolo su rivista**

Struyf, B., Galvani, S., Matthyssens, P., & Bocconcelli, R. (2021), "Toward a multilevel perspective on digital servitization", *International Journal of Operations & Production Management*, 41(5), 668-693, DOI: <https://doi.org/10.1108/IJOPM-08-2020-0538>.

2020

<http://hdl.handle.net/11576/2686200>

**Intra- and inter-organizational tensions of a Digital Servitization Strategy**

**Contributo Atti di Convegno**

Galvani, S. (2020), "Intra- and inter-organizational tensions of a Digital Servitization Strategy", In: *Il marketing per una società migliore. Atti della 17a SIM Conference*, ISBN: 9788894391848.

2019

<http://hdl.handle.net/11576/2672156>

### **Services and Servitization in the Industry 4.0 Context: The State of the Art**

#### ***Contributo Atti di Convegno***

Galvani, S., Bocconcelli, R., & Pagano, A. (2019), "Services and Servitization in the Industry 4.0 Context: The State of the Art", In: *Marketing 4.0: Le sfide della multicanalità*, ISBN: 9788894391831.

## **ATTIVITÀ DI REFERAGGIO**

- International Journal of Production Research

## **ATTIVITÀ DI DIVULGAZIONE SCIENTIFICA**

20-21/10/2022

**Relatrice presso SIM Conference 2022**

***Università di Salerno, Salerno***

30/08/2022-02/09/2022

**Relatrice presso IMP Conference 2022**

***Università di Firenze, Firenze***

14-15/10/2021

**Relatrice presso SIM Conference 2021**

***Università Cattaneo di Castellanza, Varese***

28-30/10/2020

**Relatrice presso SIM Conference 2020**

***Università Cattolica del Sacro Cuore, Piacenza***

11-13/09/2019

**Relatrice presso SIM Conference 2019**

***Università Politecnica delle Marche, Ancona***

16/03/2022

**Relatrice di seminario didattico dal titolo 'Intra and inter organizational tensions of a digital servitization strategy'**

***Università degli studi di Milano-Bicocca, Milano***

## **COMPETENZE LINGUISTICHE**

- **Italiano:** Madrelingua
- **Inglese:** Ascolto = C2, Lettura = C2, Scrittura = C2, Produzione Orale = C2, Interazione Orale = C2
- **Tedesco:** Ascolto = B2, Lettura = B2, Scrittura = B1, Produzione Orale = B1, Interazione Orale = B1
- **Francese:** Ascolto = A2, Lettura = A2, Scrittura = A2, Produzione Orale = A2, Interazione Orale = A2

## **COMPETENZE DIGITALI**

- Ottima padronanza del Pacchetto Office (Word, Excel, PowerPoint)
- Buona conoscenza del Software CRM Salesforce
- Buona conoscenza del servizio di analisi e business intelligence PowerBI
- Gestione autonoma della posta e-mail
- Social Network

## COMPETENZE COMUNICATIVE

- Team building
- Predisposizione al lavoro in Team
- Buone capacità relazionali
- Spirito di cooperazione

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali"*

Fossombrone, 19/10/2022

Serena Galvani