

# Angelo Vittorio Cazzato



## Contatti:

**Telefono:** +39 3205682599

**E-mail:** [angelo.cazzato85@gmail.com](mailto:angelo.cazzato85@gmail.com)

**Skype:** [angelo.cazzato.85](https://www.skype.com/people/angelo.cazzato.85)

**Linkedin:** [linkedin.com/in/angelo-vittorio-cazzato-7ab83a110](https://www.linkedin.com/in/angelo-vittorio-cazzato-7ab83a110)

## Dati Anagrafici e personali:

**Data di nascita:** 08/04/1985, Nardo' (Lecce)

**Residenza:** Via Genova, 29 - 73013 Galatina (LE)

**Nazionalità:** Italiana

## Highlights

Con oltre 10 anni di esperienza nel settore del Business Process Outsourcing, e con una progressiva crescita professionale, ho contribuito alla crescita del business delle aziende per cui ho lavorato, con particolare attenzione al monitoring di produttività, costi e KPI aziendali.

Il mio obiettivo è quello di garantire il soddisfacimento delle esigenze dei clienti, fornendo una customer experience di qualità.

Mi occupo principalmente di gestire tutte le attività di analisi e reportistica sull'andamento della commessa di riferimento che variano dall'analisi giornaliera dei KPI quali-quantitativi con conseguente valutazione delle performance dei singoli gruppi di lavoro, analisi e miglioramento dei flussi operativi mediante la collaborazione delle diverse funzioni aziendali, coordino e lavoro con un team di risorse altamente specializzate al fine di raggiungere performance eccellenti favorendo il lavoro di team.

Focalizzato al raggiungimento dei target aziendali e degli obiettivi assegnati, ho contribuito alla crescita della marginalità delle mie commesse lavorando su aspetti produttivi, qualitativi e sulla Digital Transformation, senza tralasciare lo sviluppo personale dei miei collaboratori attraverso piani di crescita strutturati e strutturali.

Ho partecipato, con passione ed impegno, a numerose start up (di progetti su mercati e servizi diversi) con gratificanti riconoscimenti professionali; dall'accounting relazionale al coordinamento di team di 250 collaboratori nel mondo delle customer&sales operations.

Ho maturato una significativa esperienza in control room (monitoring KPI quantitativi e qualitativi, le performance di produttività e marginalità oltre alla gestione della relazione con il cliente), planning (Pianificazione, verifica e calibrazione della Turnistica, in funzione dei Volumi effettivi rispetto ai Forecast cliente e Rolling) e business analysis (produzione reportistica a supporto del monitoring, analisi volumi, performance e kpi economici).

## ESPERIENZA LAVORATIVA

- **Date (da - a)** 01/10/2016 ad *OGGI*
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Comdata S.p.a, Via de Mura SNC, Lecce, 73100
- **Tipo di azienda o settore** Agenzia di Servizi
- **Tipo di impiego** **Business Manager per la commessa Vodafone S.p.A**
  
- **Principali mansioni e responsabilità**

Gestione e profittabilità della commessa, gestione delle attività di analisi e reportistica sull'andamento del Team (analisi giornaliera di KPI produttivi e di qualità con conseguente valutazione delle performance dei gruppi di lavoro);

Garantire il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi della commessa di propria competenza, attraverso l'ottimale gestione e il coordinamento del team affidato in termini di performance, motivazione, formazione, rispetto di norme e procedure e valori aziendali;

Analisi e miglioramento dei flussi operativi, mediante la collaborazione delle diverse funzioni aziendali;

Coordinamento e motivazione dei Team Leader e Senior delle commesse in gestione;

Analizzare i risultati derivanti dalle azioni di monitoraggio e promuovere azioni correttive e di miglioramento;

Gestione della relazione con il cliente;

Pianificazione degli obj cliente e degli economics delle commesse;

Verifica e calibrazione della Turnistica, in funzione dei Volumi effettivi rispetto ai Forecast Cliente e Rolling;

Facilitare e promuovere i rapporti fra i team creando spirito di squadra e dinamiche di teamworking;

Effettuare affiancamenti operativi per il monitoraggio della performance;
  
- **Date (da - a)** 01/11/2010 al 30/09/2016
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Comdata S.p.a, Via de Mura SNC, Lecce, 73100
- **Tipo di azienda o settore** Agenzia di Servizi
- **Tipo di impiego** **Team Leader per la commessa Vodafone S.p.A;**  
**Contratto a tempo indeterminato CCNL Telecomunicazioni - V livello**
  
- **Principali mansioni e responsabilità**

Profittabilità della commessa, gestione delle attività di analisi e reportistica sull'andamento del Team (analisi giornaliera di KPI produttivi e di qualità con conseguente valutazione delle performance dei gruppi di lavoro);

