

# SERENA GALVANI

## POSIZIONE ATTUALMENTE RICOPERTA

---

**Assegnista di Ricerca presso il Dipartimento di Economia, Società, Politica (DESP)  
dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo**

## ESPERIENZA LAVORATIVA

---

■ 01/07/2022 – Attuale

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

**Università degli Studi di Urbino Carlo Bo – Urbino, Italia**

**Biesse Group – Pesaro, Italia**

Progetto di ricerca dalla durata biennale co-finanziato dall'azienda Biesse Group. Il progetto è orientato a studiare i benefici dei processi di servitization legati alla digitalizzazione e fornire modelli di sviluppo per l'innovazione del service digitale adattabili a piccole e grandi imprese. Il lavoro prevede momenti di ricerca presso l'Università di Urbino e centri di ricerca esterni, alternati a momenti di operatività in azienda nell'area Service. Tra le mansioni svolte sinora all'interno del progetto rientrano:

- Supporto al progetto di evoluzione digitale dei punti di contatto con il cliente (digitalizzazione del contact center, sviluppo di chatbot e di piattaforma unificata per comunicazione con il cliente – whatsapp, website, mail, CRM, ...);
- Analisi dati ed elaborazione di reportistica a tema service tramite il software Microsoft Power BI (demand planning e forecast installazioni, monitoring milestone di servizio, benchmark prestazioni service di filiali e dealer, analisi livelli di sostenibilità service su ciclo di vita del prodotto, clusterizzazione livelli di service globale, ...);
- Analisi di mercato sui livelli di adozione e prontezza all'adozione di tecnologie IOT (indagine quantitativa);
- Indagine qualitativa comparativa (confronto tra azienda italiana e svedese) per indagare l'impatto dei processi di digital servitization sulla proliferazione e complessità di gestione dei touchpoint con clienti industriali.

■ 14/01/2019 – 18/05/2022

**Ricercatrice Service Intelligence Area**

**Biesse Group – Pesaro, Italia**

Progetto di Ph.D. co-finanziato dall'azienda Biesse Group, con l'obiettivo di indagare gli approcci delle aziende manifatturiere a nuovi modelli di business legati alla Digital Servitization. Il progetto ha previsto l'alternarsi di momenti di ricerca in Università a momenti di operatività in Biesse Group, nell'area Service. Tra le principali mansioni svolte all'interno del progetto rientrano:

- Analisi dati ed elaborazione di reportistica a tema service (segmentazione clienti su scala globale per livello di esigenze service, analisi dei livelli di prestazione service di filiali e dealer, monitoraggio degli andamenti di vendita ricambi su territorio europeo, monitoring adozione ed attivazione servizi IOT nel tempo, analisi delle variabili cliente che influenzano le aspettative service, ...);
- Collaborazione con area Sales per delineare modelli di analisi della forza vendita service, creare KPI ad hoc, monitorare le performance dei venditori service e delineare adeguati modelli di remunerazione. L'attività ha richiesto l'analisi dei comportamenti di acquisto service dei clienti, svolta con il supporto del software CRM Salesforce;
- Collaborazione con area Marketing per elaborazione di customer journey sul ciclo di vita dei servizi legati alla tecnologia IOT;

- Collaborazione con area HR per processare in maniera automatizzata il calcolo delle ore di lavoro dei tecnici service di headquarter;
- Analisi delle correlazioni esistenti tra vendita di specifici contratti e richieste di ricambi dei clienti, svolta in collaborazione con un tesista dell'Università Politecnica delle Marche.

■ 04/12/2017 – 29/06/2018

#### **Gestione portafoglio fornitori - Ufficio Acquisti**

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

Tirocinio di laurea magistrale all'interno dell'Ufficio Acquisti di Benelli Armi finalizzato all'analisi del portafoglio fornitori per elaborare strategie di supply chain management e marketing d'acquisto. Tra le mansioni svolte durante il tirocinio rientrano:

- 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 ed esteri, 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.

