

## Angelamaria Lo Surdo

### Profilo Professionale

Angelamaria Lo Surdo ha una consolidata esperienza nel settore dell' Information & Communication Technology, maturata in primarie aziende e gruppi del settore: Italsiel, Selesta, Telecom Italia, come Project Leader e Direttore, in iniziative complesse orientate a importanti progetti e clienti.

Le attività di cui si è occupata sono lo Sviluppo Software e System Integration, Ricerca e Sviluppo di metodologie e strumenti per la realizzazione ed esercizio dei sistemi, Qualità Totale. In particolare per quanto riguarda queste ultime due, l' approccio è sempre stato di massima attenzione all'efficienza dei processi ed alle metodologie e pratiche per il loro miglioramento.

Ha inoltre curato la progettazione e l'attuazione di interventi di formazione tecnica e manageriale.

### Realizzazioni Professionali

Le più significative realizzazioni professionali sono:

#### 1. Ambito Sviluppo software e System integration

- Sistema di gestione delle transazioni (TP monitor SCAT), realizzato in Italsiel, a supporto dei sistemi della Pubblica Amministrazione (Pubblica Istruzione, Ragioneria Generale dello Stato, Anagrafe Tributaria – di cui è stata anche responsabile operativa)
- Sistema per l'amministrazione e gestione del software (IANUS), realizzato in Selesta e commercializzato in banche e università in Italia, Svizzera, Stati Uniti
- Sistemi a supporto delle operazioni (OSS) per la rete per Telecom Italia Wireline, realizzati in Telesoft (sistemi di mediation) e in Sodalìa (order management e provisioning ADSL) – di cui è stata responsabile verso la Rete di TI

#### 2. Ambito Metodologie e strumenti di software engineering

- Sistemi di supporto al software engineering, in particolare per software reuse ed experience database, realizzati in Sodalìa
- Ambienti di cooperazione su piattaforma Sharepoint

#### 3. Processi e Qualità Totale:

- Conduzione di appraisal di maturità dei processi software (SEI-CMM) secondo il metodo CBA-IPI, per importanti clienti (e.g. Informatica Trentina, Pirelli Optical Systems, EDS)
- Conseguimento della Certificazione ISO 9001 per Sodalìa
- Adozione del SEI CMM in Sodalìa e posizionamento al Livello 2 (2006) e al Livello 3 (2007) di maturità dei processi di sviluppo del software - in qualità di Responsabile del SEPG e del progetto di adozione
- Adozione del SEI CMMI for Development in T.TIS - Technology Information Systems, ex-struttura informatica della Rete di Telecom Italia - in qualità di Responsabile del SEPG e del progetto di adozione
- Compliance dei processi di T.IT - Information Technology (attuale struttura informatica di Telecom Italia, ingloba la ex-TIS) agli standard e modelli di riferimento di Telecom Italia, in particolare per quanto riguarda la norma ISO 9001 e 14001.

**Principali Competenze professionali maturate**

- Metodologie e tecniche di sviluppo di Sistemi software in ambito gestionale e middleware (analisi strutturata, disegno, analisi dati, testing, manutenzione)
- Tecniche di Project Management di interventi particolarmente complessi
- Modelli e Standard di Qualità Totale (TQM), Norme ISO 9001, 14001, 27001, 9126
- Metodi di Valutazione e Miglioramento di Processi e di Servizi (SEI CMMI-DEV, CMMI-SVC), Sistemi di Qualità e Internal Quality Audit
- Metriche del Software
- Processi di Customer Management (Customer Satisfaction Survey, Customer Care Board)
- Processi e Strumenti per la Formazione
- Gestione delle risorse umane

## **Carriera Professionale**

Le tappe della carriera sono state le seguenti:

### **1978 – 1993: Sviluppo Software**

Ad aprile 1978, ho iniziato la mia attività lavorativa, assunta dall' **Italsiel S.p.A (Finsiel)**, presso al quale ho lavorato per quasi sette anni.

In Italsiel ho svolto attività di sviluppo di middleware e relativo supporto in esercizio. In questo periodo ho, inoltre, svolto attività di formazione su reti e sistemi online, in generale, nonché di programmazione applicativa e di *internal* (per sistemisti).

A febbraio 1985, ho lasciato l'Italsiel per la **Selesta Sistemi S.p.A.**, dove ho lavorato per cinque anni.

