

**FORMATO  
EUROPEO PER IL  
CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI  
PERSONALI**

Nome **OCCELLI Lorenza Maria**  
Indirizzo  
Telefono  
Fax  
E-mail  
Nazionalità  
Data di nascita

**ESPERIENZA  
LAVORATIVA**

- Date (da – a) da Dicembre 2012 ad oggi
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro Azienda ULSS n.10 "Veneto Orientale"
  - Tipo di azienda o settore Sistemi Informativi
  - Tipo di impiego Gestione Progetti Informatici
  - Principali mansioni e responsabilità Responsabile dello start up e della gestione di progetti innovativi di informatizzazione aziendale:
    - Progetto SIT (Sistema Informativo Territoriale), volto alla creazione di un sistema informativo territoriale tramite la definizione di un portale web in cui condividere dati ed informazioni rivolti sia al governo del sistema sia alla gestione dei processi di presa in carico (cure primarie, area salute mentale, area materno infantile, area neuropsicopatologia dello sviluppo, area disturbi comportamento alimentare, area non autosufficienza);
    - Progetto relativo all'informatizzazione dei work flow autorizzativi per l'accesso e l'autorizzazione di utenti interni e di strutture convenzionate alle varie banche dati aziendali, nel rispetto della normativa vigente;
- Referente aziendale per NFS –sistema amministrativo contabile
- Partecipazione al gruppo di lavoro aziendale in ambito Trasparenza.
- Partecipazione ai tavoli di lavoro regionali per la gestione dei Flussi Informativi Regionali in ambito Assistenza Domiciliare, Protesica e Residenza.
- Partecipazione ai vari progetti di informatizzazione della gestione dei magazzini aziendali tra cui:
- Progetto di integrazione fra il sistema di gestione della logistica dei magazzini e dei blocchi operatori con l'applicativo web che copre le fasi del percorso chirurgico del blocco operatorio e consente di registrare

tutte le informazioni relative all'intervento, compresi i dispositivi medici utilizzati. Tale strumento oltre ad essere ideale per analisi statistiche finalizzate alla individuazione di uno standard per intervento, viene utilizzato per scaricare in automatico, sul magazzino del blocco operatorio, quanto consumato durante gli interventi, alimentando così sia le giacenze di reparto sia le informazioni relative ai costi per intervento.

- Progetto di informatizzazione delle richieste di farmaci sia nell'ambito della Distribuzione diretta che in altri ambiti della gestione del paziente.

- Date (da - a) da Aprile 2009 a Marzo 2011
- Nome e indirizzo del datore di lavoro S.E.S.A. *Software e Sistemi Avanzati*
- Tipo di azienda o settore System Integrator
- Tipo di impiego Progetto CEW (Counters EveryWhere) presso Vodafone Italia, dipartimento di Network Performance.

- Principali mansioni e responsabilità In qualità di Project Manager ho gestito il Progetto CEW, che ha lo scopo di razionalizzazione i vari database aziendali mirati alla raccolta dei dati di misura, e che sono utilizzati nelle attività di monitoraggio delle prestazioni del servizio voce e dati della rete Vodafone.

In relazione a tale progetto ho effettuato lo studio di fattibilità e la sua implementazione operativa. In particolare ho personalmente gestito e/o definito:

- analisi dei costi;
- definizioni del processo
- la stesura delle specifiche funzionali;
- la definizione di un middlelayer, mirato a favorire l'accesso diretto ai dati;
- le time line delle attività, percorsi critici, mile stones e work breakdown tra enti interni ed esterni coinvolti.

Lo scopo del progetto è stato:

- migliorare e rendere più efficiente la connessione tra dati già logicamente ordinati e predisposti in relazione alle tipologie di analisi richieste
- evidenziare in maniera proattiva eventuali problematiche sia a livello di maintenance che di ottimizzazione di rete
- eliminare la replicazione dei dati di misura in database alternativi, con un impatto sia in termini di efficienza che di costi.

- Date (da - a) da Marzo 1998 a Marzo 2009
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Vodafone S.p.a.
- Tipo di azienda o settore Telecomunicazioni
- Tipo di impiego E2E Service Management & Quality - Performance Assessment Manager.

- Principali mansioni e responsabilità Nell'ambito del dipartimento di E2E Service Management & Quality, il ruolo di responsabile del Gruppo di Performance Assessment (key position livello quadro CCNL telecomunicazioni). La posizione prevedeva la gestione di un gruppo di lavoro formato da 20 risorse.