## **ATTIVITÀ DIDATTICA**

---

■ 07/12/2023

#### **Corso di orientamento**

##### ***Liceo Economico Sociale T. Maniani, Pesaro***

Docente all'interno del corso di orientamento dell'ateneo dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo agli istituti scolastici ai fini dell'attuazione dell'Azione 4.1.6 del PNRR 'Orientamento attivo nella transizione scuola-università' tramite intervento di attività formativa dal titolo "Il ruolo delle soft skills nelle imprese" della durata di ore 4.

■ 10/11/2023 – 15/12/2023

#### **Seminario didattico**

##### ***Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino***

Co-organizzatrice e docente all'interno del seminario didattico che prevede il riconoscimento di 1 CFU agli studenti per l'anno accademico 2023/2023 dal titolo "Il ruolo delle soft skills nella gestione d'impresa" della durata di 8 ore (suddivise in 4 giornate di lezione).

■ 01/10/2023 – 30/09/2024

#### **Docenza a contratto**

##### ***Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino***

Titolare in qualità di professore a contratto dell'insegnamento in lingua italiana di "Digital e Service Innovation" (8 CFU – settore scientifico-disciplinare SECS-P/08 – Economia e Gestione delle Imprese) all'interno del corso di laurea in Marketing e Comunicazione delle Aziende, Dipartimento di Economia, Società e Politica (DESP), per l'anno accademico 2023/2024.

- 14/04/2023

**Corso di orientamento**  
**Liceo Giulio Cesare Valmigli, Rimini**  
 Docente all'interno del corso di orientamento dell'ateneo dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo agli istituti scolastici ai fini dell'attuazione dell'Azione 4.1.6 del PNRR 'Orientamento attivo nella transizione scuola-università' tramite intervento di attività formativa dal titolo "Il ruolo delle soft skills nelle imprese" della durata di ore 4.
- 27/02/2023 – 03/07/2023

**Progetto Europeo S.Pla.S.H.**  
**University of Aalborg, Denmark**  
**Università Politecnica delle Marche, Ancona**  
 Partecipazione come collaboratrice al Progetto Europeo S.Pla.S.H. (Sales Platform Studies for Higher Education) al fine del compimento dell'Intellectual Output #4: Testing an online sales competition, coordinato dall'Università di Aalborg, Danimarca. L'attività ha previsto partecipazione attiva alla definizione delle modalità di costruzione/erogazione della sales competition con i partner internazionali, supporto attivo agli studenti partecipanti al progetto - in termini di supporto organizzativo, utilizzo della piattaforma di CRM Salesforce, consulenza per lo sviluppo del progetto e team building. In fase finale, giudice durante la sales competition, contributo e partecipazione all'evento di chiusura lavori.
- 17/01/2023 – Attuale

**Docenza a contratto**  
**Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino**  
**Villanova University, Pennsylvania**  
 Titolare in qualità di professore a contratto dell'insegnamento in lingua inglese di "Competitive Effectiveness" (18 CFU) all'interno del corso di studio avanzato in Business Culture in the Italian Context (BCIC), Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali, offerta formativa per studenti di Villanova University erogata presso Università degli Studi di Urbino Carlo Bo.
- 01/10/2022 – 31/05/2023

**Supporto alla didattica**  
**Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino**  
 Supporto alle attività di didattica e svolgimento di alcune lezioni all'interno dei corsi "Service Marketing" (corso di laurea triennale in Economia e Management, L-18) e "Gestione dei mercati Business to Business" (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- 25/10/2022 – 03/11/2022

**Docenza a contratto**  
**IMAR SRL – Canavaccio di Urbino, Italia**  
 Docente all'interno del progetto "IN.CO.S. Innovazione Customer-Oriented per una Ripartenza Sostenibile" volto a supportare l'azienda in un percorso di innovazione sostenibile tramite intervento di attività formativa dal titolo "La gestione green della logistica e della supply chain" della durata di ore 12 (suddivise in 3 giornate di lezione).
- 06/12/2019 - 22/05/2023

