

# Curriculum Vitae

## Informazioni personali



**Cognome/Nome** *Fioretti Felicia*  
**Cittadinanza** Italiana  
**Data di nascita** 10/01/1980  
**Sesso** Femminile

## Esperienza professionale

**Date** 01/10/2007 → ad oggi  
**Lavoro o posizione ricoperti** Process & Systems Professional  
**Principali attività e responsabilità** Nell'ambito della mia attività mi occupo di:

- Monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi ed identificare le opportunità di miglioramento e le eventuali azioni correttive mediante la stesura di documenti di analisi, concept e requisiti funzionali;
- Definire il piano di evoluzione dei processi ed i requisiti di business volti a permettere la corretta e coerente evoluzione dei sistemi con prospettiva pluriennale, in accordo con le altre direzioni della BU e le linee guida aziendali;
- Definire processi di business sostenibili, ripetibili e misurabili e le migliori modalità di impiego dei sistemi e delle tecnologie informatiche per favorire il massimo raggiungimento degli obiettivi di business;
- Gestire i progetti di trasformazione dei processi e controllare che i sistemi ed il loro utilizzo siano conformi alla soluzione progettata;
- Aggiornare gli strumenti di knowledge management con l'evoluzione dei processi condivisi e le procedure operative.

**Nome e indirizzo del datore di lavoro** Fastweb  
Via Caracciolo, 51, 20155 Milano  
**Tipo di attività o settore** Marketing & Customer Experience Division – Processi & Sistemi - Settore TLC

**Date** 01/11/2004 - 30/09/2007  
**Lavoro o posizione ricoperti** IT Application Professional - Area Service Support Modelli Tariffari & Loyalty  
**Principali attività e responsabilità** Coordinamento di un gruppo di 4 persone a copertura dei processi di:

- Gestione operativa  
Sono presidiati e garantiti i processi quotidiani di funzionamento della piattaforma

(schedulazioni, analisi log, archiviazione dati) ed i processi periodici (report periodici, lavorazioni schedate);

- Incident Management  
Risoluzione delle problematiche di produzione al fine di garantire il ripristino del servizio;
- Problem Management  
Analisi degli incident di produzione al fine di indirizzare la risoluzione definitiva dell'incidente (bug mgnt) e supporto sui problemi non noti per i quali occorre coordinare la definizione di una procedura operativa (supporto di 2° livello al gruppo di Service Delivery);
- Change Management  
Studio delle nuove funzionalità in rilascio, verifica degli impatti e rilascio in ambiente di pre-produzione e produzione dei nuovi componenti applicativi;
- Service Capacity Management  
Definizione KPI di servizio e analisi dell'andamento delle performance sugli ambienti di produzione.

<b>Nome e indirizzo del datore di lavoro</b>	Fastweb Via Caracciolo 51, 20155 Milano
<b>Tipo di attività o settore</b>	IT Services & Processes Application Management - Service Support BSS Systems
<b>Date</b>	01/02/2003 - 31/10/2004
<b>Lavoro o posizione ricoperti</b>	IT Application Professional - Area Service Support Modelli Tariffari & Loyalty - Responsabile Area Service Support Modelli Tariffari
<b>Principali attività e responsabilità</b>	Mi sono occupata della costituzione dell'area di "Modelli Tariffari" che non era presente in ambito IT-OPS. L'area di Modelli Tariffari si occupava di supporto applicativo e analisi dei dati in produzione del sistema di fatturazione/tariffazione Billing Residenziale analisi dei sistemi aziendali di provisioning e billing allo scopo di mantenere l'allineamento degli ambienti e consentire la corretta fatturazione dei clienti attivati.
<b>Nome e indirizzo del datore di lavoro</b>	Fastweb Via Caracciolo 51, 20155 Milano
<b>Tipo di attività o settore</b>	IT Services & Processes Application Management - Service Support BSS Systems
<b>Date</b>	01/06/2000 - 31/01/2003
<b>Lavoro o posizione ricoperti</b>	IT Analista Programmatore
<b>Principali attività e responsabilità</b>	Nell'ambito di questa esperienza consulenziale, ho lavorato presso aziende differenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Consulente presso Fastweb nel gruppo di supporto applicativo alla produzione</li><li>• Consulente presso Lombardia Informatica S.p.A. per supporto e analisi finalizzati all'implementazione di applicativi per la Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità della Regione Lombardia</li></ul>
<b>Nome e indirizzo del datore di lavoro</b>	Cedati (azienda acquisita da Altran Group) Assago - Milano
<b>Tipo di attività o settore</b>	IT Consulenza

### **Istruzione e formazione**

<b>Date</b>	15/09/1994 - 30/07/1999
<b>Titolo della qualifica rilasciata</b>	Diploma di Ragioniere perito commerciale – valutazione finale 100/100

**Altri corsi di formazione**

- Sett 2013: Business process management - 24 ore
- Sett 2010: La gestione del conflitto per la negoziazione - 16 ore
- Ott 2009: Business Writing – 16 ore
- Giu 2009: Aggiornamento su Project Management Avanzato - 16 ore
- Nov 2008: Gestione delle riunioni – 16 ore
- Giu 2008: Time Orienteering – 16 ore
- Nov 2007: Project Management Base/Avanzato - 16 ore
- Lug 2001: Corso di ARC/INFO base di ESRI - 40 ore presso GIS ITALIA S.p.A. Assago (MI)
- Ott 2000: Corso sul WEB e le sue tecnologie (HTML, VBScript, ASP) - 40 ore
- Gen-Mag 1999: Corso sulla Certificazione di Qualità delle aziende agro-alimentari presenti in Puglia, organizzato dall' I.T.C. "P.A.M. TANNOIA" sito in Ruvo di Puglia (BA) e coordinato dalla PRIMA s.r.l. di Modugno (BA) – 100 ore

**Capacità e competenze personali****Madrelingua** Italiana**Altre lingue** Inglese scritto e parlato: buono  
Francese scritto e parlato: buono**Capacità e competenze sociali**

Possiedo una buona capacità di relazione con il pubblico, una buona dialettica e predisposizione alle relazioni sociali e al lavoro di gruppo, sviluppata anche nelle varie esperienze lavorative che ho effettuato.

**Capacità e competenze organizzative**

Sono in grado di organizzare in autonomia il lavoro, individuando priorità, assumendo responsabilità e rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati anche in situazione di stress e gestendo con entusiasmo ed intraprendenza gli incarichi affidati e previsti nella funzione.  
Ottima capacità di analisi, problem solving e capacità di coordinamento di un team di lavoro con pianificazione delle attività del gruppo, stimoli proattivi e rispetto dei tempi condivisi.

**Capacità e competenze informatiche**

Sono in grado di utilizzare i diversi applicativi del pacchetto Office, in particolar modo Word, PowerPoint, Excel, Outlook, Visio (applicativo utilizzato per il design dei processi aziendali nell'ambito della mia attuale occupazione lavorativa), Project, Access.  
Sono in grado di utilizzare ARIS (software per la modellazione dei processi).

**Patente** B

In riferimento alla legge 196/2003, autorizzo espressamente l'utilizzo dei dati personali e professionali riportati nel mio curriculum.