

## INFORMAZIONI PERSONALI

## Anna Maria Rotelli

📍 Via Milano, 13 – 25126 Brescia

☎ 030 3748539

✉ [arotelli@provincia.brescia.it](mailto:arotelli@provincia.brescia.it)

Sesso F | Nazionalità Italiana

## TITOLO DI STUDIO

Diploma di scuola secondaria superiore di “Ragioniere perito commerciale e Programmatore” conseguito presso l'Istituto Tecnico Commerciale Statale “Eugenio Beltrami” di Cremona nell'anno 1986.

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Dal 01-10-2016 ad oggi

## Ufficio Statistica – Settore Innovazione

Provincia di Brescia

- Progetti di smart city
- Implementazione di una piattaforma sperimentale di bigdata

Attività o settore Provincia di Brescia – Settore della Innovazione – Ufficio Statistica, Open Data e Big Data.

Dal 02-12-2002 al 30-09-2016

## Istruttore Direttivo Informatico (D1) – Settore Innovazione

- Gestione del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro degli utenti interni (PC, notebook, periferiche locali e di rete, interni telefonici, attrezzature cellulari, ecc.), inclusa l'attribuzione dei profili di accesso agli applicativi gestionali trasversali
- gestione del servizio di contact center per l'assistenza informatica agli utenti interni ed esterni
- supporto ai settori dell'Ente per la pianificazione dell'ammodernamento del parco in uso e gestione di eventuali budget di settore
- predisposizione delle rendicontazioni sull'uso dei servizi informatici per i Direttori di settore
- collaborazione con i responsabili dei diversi settori dell'Ente per l'analisi tecnica e la definizione delle corrette configurazioni e/o implementazioni degli applicativi trasversali in uso (contabilità finanziaria, atti, protocollo, ecc.)
- coordinamento degli interventi di upgrade applicativi e definizione delle policy di profilazione utenti.

Attività o settore Provincia di Brescia – Settore Informatica e Telematica – Ufficio Assistenza Utenti

Dal 27-02-1998 al 01-12-2002

## Istruttore sistemi CED (6QF) – Ufficio Informatica

- Attività di assistenza e manutenzione delle postazioni degli utenti interni, sia per quanto riguarda l'hardware sia per quanto riguarda il software gestionale trasversale in uso presso i diversi settori.
- Supporto all'Ufficio Ragioneria nella predisposizione di stampe e rielaborazione dei dati presenti nell'applicativo di Contabilità Finanziaria.
- Coordinamento delle attività di migrazione dei software Atti, Protocollo e Finanziaria dalla versione “emulazione terminale” alla versione “client-server,” supportando i settori nell'uso dei nuovi applicativi e della nuova “tecnologia”, definizione delle policy di profilazione utente e pianificazione della formazione all'uso per i colleghi dei vari settori.

Attività o settore Provincia di Brescia – Settore Informatica – Ufficio Assistenza Utenti

Dal 03-03-1987 al 26-02-1998

## Impiegata di 2° livello

Cre-So S.r.l – Via Trecchi, 19 – Cremona

- Responsabile del customer care e dell'assistenza ai clienti.
- Responsabile della predisposizione dei manuali operativi per l'utilizzo dei diversi applicativi commercializzati.
- Attività di formazione agli utenti finali sull'uso degli applicativi.
- Analisi delle implementazioni applicative e collaborazione con il gruppo degli sviluppatori dell'impresa per l'aggiornamento e adeguamento degli applicativi.

**Attività o settore** Azienda del Settore Commercio che si occupava di Progettazione e sviluppo software; principalmente applicativi gestionali per le segreterie degli istituti scolastici (gestione protocollo, alunni, personale, stipendi, contabilità, ecc.).

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

### Altre lingue

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Francese	A1	A1	A1	A1	A1
Inglese	A1	A1	A1	A1	A1

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato  
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

### Competenze comunicative

- Capacità di ascolto e comprensione delle esigenze dei clienti e degli utenti, acquisite nel corso dell'intera esperienza professionale (fin dal primo impiego quale responsabile customer care).
- Capacità di trasferire le competenze acquisite all'interlocutore, grazie anche alla capacità di adattare il linguaggio alla tipologia di utenza, capacità acquisite anche con il costante contatto con un'utenza eterogenea.

### Competenze organizzative e gestionali

- Autonomia nella gestione di progetti, anche complessi. La migrazione dei vari applicativi a major release oltre che migrazione su piattaforme di altri fornitori mi hanno consentito di affinare le capacità organizzative, anche in situazioni di particolare complessività o di emergenza.
- Capacità di lavorare in team e di organizzare le attività e le risorse umane, anche in situazioni difficili. Capacità acquisite nell'esperienza quotidiana coordinando progetti e risorse appartenenti anche a gruppi di lavoro differenti; l'assistenza sulla postazione di lavoro implica infatti il costante confronto con numerosi fornitori (sistemisti, helpdesk, fornitori prodotti in garanzia, fornitori degli applicativi, ecc. che devono "interagire" sia tra loro che con il personale della Provincia) oltre che con l'utenza finale.
- Gestione dei budget; capacità acquisita nel corso degli anni gestendo quelli assegnati ai settori dell'Ente per l'acquisto delle attrezzature informatiche, oltre che quello assegnato al Settore Informatica per l'affidamento dei servizi delle diverse attività di assistenza.

### Competenze professionali

- Competenze tecnico-informatiche e organizzazione del lavoro finalizzato agli obiettivi fissati.
- Puntualità e attenzione al rispetto delle scadenze oltre che al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### Competenze informatiche

- Progettazione e utilizzo database relazionali
- Conoscenza delle reti
- Uso quotidiano di software di produttività individuale (Microsoft Office, Open Office e Libre Office), browser per la navigazione internet (Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer) e client di posta elettronica (Microsoft Outlook)
- Uso degli applicativi gestionali trasversali in uso presso la Provincia di Brescia