**Relazione di seminari formativi:**

  - **22/05/2023, Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice del seminario formativo dal titolo 'Supply chain, canali di distribuzione, logistica' all'interno del corso di Ph.D. in 'Design for Made in Italy'.
  - **13/04/2023, Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice del seminario formativo dal titolo 'Utilizzo di Salesforce nella gestione di vendite complesse' all'interno del corso Gestione dei Mercati Business to Business (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
  - **03/04/2023, Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice del seminario formativo dal titolo 'La segmentazione e il portafoglio clienti B2B' all'interno del corso Gestione dei Mercati Business to Business (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.

- **15/03/2023, Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice del seminario formativo dal titolo 'Esercitazione in aula: il caso Wuerth Mody' all'interno del corso Gestione dei Mercati Business to Business (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- **13/03/2023, Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice del seminario formativo dal titolo 'Il processo d'acquisto nei mercati B2B' all'interno del corso Gestione dei Mercati Business to Business (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- **07/02/2023, Università Politecnica delle Marche, Ancona:** Relatrice del seminario formativo dal titolo 'Toward Digital Servitization: What implications for sales? A case study in mechatronics'.
- **12/10/2022, Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice del seminario formativo dal titolo 'Digital servitization nei mercati B2B: il caso Biesse Spa' all'interno del corso Marketing e Management delle imprese di servizi (corso di laurea triennale in Economia e Management, L-18), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- **16/03/2022, Università degli studi di Milano-Bicocca, Milano:** Relatrice di seminario formativo dal titolo 'Intra and inter organizational tensions of a digital servitization strategy'.
- **12/11/2021, Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice di seminario formativo dal titolo 'Digital servitization e gestione dei clienti. Il caso Biesse Spa' all'interno del corso Service Marketing (corso di laurea triennale in Economia e Management, L-18), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- **16/03/2021, Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice di seminario formativo dal titolo 'Supply Chain Management. La gestione strategica degli acquisti' all'interno del corso Service Marketing (corso di laurea triennale in Economia e Management, L-18), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- **28/04/2020, Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice di seminario formativo dal titolo 'Servitization, digitalizzazione e gestione dei clienti. Il caso Biesse Spa' all'interno del corso Gestione dei mercati Business to Business (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- **18/03/2020, Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice di seminario formativo dal titolo 'Supply Chain Management e acquisti strategici. Il caso Benelli Armi Spa' all'interno del corso Gestione dei mercati Business to Business (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.
- **06/12/2019, Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice di seminario formativo dal titolo 'Supply Chain Management e acquisti strategici' all'interno del corso Gestione dei mercati Business to Business (corso di laurea magistrale in Economia e Management, LM-77), titolare Prof. Roberta Bocconcelli.

## INCARICHI E QUALIFICHE

---

- 23/12/2021 – Attuale  
**Cultore della materia "Gestione dei Mercati Business to Business"**  
**Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino**  
 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.
- 23/12/2021 – Attuale  
**Cultore della materia "Service Marketing"**  
**Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino**  
 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.

- 23/12/2021 – Attuale  
**Culture della materia "Services Marketing e Management"**  
**Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino**  
 Culture 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.
- 23/12/2021 – Attuale  
**Culture della materia "Marketing e Management delle Imprese di Servizi"**  
**Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino**  
 Culture 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.

## 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 E DI RICERCA

---

- 23/10/2023 – Attuale  
**Partecipazione al Gruppo di Ricerca 'IMP Early Career Researchers Community - IMPEC'**  
**IMP – Industrial Marketing and Purchasing Group**  
 Partecipazione al Gruppo di Ricerca 'IMP Early Career Researchers Community - IMPEC' organizzato dal gruppo di ricerca internazionale *Industrial Marketing and Purchasing Group - IMP*, finalizzato alla collaborazione con esperti di Business Networks e Business Marketing per favorire lo sviluppo di progetti di ricerca congiunti su queste tematiche.
  