Avevo la responsabilità della gestione delle attività legate al monitoraggio delle prestazioni del servizio voce e dati delle reti di telefonia mobile (GSM, GPRS, UMTS) Vodafone. L'incarico a diretto supporto delle funzioni marketing e gestione reti, prevedeva:

- Lo studio e la definizione di indicatori (KPI – Key Performance Indicator) significativi di uno specifico servizio offerto alla Base Clienti. Tali studi sono effettuati sia in termini di analisi preventiva, con lo scopo di valutare bisogni potenziali, sia in termini di monitoraggio e taratura di nuovi servizi ai clienti sia nelle fasi di start up che di maturità.
- La gestione e l'emissione del Top Management Corporate Reporting, sistema di reporting direzionale specifico per il monitoraggio delle prestazioni dei servizi offerti al cliente.
- Riferimento Vodafone Italia verso Vodafone Global, per la definizione di indicatori di benchmarking fra i vari operatori Vodafone in paesi diversi.
- Il coordinamento dei processi e dei flussi informativi da/verso i fornitori di software sia in termini tecnici che contrattuali;
- L'affinamento delle metodologie di valutazione della Qualità del servizio erogato ai clienti: obiettivo era la definizione di indicatori che descrivessero l'effettiva esperienza e il grado di soddisfazione del servizio.

Le attività sopra esposte prevedono una stretta collaborazione con le unità tecniche di Rete sia centrali che di Area (presidi regionali).

La posizione prevedeva la responsabilità dell'analisi tecnica ed economica sui seguenti aspetti:

- Studio e valutazione delle nuove potenzialità di nuovi software di misura e comparazione con gli esistenti ed adeguamento della reportistica aziendale
- Attività legate all'accettazione del nuovo software
- Gestione del database aziendale dedicato alla reportistica
  - System Maintenance/Upgrade
  - Tuning ed ottimizzazione dei processi di caricamento dei dati di misura verificando la completezza delle informazioni con i sistemi di gestione intermedi.

In qualità di responsabile dell'area del Gruppo Performance Assessment ho coordinato le attività delle persone del gruppo definendo per ogni progetto risorse, tempistiche, budget e priorità.

In tale posizione ho gestito i seguenti progetti:

- **Progetto Traffica/Ulisse**
- Traffica è un tool che permette il monitoraggio della rete in real time attraverso la raccolta di informazioni relative al servizio erogata dalla rete Vodafone,
- Ulisse (User Level Information Source from Switching Equipment) consiste nella creazione di database aziendale che si basa sul primo livello dell'architettura di Traffica (Lower Level), la rete di raccolta dati è composta da server di area, in cui sono raccolti i dati a livello row, e di un server a livello nazionale per l'aggregazione dei dati più espressivi.

Su tale base dati è stata definita sia una reportistica predefinita per le diverse esigenze dipartimentali, indicatori tecnici e analisi di qualità dei servizi, sia la possibilità di interrogazioni puntuali a scopo diagnostico della rete o per la risoluzione delle problematiche dei clienti.

Per entrambi i progetti le attività coinvolte sono:

- Definizione delle specifiche di rete
- Installazione del nuovo software ed hardware sul campo
- Gestione e coordinamento degli enti interessati sia lato Vodafone che fornitori sia in ambito tecnico che economico.
- Definizione delle specifiche contrattuali e relative maintenance

- **Progetto Customer oriented analysis:**

- Analisi di Performance su differenti livelli di aggregazione: clienti, terminali, elementi di rete, servizi, numerazione, analisi dell'impatto delle promozioni sui vari KPI di rete.
- Collaborazioni con gli enti interessati per la definizione di metodologie e reportistiche mirate alla valutazione della soddisfazione del cliente
- Corporate Traffic Analysis: definizione ed implementazione di una reportistica ad hoc mirata al miglioramento della qualità percepita dai clienti Corporate in collaborazione con i dipartimenti di rete
- Marketing oriented analysis: report per le analisi di marketing.

In questo ambito ho partecipato al Progetto NEPI ( Network Equivalent perception Index ) mirato alla definizione di un indicatore tecnico per la valutazione della reale qualità del servizio percepita dal cliente su base geografica. Tale progetto è stato il progetto vincitore del Top of the D.O.T.: programma di valorizzazione dei progetti migliori in ambito rete Vodafone Italia.

- **Progetto Carta del Cliente**

Sono stata incaricata da parte di Vodafone Italia a presenziare, assieme agli incaricati degli altri operatori di telefonia mobile Italiani, al tavolo tecnico per la definizione dei KPI di benchmarking da inserire nella carta del cliente su richiesta dell'Autorità governativa.