Garantire il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi della commessa di propria competenza, attraverso l'ottimale gestione e il coordinamento del team affidato in termini di performance, motivazione, formazione, rispetto di norme e procedure e valori aziendali;

Fornire agli operatori il supporto informativo e operativo necessario per la corretta gestione del cliente;

Comunicare ed assegnare gli obiettivi quali-quantitativi e le strategie operative nel rispetto dei KPI richiesti dal cliente;  
 Redigere, elaborare ed analizzare la reportistica necessaria al monitoraggio dell'andamento della commessa;  
 Effettuare affiancamenti operativi per il monitoraggio della performance;  
 Analizzare i risultati derivanti dalle azioni di monitoraggio e promuovere azioni correttive e di miglioramento;  
 Motivare e rendere partecipe il team attraverso azioni e comportamenti mirati alla condivisione dei risultati;  
 Garantire un costante presidio sull'efficienza del proprio team mediante una corretta gestione e in linea con le politiche aziendali, mediante l'erogazione di permessi e ferie, statistiche sulle presenze e controllo sull'assenteismo;  
 Facilitare e promuovere i rapporti fra i team creando spirito di squadra e dinamiche e di teamworking;  
 Farsi carico delle problematiche presenti e ricercare soluzioni adeguate e condividerle con i propri collaboratori;  
 Analisi dei KPI economici con relativa presentazione in Powerpoint;  
 Analisi dei KPI qualitativi con benchmark e relativa presentazione in Powerpoint;  
 Ottima conoscenza del pacchetto Office (in particolare Excel, Word, Outlook e Powerpoint)

- **Date (da - a)** 01/04/2010 al 31/10/2010
- **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Comdata S.p.a, Via de Mura SNC, Lecce, 73100
- **Tipo di azienda o settore** Agenzia di Servizi
- **Tipo di impiego** **Operatore senior di Regia Control Room, Planning e Business Analyst per la commessa Vodafone S.p.A**
- **Principali mansioni e responsabilità**

Monitoring dei KPI contrattuali di Front End e Back office e KPI di produttività e margine aziendali;  
 Verifica e calibrazione della Turnistica, in funzione dei Volumi effettivi rispetto ai Forecast Cliente e Rolling;  
 Gestione delle escalation vs Cliente e linee Aziendali in merito ad anomalie sui Volumi delle Attività Disservizi Sistemi Cliente e Interni Azienda;  
 Monitoring della produttività del Team;  
 Produzione di Reportistica a supporto del monitoring ed analisi sui Volumi e Performances;  
 Monitoraggio in tempo reale delle code telefoniche sui Sistemi CCPulse, con verifica degli stati agenti produttivi e non, dando indicazioni all'Area per mantenere i livelli di produttività target;  
 Produzione con frequenza oraria di Reportistica di monitoraggio ed analisi sugli scostamenti dei KPI Contrattuali ed Economics rispetto ai target;  
 Pianificazione, verifica e calibrazione della turnistica, in funzione dei Volumi effettivi rispetto ai Forecast Cliente e Rolling;  
 Comunicazione continua con i Centri che gestiscono attività omogenee per scambiare strategie e segnalare/ricevere anomalie riscontrate;  
 Analisi dei KPI economici con relativa presentazione in Powerpoint;  
 Ottima conoscenza del pacchetto Office (in particolare Excel, Word, Outlook e Powerpoint).

