

## Curriculum Vitae



### Informazioni personali

Cognome e nome

**LOI ROSSELLA**

cos@mmspa.eu

### Esperienze lavorative

Data (Da/A)

Dal 01/07/2021 alla data attuale

Nome e indirizzo datore di lavoro

**MM S.p.A., Milano**

Tipo impiego

**Responsabile Commerciale Servizio Idrico**

Principali mansioni e responsabilità

Presidio del processo di ciclo attivo e del macro-processo commerciale del Servizio Idrico Integrato: gestione dei clienti, del rapporto contrattuale e manutenzione anagrafica, misurazione dei consumi, fatturazione dei servizi e delle attività di rettifica, gestione degli incassi, gestione dei reclami di primo e secondo livello, gestione delle conciliazioni ARERA, gestione e tutela del credito.

Coordinamento e supervisione di n. 6 unità di business.

Riporto diretto al Direttore Divisione Servizio Idrico.

Data (Da/A)

Dal 18/04/2017 al 30/06/2021

Nome e indirizzo datore di lavoro

**Abbanoa SpA, Gestore Unico Servizio Idrico Integrato, Ato Sardegna**

Tipo impiego

**Responsabile Settore complesso Gestione e Recupero del Credito e Contenziosi giudiziari commerciali**

Presidio del macro-processo di gestione e recupero del credito, con sub-processi di recupero tipo regolamentare, bonario, coattivo, e del contenzioso giudiziale commerciale azionato dai Clienti o dalla Società.

Principali mansioni e responsabilità

Process Owner per gli sviluppi funzionali software relativi ai processi presidiati e per l'adeguamento alla normativa del settore idrico.

Coordinamento e supervisione di n. 4 Unità di business.

Riporto diretto all'Amministratore Delegato.

Data (Da/A)

Dal 01/02/2009 al 31/05/2015

Nome e indirizzo datore di lavoro

**Abbanoa SpA, Gestore Unico Servizio Idrico Integrato, Ato Sardegna**

Tipo impiego

**Responsabile Settore Commerciale**

Presidio del processo commerciale relativo alla gestione del Cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, compresa la manutenzione dell'anagrafica, della gestione degli sportelli territoriali e contact center, della fatturazione dei consumi, della gestione degli incassi, della gestione dei reclami, delle rettifiche del credito in esito ai reclami/contestazioni accolti.

Principali mansioni e responsabilità

Process Owner per gli sviluppi funzionali software relativi ai processi presidiati e di tutto il ciclo attivo e per l'adeguamento alla normativa del settore idrico.

Coordinamento e supervisione di n. 3 Unità di business e n. 10 Servizi.

Riporto diretto al Direttore Generale.

Data (Da/A)

