

Curriculum Vitae Europeo



INFORMAZIONI PERSONALI

Monica Vittoria Crepaldi, nata a Milano il 28/03/1972, residente a Paderno Dugnano (Mi) via Piave 25, Tel. 347-7675737

archilog@libero.it

<http://it.linkedin.com/pub/monica-crepaldi>

SETTORE PROFESSIONALE

Architetto e certificatrice energetica

ISTRUZIONE/FORMAZIONE

AFOR S.A.S.

Milano

<http://www.afor.mi.it>

Master in Energy Management

*Ente di Formazione
accreditato presso la Regione
Lombardia*

15 Ottobre 2012 / 20 Aprile
2013

Competenze in materia di ottimizzazione dei consumi energetici, energie rinnovabili, progettazione di impianti solari termici e fotovoltaici

15 Ottobre 2012 / 09
Febbraio 2013

Certificatrice Energetica degli Edifici

Abilitazione conseguita in Regione Lombardia per la realizzazione di certificati energetici (ACE)

POLITECNICO

Milano

<http://www.polimi.it>

Dicembre 2011

Laurea Specialistica In Architettura

Tutela e Recupero del Patrimonio Storico Architettonico (Restauro Architettonico)
Tesi sullo studio ed il recupero del Borgo abbandonato di Balestrino (Sv)

I.T.C.G. A. DORIA

Cinisello Balsamo (Mi)

<https://www.facebook.com/pages/ITCG-A-Doria-Cinisello-Balsamo-Mi-Italy>

Luglio 1991

Diploma Di Geometra

CORSI SEGUITI

POLITECNICO

Milano

<http://www.energia.polimi.it/didattica/termografia>

Novembre 2009

Tecniche di termografia infrarossa per le Applicazioni civili e Industriali

Corso finanziato dalla Regione Lombardia

ASSOLOMBARDA

Milano

<http://www.assolombarda.it>

Corso sulla compilazione del modello 730 e moduli F24

Associazione delle imprese industriali e del terziario dell'area Milanese
2009

Corso tenuto presso AssoCAAF di Milano

EIDOS

Milano

http://www.corsincitta.it/scuola/eidos_ente_italiano_didattico_opportunita_e_servizi_12495.asp

Corso di Autocad 2007 2D/3D

*Ente Italiano Didattico
Opportunità e Servizi*
2008

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Da Febbraio 2013

Certificatrice energetica in Lombardia

Libera professionista, redazioni di Attestati Energetici (ACE) e collaborazione con agenzie immobiliari sul territorio di Milano e provincia

PROGETTO LAVORO

Servizio assistenza clienti
Luglio / Settembre 2012

Impiegata ufficio intimazione pagamenti (contenziosi)

Gestione reclami amministrativi e intimazioni pagamenti della clientela residenziale e micro business di Edison S.p.a.

Nel dettaglio mi occupavo di:

- Verifica dei motivi del mancato o ritardato pagamento;
- Individuazione delle possibili situazioni di irregolarità; negoziazione con il debitore o con i suoi rappresentanti sulle modalità di pagamento opportune con l'obiettivo di rientro del credito nel minor tempo possibile;
- presentazione della possibile soluzione di rientro.

E CARE

Corsico (Mi)

<http://www.ecare.it>

Souzioni di Business Process Management e servizi di customer care Inbound, help desk in outsourcing
Servizio assistenza clienti
01 Maggio/15 Giugno 2012

Customer Service Consultant - Help Desk

Assistenza tecnica sull'attivazione di contratti residenziali ed aziendali di Fastweb S.p.a.

CALL & CALL

Cinisello Balsamo (Mi)
<http://www.callecall.it>
*Network di contact center
che opera nel settore
dell'outsourcing dei servizi
alle imprese centrati sul
customer service*
Servizio assistenza clienti
15 Giugno / 23 Dicembre
2011

Customer Service Consultant - Specialisti In Attività Finanziarie

Assistenza clienti sulla gestione e attivazione di conti correnti e investimenti di Ing Direct S.p.a.

AMGEN DOMPE' S.P.A.
Milano
<http://www.amgendompe.it>
Azienda controllata del
gruppo Amgen, la prima
società al mondo nel campo
delle biotecnologie

Impiegata amministrativa

Gestione degli archivi fatturazione e fornitori, analisi dei partitari e riconciliazioni di estratti conto bancari, breve assistenza all'ufficio gare d'appalto

Amministrazione
04 Marzo /02 Luglio 2010

SYBASE ITALIA S.R.L.
Milano
<http://www.sybase.it>
Software applicativi
d'interesse professionale
e finanziario, consulenze
e assistenza

District Administration (Contabilità clienti)