### **Ulteriori Progetti**

- Definizione funzionale e relativa implementazione per la realizzazione di procedure e modifiche architetture, per la messa in sicurezza dei dati sensibili secondo le normative vigenti.

- Analisi dei costi, attività e qualità del servizio per l'outsourcing della gestione dei Database aziendali mirati alla raccolta dei dati di misura. Il progetto ha previsto le seguenti fasi:

- Analisi delle attività/risorse
- Analisi dettagliata dei costi comparati alla situazione in essere. Relativa analisi di sensitività alla variazione dei costi
- Analisi della qualità del servizio offerto in termini di costi benefici.

- Coordinatrice del progetto che ha portato alla scelta del nuovo tool di Performance Management Aziendale: Analisi dei sistemi disponibili sul mercato rispondenti alle esigenze aziendali, definizione di una short list e trial on site dei sistemi prescelti.

Definizione delle specifiche di progetto per l'adeguamento del prodotto in relazione alle esigenze interne, dall'analisi dei requisiti funzionali/costi al rilascio in campo con relativi tests di accettazione con particolare attenzione al rispetto delle roadmap richieste dal cliente interno VF

- Responsabile della definizione delle specifiche funzionali del sito intranet Qualità di Rete relativamente agli aspetti di performance della rete ed alla valutazione della qualità del servizio.

- Date (da – a) da Luglio 1992 a Maggio 1995
- Nome e indirizzo del datore di lavoro *SIEMENS TELECOMUNICAZIONI S.p.A Cassina de Pecchi (MI)*
- Tipo di azienda o settore Telecomunicazioni
- Tipo di impiego *Ricerca & Sviluppo Divisione Telefonia Mobile System Test Group*

- Principali mansioni e responsabilità
  - Pianificazione ed esecuzione di procedure di test per l' Operation and Maintenance Center (OMC) della rete PLMN (Public Land Mobile Network - GSM - RM900), esecuzione di test di Qualità ed Accettazione del sistema prima del rilascio sul campo al cliente (PVV: Prove di Verifica e Validazione), installazione del software ed assistenza al cliente.
  - Pianificazione ed esecuzione dei test di accettazione in collaborazione con un gruppo di lavoro tedesco per il progetto Cina. Il progetto ha previsto frequenti permanenze all'estero.
  - Coordinamento di un gruppo internazionale (Italia - Germania) per lo sviluppo di procedure di test per la rete GSM - DCS 1800.
  
- Date (da - a) da Febbraio 1992 a Luglio 1992
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Centro Ricerche e Studi Tecnologie Biomediche e Sanitarie (CRSTBS), Padriciano-Trieste (Biomedical Technology Research Center).
- Tipo di azienda o settore Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste
- Tipo di impiego Borsa di Studio
  - Principali mansioni e responsabilità Vincitrice di una borsa di studio rilasciata dal Centro Ricerche e Studi Tecnologie Biomediche e Sanitarie di Trieste per lo sviluppo e l'implementazione di un data base sulle tecnologie biomediche.(ORACLE)
  
- Date (da - a) da Febbraio 1992 a Luglio 1992
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Centro Ricerche e Studi Tecnologie Biomediche e Sanitarie (CRSTBS), Trieste (Biomedical Technology Research Center).
- Tipo di azienda o settore Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste
- Tipo di impiego Borsa di Studio
- Principali mansioni e responsabilità Vincitrice di una borsa di studio rilasciata dal Centro Ricerche e Studi Tecnologie Biomediche e Sanitarie di Trieste per lo sviluppo e l'implementazione di un data base sulle tecnologie biomediche.(ORACLE), mirato a comparare i vari prodotti in base alle varie funzionalità, caratteristiche e relativi costi.
  
- Date (da - a) da Settembre 1991 a Luglio 1992
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Biomedical Science Institute, Milano
- Tipo di azienda o settore Ospedale Sacco di Milano
- Tipo di impiego Consulente
  - Principali mansioni e responsabilità Collaborazione con l'Istituto di Scienze Biomediche (Ospedale Sacco di Milano) per la definizione di un programma di analisi computerizzata dei parametri di variabilità cardiaca sia per uso diagnostico che di ricerca