Dal 12/05/2008 al 01/02/2009

Nome e indirizzo datore di lavoro

**Abbanoa SpA, Gestore Unico Servizio Idrico Integrato, Ato Sardegna**

Tipo impiego

**Responsabile Settore Gestione Clienti**

<i>Principali mansioni e responsabilità</i>	Presidio del processo commerciale relativo alla gestione del Cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, compresa la manutenzione dell'anagrafica e gli sportelli territoriali. Coordinamento e supervisione di n. 8 servizi dislocati territorialmente nell'ambito regionale e n. 1 servizio centrale. Riporto diretto al Direttore Commerciale.
<i>Data (Da/A)</i>	Dal 14/07/2007 al 12/05/2008
<i>Nome e indirizzo datore di lavoro</i>	<b>Abbanoa SpA</b> , Gestore Unico Servizio Idrico Integrato, Ato Sardegna
<i>Tipo impiego</i>	<b>Responsabile Unità Operativa Settore Gestione Clienti</b>
<i>Principali mansioni e responsabilità</i>	Presidio del processo commerciale relativo alla gestione del Cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, alla manutenzione dell'anagrafica, al contatto con il Cliente limitatamente al Distretto 7, Provincia Olbia-Tempio Pausania "Gallura". Coordinamento n. 7 risorse. Riporto diretto al Responsabile del Settore Gestione Clienti.
<i>Data (Da/A)</i>	Dal 01/01/2005 al 14/07/2007
<i>Nome e indirizzo datore di lavoro</i>	<b>Abbanoa SpA</b> , Gestore Unico Servizio Idrico Integrato, Ato Sardegna
<i>Tipo impiego</i>	<b>Addetto senior gestione clienti</b>
<i>Principali mansioni e responsabilità</i>	Attività esecutive (front-office e back office) relative alla gestione del cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, alla manutenzione dell'anagrafica, al contatto con il Cliente limitatamente al Distretto 7, Provincia Olbia-Tempio Pausania "Gallura". Coordinamento di n. 1 risorsa. Riporto diretto al Responsabile del Settore Gestione Clienti.
<i>Data (Da/A)</i>	Dal 15/07/2003 al 01/01/2005
<i>Nome e indirizzo datore di lavoro</i>	<b>ESAF - Ente regionale sardo acquedotti e fognature</b> , Cagliari
<i>Tipo impiego</i>	<b>Istruttore amministrativo</b>
<i>Principali mansioni e responsabilità</i>	Attività esecutive (di front-office e back office) relative alla gestione del cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, alla manutenzione dell'anagrafica, al contatto con il Cliente limitatamente al Distretto 7, Provincia Olbia-Tempio Pausania "Gallura". Riporto diretto al Responsabile del Servizio Gestione Clienti.
<b>Istruzione</b>	
<i>Data (Da/A)</i>	A.A. 2002-2005
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Scuola di specializzazione biennale S.s.i.s - Università degli Studi di Cagliari
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Indirizzo Economico-Giuridico
<i>Qualifica conseguita</i>	Specializzazione (votazione 80/80)
<i>Data (Da/A)</i>	A.A. 1995-2001
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Cagliari
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Indirizzo Politico/Amministrativo, tesi su "La Gestione del Servizio Idrico Integrato"
<i>Qualifica conseguita</i>	Laurea in Scienze Politiche V.O. (votazione 110/110 e lode)
<i>Data (Da/A)</i>	A.S. 1990-1995
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Liceo Scientifico Leonardo Da Vinci, Lanusei

<i>Qualifica conseguita</i>	Maturità Scientifica (votazione 60/60)
<b>Formazione</b>	
<i>Data (Da/A)</i>	Maggio 2017 (4 settimane)
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	University of Illinois at Urbana-Champaign (USA), Department of Business Administration, College of Business
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Process Improvement: <ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscenza delle teorie ed evoluzione del miglioramento continuo del processo: Lean management and Six Sigma; strumenti della Balanced scorecard framework, DMAIC framework, X Matrix per il miglioramento del processo;</li> <li>- strumenti della value stream mapping per valutare il SAL di un processo; Pareto Priority Index e altri strumenti per lo scoring dei Progetti e la valutazione delle priorità;</li> <li>- identificazione della value stream - VA, NVA, VE per prodotto o servizio, individuazione ed eliminazione degli sprechi-TAKT time;</li> <li>- flusso continuo, sistemi pull, purse perfection, standardizzazione e riduzione della variabilità nel miglioramento continuo;</li> <li>- applicazione di tecniche per il decision making in un progetto di miglioramento del processo.</li> </ul>
<i>Data (Da/A)</i>	Marzo 2016 - Febbraio 2017 (corso annuale executive, part-time)
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	SDA Bocconi School of Management, Milano
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Programma di Sviluppo Manageriale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisizione metodologie e strumenti gestionali delle diverse discipline manageriali (strategie di business, marketing &amp; customer value, corporate strategy, information system, operation, managerial account, value based management, bilancio, finance) per la padronanza degli strumenti fondamentali di general management;</li> <li>- comprensione delle logiche di fondo delle diverse funzioni aziendali, delle regole di funzionamento dei principali processi di business, dell'impatto delle singole decisioni di gestione sui risultati dell'impresa;</li> <li>- sviluppo di managerial skills (leadership, people management, ruolo del vertice, negoziazione)</li> </ul>
<i>Data (Da/A)</i>	Ottobre 2015 - Febbraio 2016 (60 ore)
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	One World Language Center, Cagliari
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Corso di Inglese, livello B1.1 e B1.2 (intermedio)
<i>Data (Da/A)</i>	Agosto 2009 (3 giornate)
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	FormImpresa, Cagliari
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Corso di Project Manager: <ul style="list-style-type: none"> <li>- metodologia, valutazione opportunità di destinare risorse ad un progetto (obiettivi, vantaggi attesi, definizione dei costi, tempi ed individuazione e valutazione dei rischi)</li> <li>- organizzazione delle attività, monitoraggio (PERT, GANTT, ecc.), gestione del programma di attività</li> </ul>
<i>Data (Da/A)</i>	Anno 2005
<i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Istituto Tecnico Commerciale Leonardo Da Vinci, Cagliari
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Corso di Lingua Inglese strumentale all'Informatica
<i>Data (Da/A)</i>	Anno 2005

*Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione*  
*Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio*

Corso di Informatica Avanzata

Istituto Tecnico Commerciale Leonardo Da Vinci, Cagliari

*Data (Da/A)*

Agosto 2001 (60 ore)

*Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione*

Evendine College – Londra

*Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio*

Corso di Lingua Inglese / Intermediate Level

**Capacità e competenze personali**

*Madrelingua*

Italiano

*Altra/e lingua/e*

Inglese (lettura e scrittura: buona; espressione orale: sufficiente)

*Altra/e lingua/e*

Francese (lettura e scrittura: sufficiente; espressione orale: sufficiente)

**Capacità e competenze organizzative**

- Capacità di definire e mantenere un sistema di norme, processi, priorità e stimoli in grado di razionalizzare le azioni del team nel perseguimento di una performance caratterizzata dal continuo miglioramento.
- Rapidità e competenza nella lettura degli elementi di contesto e nell'acquisizione delle info rilevanti per l'adozione di una decisione efficace e il perseguimento dell'obiettivo.
- Approfondita conoscenza delle logiche di funzionamento dell'azienda nel suo complesso, con particolare riferimento al ciclo attivo.
- Capacità di gestione delle dinamiche di gruppo, anche al fine di guidare il cambiamento.
- Riesame delle ipotesi e concetti consolidati per valutarne la validità.

**Capacità e competenze tecniche**

- Capacità di analisi di processo, con la definizione delle fasi, attività e check anche automatizzati per prevenire non conformità del prodotto e del servizio
- Capacità di reingegnerizzazione del processo e di presidio tecnologico e IT finalizzato a prevenire la generazione di non conformità ed a individuare i deliverables
- Predisposizione del Budget e dei relativi Forecast, analisi scostamenti, individuazione cause e azioni correttive
- Supporto allo sviluppo dei sistemi di reporting direzionali e sviluppo reporting operativi
- Capacità di applicazione di logiche Lean per il recupero di efficienza dei sistemi produttivi e creazione di valore
- Capacità di applicare i principali strumenti di analisi economico-finanziaria per la misurazione delle performance operative e interpretare la relazione con le misure economico-finanziarie
- Monitoraggio e misurazione delle performances delle risorse anche al fine di massimizzarne l'efficienza e l'efficacia delle azioni
- Esperienza nella scrittura dei documenti di Gara dei processi di ciclo attivo e di RUP di contratti di elevato importo

**Capacità e competenze informatiche**

- Buona padronanza degli applicativi del pacchetto Office e in particolare Excel
- Buona padronanza dei sistemi di business intelligence aziendali del ciclo attivo e dell'ERP gestionale

**Altre capacità e competenze**

- Buone capacità di problem solving
- Buon livello di resilienza, evitando scoramento e ricadute negative sulle performance

- Buone capacità di interazione costruttiva con il team (partecipazione motivata, costruzione condivisa di obiettivi e piani di azione, partecipazione attiva al decision making)

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" e s.m.i. e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).