Emissione e registrazione fatturazione clienti, note di credito, prima nota, registrazioni in partita doppia, emissione di ordini di acquisto, gestione archivio contratti, contatti con filiali estere, chiusure contabili mensili, trimestrali e di fine anno

*Amministrazione - ufficio
fatturazione*
01 Settembre 2008 /
28 Febbraio 2009

OMNIA SERVICE CENTER
S.P.A.
Sesto San Giovanni (Mi)
Servizi per aziende

Customer Service Consultant Corporate

Back office (gestione reclami amministrativi e recupero crediti) per i clienti business (medie / grandi aziende) di Wind Telecomunicazioni S.p.a

Servizio assistenza clienti
01 Marzo 2007 / 31 Agosto
2008

WIND TELECOMUNICAZIONI
S.P.A.
Sesto San Giovanni (Mi)
[http://www.wind.it/it/busines
s/](http://www.wind.it/it/busines
s/)
Telefonia mobile, fissa,
internet per privati e aziende

Customer Service Consultant Corporate

Back office per la clientela business (medie / grandi aziende). Gestione dei reclami amministrativi e dell'attività di recupero crediti (monitoraggi e solleciti), note di credito, gestione ordini tramite SAP, controllo di consegne e giacenze, gestione contratti

Servizio assistenza clienti
24 Maggio 2000 / 28 Febbraio
2007

ZELLWEGER ANALYTICS
S.P.A.
Milano
Divisione del gruppo
Zellweger Luwa, che si
occupa di strumentazioni
per il rilevamento dei gas
infiammabili

Impiegata in segreteria amministrativa

Addetta al centralino ed al ricevimento clienti / fornitori, segreteria
e contatti con le sedi estere

Segreteria
Aprile / 20 Maggio 2000

OMNITEL PRONTO ITALIA
(VODAFONE)
Milano
Servizio assistenza clienti
Agosto 1998 / Febbraio 2000

Customer Service Consultant

Front Office ed help desk di primo livello (Assistenza clienti residenziali
su ricariche telefoniche, controllo flusso informatico e risoluzione
problematiche relative al credito)

GESTO S.R.L.
Milano
Ufficio acquisti
Agosto / Dicembre 1997

Impiegata

Gestione ed inserimento ordini, assistenza tecnica per gli uffici
della società Ferrero S.p.a.

INCARICHI BREVI

MERKUR WIN
Cinisello Balsamo (Mi)
Ufficio amministrativo
Luglio / Settembre 2010

Impiegata amministrativa

Gestione archivi fatturazione e fornitori, attività di recupero crediti
ed analisi dei conti su excel (tabelle pivot)

COMUNE CUSANO MILANINO
2005 / 2011

Presidente di Seggio durante Elezioni amministrative e referendum

Direzione e gestione delle operazioni di seggio

COMUNE CUSANO MILANINO
Ufficio Anagrafe
Settembre / dicembre 1991

Rilevatrice al censimento

Rilevatrice presso il mio Comune di residenza in occasione del 13°
Censimento della Popolazione e Abitazioni e del 7° Censimento
dell'Industria e dei Servizi
di lavoro. Corsi di perfezionamento seguiti a Malta e New York
con rilascio attestati

CONOSCENZA LINGUE

INGLESE

Buona conoscenza orale e scritta.
Inglese utilizzato per conversazioni telefoniche con sedi aziendali
estere e per invio email

CONOSCENZE INFORMATICHE

*Programmi conosciuti ed
utilizzati:*

Utilizzo:

SAP	Gestione degli ordini, fatturazione e contabilità
PEOPLESFT	Contabilità
BUSINESS OBJECT	Estrazione dati contabili per fatturazione
SIEBEL, CLARIFY, PACKING LIST	Gestione degli ordini e controllo spedizioni
PROGRAMMI DI GESTIONE CONTI CORRENTI ON LINE	Verifica contabile ed emissione pagamenti
ACCESS, HTML	Basi di programmazione siti internet ed estrazione dati (query)
LOTUS E MICROSOFT WORD	Realizzazione tesine e documenti d'ufficio
EXCEL	Gestione dati, grafici, tabelle Pivot
DIRECTOR, ADOBE PREMIERE	Utilizzo di file multimedia
AUTOCAD, SKETCHUP	Disegno tecnico 2D/3D
DREAMWEAVER, FLASH, PHOTOSHOP	Costruzione di siti internet
POWERPOINT	Presentazioni per studio/lavoro

ALTRE ATTIVITA'

CROCE ROSSA ITALIANA Comitato Locale di Sesto San Giovanni (Mi) 2004 / 2007	Volontaria del soccorso, assistenza senzatetto, consegna viveri
--	---

HOBBY

SPORT e ARTI	Sci, pallacanestro, pallavolo, nuoto, Archeologia, mostre d'arte, teatro, cinema e ballo
--------------	--