- 29/06/2023 – Attuale  
**Partecipazione al Gruppo Tematico 'SIMA: Supply Chain Management, Logistics & Operations'**  
**SIMA – Società Italiana di Management**  
**Università degli Studi di Verona**  
 Partecipazione al Gruppo Tematico 'SIMA: Supply Chain Management, Logistics & Operations' organizzato dalla Società Italiana di Management e coordinato dall'Università degli Studi di Verona, finalizzato alla collaborazione con esperti di Supply Chain e logistica per lo sviluppo di progetti di ricerca congiunti ed innovativi su queste tematiche.
  
- 23/05/2023 – Attuale  
**Partecipazione al Progetto di ricerca 'Giovani protagonisti del territorio. Come stimolare la partecipazione attiva dei giovani all'economia del territorio, l'imprenditorialità e la rinascita delle aree interne e periferiche'**  
**Università degli studi di Urbino Carlo Bo, Urbino**  
 Partecipazione al progetto di ricerca 'Giovani protagonisti del territorio. Come stimolare la partecipazione attiva dei giovani all'economia del territorio, l'imprenditorialità e la rinascita delle aree interne e periferiche', settori scientifico-disciplinari SECS-P/08, SECS-P/13, SECS-P/07, SPS/07, con contributo alla RQ2: "Quali



dinamiche ed iniziative di policy favoriscono l'emergere di reti locali e qual è il loro ruolo nello sviluppo dell'imprenditorialità giovanile nelle aree periferiche?".

■ 01/12/2021 – Attuale

#### **Partecipazione al Progetto di ricerca 'Junior Faculty Climber'**

##### ***Società Italiana di Marketing***

Partecipazione al progetto di ricerca 'Junior Faculty Climber' organizzato dalla Società Italiana Marketing e finalizzato alla realizzazione di una ricerca – svolta in collaborazione con studenti della *Sapienza Università di Roma* e dell'*Università degli Studi di Siena* – circa l'evoluzione del ruolo del Purchasing Manager nel contesto B2B e delle relazioni guidate da Customer Engagement. L'output della ricerca è attualmente under review.

■ 13/06/2019 – 14/06/2019

#### **Frequentazione 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**

---

### **Articoli su rivista**

- Carloni, E. & Galvani, S. (2023), "Actors, Resources, and Activities in Digital Servitization: a business network perspective", *Italian Journal of Marketing*, ahead of print.
- 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. <https://doi.org/10.3390/su14148308>
- [Fascia A Anvur 13/B2] 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. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBIM-03-2021-0183/full/pdf>
- 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>. <http://hdl.handle.net/11576/2676016>

- [Fascia A Anvur 13/B2] 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>.  
<http://hdl.handle.net/11576/2688345>