- **Date (da - a)** 01/01/2010 al 30/09/2010
  - **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Comdata S.p.a, Via de Mura SNC, Lecce, 73100
  - **Tipo di azienda o settore** Agenzia di Servizi
    - **Tipo di impiego** *Supporto Operativo nuovi ingressi per la commessa Vodafone S.p.A; Contratto a tempo indeterminato CCNL Telecomunicazioni - III livello*
  - **Principali mansioni e responsabilità** Supporto, in qualità di formatore, alle risorse appena entrate in operativo.
- 
- **Date (da - a)** 01/07/2009 al 31/12/2009
  - **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Comdata S.p.a, Via de Mura SNC, Lecce, 73100
  - **Tipo di azienda o settore** Agenzia di Servizi
    - **Tipo di impiego** *Trainer nuovi ingressi per la commessa Vodafone S.p.A; Contratto a tempo indeterminato CCNL Telecomunicazioni - III livello*
  - **Principali mansioni e responsabilità** Gestione dell'aula con erogazione degli interi moduli formativi e somministrazione test finale di apprendimento; Supporto operativo in qualità di Trainer alle risorse junior.
- 
- **Date (da - a)** 02/07/2008 al 30/06/2009
  - **Nome e indirizzo del datore di lavoro** Comdata S.p.a, Via de Mura SNC, Lecce, 73100
  - **Tipo di azienda o settore** Agenzia di Servizi
    - **Tipo di impiego** *Operatore Call Center Inbound Front End e Back office per la commessa Vodafone S.p.A; Contratto a tempo indeterminato CCNL Telecomunicazioni - II livello*
  - **Principali mansioni e responsabilità** Operatore Call Center Inbound Front End e Back Office per il cliente Vodafone.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da - a) 01/09/2007 ad OGGI
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Laureando in "Economia e Finanza", Università del Salento (Lecce, Sede di Economia), in scrittura tesi
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Ottima conoscenza della matematica generale, matematica finanziaria, Statistica I, Statistica II, Economia Aziendale, Ragioneria, Diritto Commerciale, Diritto Pubblico, Servizi Finanziari e Assicurativi.
- 
- Date (da - a) Luglio 2004
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione ITIS "E.Medi", Dipartimento Scientifico Tecnologico, Galatone (Le)
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Italiano, Matematica, Biologia, Filosofia, Chimica, Fisica, Inglese e Informatica
  - Qualifica conseguita Diploma di Istruzione Superiore- Liceo Scientifico Tecnologico 77/100
- 
- Date (da - a) Febbraio 2018 - Marzo 2019
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Green Belt Experience
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    1. DEFINE: Metodologie LEAN SIX SIGMA, Change Management
    2. MEASURE: Tipologie e Raccolta Dati, Statistica descrittiva, Indici di posizione e dispersione, Workshop sui riascolti, Progetti overview
    3. ANALYZE: Variabilità vs Capacità di processo, Concetto di Deployment, Overall Equipment Effectiveness, Diagramma di Ishikawa, Cinque perché
    4. IMPROVE: Visual Management, Poka Yoke, OPL
    5. CONTROL: Carte di controllo, EWMA
    6. COACHING
  - Qualifica conseguita Attestato di certificazione e partecipazione
- 
- Date (da - a) Maggio 2015 - Marzo 2017
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Corso Leadership, Teamwork, Gestione delle priorità, Let's Get Growing - Team Creatività
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Concetti base del computer, concetti fondamentali della rete internet, elaborazione testi in Microsoft Office Word, utilizzo del foglio elettronico con Microsoft Office Excel, utilizzo di Microsoft Office Power Point e Outlook.
  - Qualifica conseguita Attestato di frequenza

## **CAPACITÀ E COMPETENZE**

### **PERSONALI**

*Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.*

**MADRELINGUA**

**ITALIANA**

**ALTRE LINGUA**

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

**INGLESE**

**BUONA**

**BUONA**

**BUONA**

## **CAPACITÀ E COMPETENZE**

### **RELAZIONALI**

*Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

Buone capacità di intrattenimento, di rapportarsi con agli altri, di mettersi a disposizione di tutti. Tenacia nel raggiungimento degli obiettivi.

Capacità di lavorare in gruppo maturata in molteplici situazioni in cui è stato indispensabile la collaborazione tra figure diverse.

Ottima capacità di formazione, comunicazione e relazione maturata nel corso delle esperienze avute anche nelle diverse sedi operative.

Buona gestione delle emergenze operative e dei carichi di lavoro assegnati.

Buona capacità di analisi, gestione dello stress e orientamento al risultato.

## **CAPACITÀ E COMPETENZE**

### **ORGANIZZATIVE**

*Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.*

Sono in grado di organizzare al meglio sia me stesso che gli altri in situazioni di lavoro in cui si necessita di una linea guida.

Buona capacità di presidiare e sviluppare i processi qualitativi e quantitativi.

## **CAPACITÀ E COMPETENZE**

### **TECNICHE**

*Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.*

Uso abituale del PC, del browser di navigazione e della posta elettronica.

Ottimo utilizzo degli strumenti di Pianificazione assegnati, della

Reportistica e buona capacità di creazione di nuovi file di Monitoring in generale.

## **ALTRE CAPACITÀ E**

### **COMPETENZE**

*Competenze non precedentemente indicate.*

Ottima dimestichezza nell'utilizzo di browser generici (internet Explorer, Google Chrome) e nella navigazione in internet; buona conoscenza dei programmi di programmazione quali turbo pascal e visual basic (conoscenze scolastiche).

Ottimo utilizzo del pacchetto office per intero, soprattutto Excel, Word e Power Point.

PATENTE O PATENTI	Patente di guida di tipo "B"
ULTERIORI INFORMAZIONI	Disponibilità immediata; Disponibilità a trasferte e trasferimenti in territorio nazionale e non; automunito
ALLEGATI	[ - ]

Autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del d. lgs. 196/2003 per le esigenze di selezione e comunicazione.

*Angelo Vittorio Cazzato*

*Angelo Vittorio Cazzato*