#### **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

- Date (da - a) da Gennaio 2012 a Dicembre 2012
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università degli Studi di Padova - Dipartimento di Psicologia, Master di II livello: LA MEDIAZIONE COME STRUMENTO OPERATIVO ALL' INTERNO DEGLI AMBITI FAMILIARE, PENALE, COMUNITARIO, CIVILE E COMMERCIALE.
- Principali materie / abilità professionali Il percorso formativo del Master, che prevedeva un totale di 1500 ore comprensive di lezioni svolte in aula o didattica a distanza e stage, ha come obiettivo la generazione e lo sviluppo di conoscenze e competenze di cui il mediatore deve disporre per intervenire rispetto alla gestione delle dimensioni conoscitive che governano le interazioni tra i membri della

oggetto dello studio	comunità (con particolare attenzione alla gestione dei conflitti e controversie).
Titolo tesi	<p>"LA MEDIAZIONE COME NUOVA STRATEGIA PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE"</p> <p>Lo scopo della tesi è quello di offrire una proposta di introduzione della mediazione all'interno delle attività di una pubblica amministrazione locale come nuovo strumento a disposizione del cittadino, che, nell'ambito delle nuove politiche di governance delle amministrazioni pubbliche, risponda a criteri di efficienza ed efficacia.</p> <p>L'elaborato descrive la modalità che potrebbe essere adottata per l'inserimento dello strumento della mediazione come parte integrante di un progetto di pianificazione strategica all'interno della pubblica amministrazione, evidenziando i diversi vantaggi che ne potrebbero derivare per la comunità anche alla luce di esperienze precedenti e in relazione alle direttive italiane e europee .</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica conseguita</li> <li>• Livello nella classificazione nazionale</li> </ul>	<p>Votazione 52/60</p> <p>Master di II Livello</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date (da – a)</li> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> </ul>	<p>A.A. 2011/2012</p> <p>Università degli Studi di Padova – MEDIATORE CIVILE E COMMERCIALE</p> <p>CORSO DI FORMAZIONE DI 63 ORE NELL'AMBITO DELLA MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date (da – a)</li> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> </ul>	<p>Da A.A. 1984/85 a A.A. 1990/91</p> <p>Politecnico di Milano: Facoltà di Ingegneria con indirizzo in Bioingegneria</p>
Titolo tesi	Tesi di ricerca: " La variabilità cardiaca neonatale: metodi di elaborazione ed aspetti fisiologici" in collaborazione con l'Ospedale Mangiagalli – Neonatologia Milano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica conseguita</li> <li>• Livello nella classificazione nazionale</li> </ul>	<p>Laurea in Ingegneria Elettronica con votazione di 87/100.</p> <p>Laurea magistrale - quinquennale vecchio ordinamento</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date (da – a)</li> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> <li>• Qualifica conseguita</li> </ul>	<p>Dal 1979 al 1984</p> <p>Liceo Scientifico "Sereni" – Luino (VA)</p> <p>Votazione di 52/60.</p>

- Livello nella classificazione nazionale Istruzione secondaria

### **CORSI DI FORMAZIONE**

- Corsi tecnici relativi alle varie tecnologie della rete radiomobile e dei servizi Vodafone
- Effective Feedback & Coaching
- Business Strategy
- Managing a Changing Environment
- Security, Health & Safety Awar
- Introduc to labour legislation
- Small Group Inglese
- Products & Services Awareness
- People Management
- Negotiation Skills
- Problem Solving
- Feedback & Appraisal

### **CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI**

MADRELINGUA **ITALIANA**

ALTRE LINGUA

	<b>INGLESE</b>	<b>FRANCESE</b>
• Capacità di lettura	BUONO	BUONO
• Capacità di scrittura	BUONO	BUONO
• Capacità di espressione orale	BUONO	BUONO

### **CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI**

Ottime capacità relazioni, attitudine a lavorare in gruppo , anche in ambienti Internazionali, sia come membro che come responsabile della gestione del gruppo . ottima capacità di mediazione e risoluzione dei conflitti grazie alla competenze ed esperienze acquisite durante il Master in Mediazione (LA MEDIAZIONE COME STRUMENTO OPERATIVO ALL' INTERNO DEGLI AMBITI FAMILIARE, PENALE, COMUNITARIO, CIVILE E COMMERCIALE).

### **CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE**

Ottime competenze in Project Management e organizzazione del lavoro di squadra definendo tempi, modi e costi secondo le priorità e le necessità del committente rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati.  
Forte attenzione agli obiettivi anche in situazioni complesse con dinamiche aziendali in continuo mutamento e ridefinizioni delle priorità

### **CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE**

Padronanza nell'utilizzo dei prodotti più diffusi di fogli elettronici, word processor e DATABASE su varie piattaforme

### **CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE**

STUDIO DEL PIANOFORTE

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 autorizzo a trattare i miei dati, anche sensibili, per le finalità e con le modalità precisati nella stessa

San Donà di Piave, 12/12/2016

Lorenza Occe-