#### ■ **Contributi Atti di Convegno**

- Galvani, S., Bocconcelli, R., & Pagano, A. (2023), "Digital Servitization: La sfida dell'integrazione tra marketing, sales e service nella creazione di valore per il cliente business", In *SIM Conference 2023: Marketing per il benessere, la salute e la cura*, ISBN: (paper accepted for presentation – still not available)  
<https://hdl.handle.net/11576/2688345> (paper accepted for presentation – still not available)
- Carloni, E. & Galvani, S. (2023), "Rethinking industrial training in light of digitalization", In *SIM Conference 2023: Marketing per il benessere, la salute e la cura*, ISBN: (paper accepted for presentation – still not available)  
<https://hdl.handle.net/11576/2688345> (paper accepted for presentation – still not available)
- Ferreira, C., Galvani, S., & Bocconcelli, R. (2023), "Resource interactions underlying customer interface in digital servitization", In *IMP2023: Rethinking the International Dimensions of Interaction, Relationships and Networks*, ISBN: (paper accepted for presentation – still not available)  
<https://hdl.handle.net/11576/2688345> (paper accepted for presentation – still not available)
- Galvani, S., Carloni, E., Pagano, A., & Bocconcelli, R. (2023), "Digitalisation projects in leading industrial district firms: a case of missing local connections? An explorative study", In *Sinergie-Sima 2023 Management Conference – Rediscovering local roots and interactions in management*, ISBN: (paper accepted for presentation – still not available)  
<https://hdl.handle.net/11576/2688345> (paper accepted for presentation – still not available)
- Carloni, E., Gonini, E., Galvani, S., Pagano, A., & Bocconcelli, R. (2023), "How to cope with emerging tensions in operational processes: the case of a SMA facing contemporary market challenges", In *Sinergie-Sima 2023 Management Conference – Rediscovering local roots and interactions in management*, ISBN: (paper accepted for presentation – still not available)  
<https://hdl.handle.net/11576/2688345> (paper accepted for presentation – still not available)
- Galvani, S., Carloni, E., & Aiudi, A. (2023), "Rethinking business models for sustainability-oriented innovation: implementing collaborative logistics in manufacturing SMEs", In *New perspectives and interdisciplinary approaches to entrepreneurship – Sixth Workshop PISB 2023*, ISBN: (in elaboration – still not available)  
<https://hdl.handle.net/11576/2688345> (in elaboration – still not available)
- Galvani, S., & Bocconcelli, R. (2022), "A conceptual framework to evaluate industrial customers' Readiness for IOT-Based Services", In *Next Generation Marketing. Place, People, Planet: cooperation & shared value for a new era of critical marketing*, ISBN: 9788894391886  
<https://hdl.handle.net/11576/2707874>
- 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  
<http://hdl.handle.net/11576/2692005>
- 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.  
<http://hdl.handle.net/11576/2691951>
- 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.  
<http://hdl.handle.net/11576/2686200>
- 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.  
<http://hdl.handle.net/11576/2672156>



## ATTIVITÀ DI REFERAGGIO

---

- International Journal of Production Research
- Journal of Business and Industrial Marketing
- Italian Journal of Marketing

## ATTIVITÀ DI DIVULGAZIONE SCIENTIFICA

---

- **20-21/10/2023, Università degli Studi di Firenze:** Relatrice presso SIM Conference 2023
- **22-25/08/2023, Alliance Manchester Business School:** Relatrice presso IMP Conference 2023
- **29-30/06/2023, Università LUM e Università degli Studi di Bari Aldo Moro:** Relatrice presso Sinergie-SIMA Conference 2023
- **08-09/06/2023, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano:** Relatrice presso IMP Forum Seminar 2023
- **19-20/05/2023, Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, Urbino:** Relatrice presso 6th workshop PISB 2023 – New Perspectives and Interdisciplinary Approaches to Entrepreneurship
- **09-10/02/2023, Università di Trento, Trento:** Relatrice presso Fifth Digital Transformation Conference – Digital spaces: firms, platforms, ecosystems, and industries
- **20-21/10/2022, Università di Salerno, Salerno:** Relatrice presso SIM Conference 2022
- **30/08/2022-02/09/2022, Università di Firenze, Firenze:** Relatrice presso IMP Conference 2022
- **14-15/10/2021, Università Cattaneo di Castellanza, Varese:** Relatrice presso SIM Conference 2021
- **28-30/10/2020, Università Cattolica del Sacro Cuore, Piacenza:** Relatrice presso SIM Conference 2020
- **11-13/09/2019, Università Politecnica delle Marche, Ancona:** Relatrice presso SIM Conference 2019

## 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
- Ottima gestione di servizi di e-mail e social network

## COMPETENZE COMUNICATIVE

---

- Buona predisposizione a Team working e Team building
- Buone capacità relazionali
- Spirito di cooperazione

## PATENTE DI GUIDA

---

**Patente di guida di tipo B in corso di validità**

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"