

Anna Melis

ESPERIENZE LAVORATIVE

Inps Servizi Spa (12/2022 – oggi)

Regional Manager Nord/Isole e Responsabile War Room:

- *Responsabile di 4 siti (Ivrea, Milano, Olbia e Catania) dedicati all'assistenza Clienti Inps.*
- *Responsabile della War Room, che coordina le attività dei Call Center Inps sul territorio nazionale, gestisce le strategie di routing, il monitoring, reporting e analisi operative.*

Vodafone Spa (07/1998 – 11/2022)

- **Segment & Call Center Manager - 8 anni:** responsabile di vari segmenti (Rete fissa commerciale, FWA, Reclami e Conciliazioni paritetiche, GDPR, Customer Value Management) e Call Center Inhouse sulle sedi di Pisa, Catania, Napoli e gestione dei fornitori sul territorio nazionale ed estero.
- **Manager 6Sigma & Performance - 6 anni:** responsabile Analisi, Budget, Audit e Qualità, Pianificazione, elaborazione turnistica, Reporting, Monitoring e sviluppo sistemi a supporto dell'operativo.
- **Manager Processi e Laboratori CVM - 1 anno**
- **Planning Analyst - 5 anni**
- **Consulente Call Center - 4 anni**

Melis Impianti e Progettazioni (09/1991 - 06/1998)

- *Gestione della contabilità clientifornitori, stesura della documentazione per le gare d'appalto comprensiva di progetti in AutoCAD, gestione del personale e consuntivazione dati per l'elaborazione delle buste paga.*

FORMAZIONE E CERTIFICAZIONI

- *Laurea in Scienze Motorie presso l'Università di Torino*
- *Six Sigma Black e Green Belt presso il Politecnico di Milano*
- *Analytics Advanced*

CONTATTI

Tel:

Email:

Indirizzo:

LinkedIn:

PROFILO PROFESSIONALE

Ho avuto la possibilità di ricoprire diversi ruoli legati al mondo dell'assistenza Clienti: dall'HQ, alla gestione dei siti operativi e fornitori esterni.

In Inps Servizi ho partecipato alla start-up del servizio.

Sono collaborativa, positiva, attenta alle dinamiche di Team e al raggiungimento dei risultati con efficienza e qualità.

Si dice di me: che trasmetto tranquillità, pignola, a volte troppo sintetica e perdo la pazienza con chi non dimostra rispetto.

Ho ottime conoscenze del pacchetto Office (in particolare Excel, Power Point e Word) e degli strumenti di Call Center.

HOBBY

Mi piace molto viaggiare, cucinare e praticare sport (in particolare tessuto aereo, sci, nuoto e hiking).

INFORMAZIONI PERSONALI

Ho 55 anni, vivo in un piccolo paese di campagna tra Torino e Ivrea.

Sono sposata da 32 anni, madre di due figlie di 30 e 28 anni rispettivamente una scrittrice e una professionista di arti circensi che, con mio marito, mi rendono molto felice.