La principale e più significativa esperienza di lavoro presso questa azienda è stata la realizzazione di un prodotto commerciale per l'amministrazione e gestione del software; all'epoca, non erano ancora diffusi prodotti di Configuration Management e la Selesta ottenne da una grande banca italiana l'autorizzazione a ingegnerizzare, industrializzare e vendere il sistema che aveva realizzato su commessa della banca stessa; a partire dall'applicazione iniziale, è stato creato un prodotto (IANUS), ne è stato curato il packaging ed il marketing; il prodotto è stato venduto a diversi clienti in Italia e all'estero ed è stato commercializzato negli Stati Uniti con il nome SAMS (Software Administration and Management System); io ho svolto ruoli sia organizzativi (project management e customer care), sia tecnici (analisi, supporto ai clienti), che commerciali (responsabile del prodotto, demo, promozione del prodotto negli USA). Con la Selesta, ho operato spesso presso le sedi dei clienti, venendo a contatto con realtà molto diverse ed acquisendo quindi competenza ed esperienza su sistemi complessi.

A gennaio 1990 ho ritenuto esaurita l'esperienza in Selesta e, dopo una breve parentesi (un anno) in una azienda che forniva servizi di consulenza ad enti pubblici (la **CRM**), sono stata assunta alla **Telesoft**, società del gruppo Telecom Italia, dove ho lavorato per tre anni, con il ruolo di Project Manager di progetti nel dominio dei sistemi di infrastruttura per la Rete.

### **1994 - 1999: Metodologie e Qualità**

A dicembre 1993 sono stata assunta come Responsabile delle Metodologie di **Sodalìa**, nata proprio nel '93 come Joint Venture tra Telecom Italia e Bell Atlantic Corporation, e successivamente incorporata in IT Telecom S.p.A..

Obiettivo della mia attività era di definire il processo software e tutti i relativi asset metodologici a copertura dell'intero ciclo di vita del software. Il processo ha consentito, in tempi brevi e a costi contenuti, la Certificazione ISO 9001 ed il posizionamento prima al Livello 2 e poi al Livello 3 del SEI CMM della "fabbrica del software" Sodalìa. In particolare, sono stata responsabile del piano di raggiungimento del Livello 3 (settembre 1997) e di tutte le procedure del Sistema di Qualità relative alla produzione del software.

Dal luglio 1996 a settembre 1999, sono stata Direttore Ricerca e Tecnologia, con la responsabilità della piattaforma di sviluppo software di Sodalìa (SDI), cioè di processi, riuso, metodi, tecnologie, ambienti di sviluppo e strumenti hardware e software della "fabbrica".

Da Febbraio 1998 al 2003 sono stata Lead Assessor del SEI (Software Engineering Institute), e in tale veste ho condotto assessment CBA-IPI, per importanti Clienti, tra cui Informatica Trentina, Pirelli Optical Systems e EDS Italia. In virtù della mia posizione e dei successi ottenuti da Sodalìa, sono stata key-note speaker all' ESEPG conference (European Software Engineering Process Group) e invited speaker a tre eventi internazionali su software engineering e sul riuso.

Inoltre, sono stata Assessor del Premio Qualità Europa (EFQM, per gli anni 1999 e 2001) e membro del PMI (Project Management Institute).

### **2000 - 2005: OSS per Telecom Italia**

Dal settembre 1999 alla fine del 2005, ho nuovamente operato in ambito produzione di sistemi software.

A settembre 1999, Sodalia fu riorganizzata e furono costituite tre *business unit*, ed io avuto la responsabilità di quella relativa a progetti e prodotti di Service Provisioning. Le realizzazioni più rilevanti sono stati il sistema di provisioning dei servizi dati per la clientela Executive e Business, il sistema di provisioning dei servizi ADSL ed il sistema di Order Management.

Ad inizio 2000, le risorse della business unit erano circa 45. Nel periodo 2001-2004, il volume di attività ha impegnato mediamente 80-85 risorse per anno.

Alla fine del 2002, Sodalia è stata incorporata per fusione in IT Telecom S.p.A., che a sua volta è stata incorporata in Wireline (31 dicembre 2004).

Nel 2005, quindi, Sodalia è diventata la Software Factory della Rete di Telecom Italia.

Dopo aver operato ancora per un anno, il 2005, come Production Program Manager degli OSS di Network Creation, e dopo una parentesi di alcuni mesi in cui mi sono occupata di gare per la fornitura di servizi di sviluppo software da parte di organizzazioni offshore (India e Sud America), sono stata chiamata dal Responsabile di T.TIS, struttura informatica della Rete, per definire e guidare il progetto di adozione del SEI CMMI nella sua organizzazione.

### **2006 - 2009: Processi e Qualità per l' IT di Telecom Italia**

Il progetto di adozione del CMMI in TIS è stato definito e varato alla fine del 2006, nel contesto delle iniziative di efficientamento, ed ha conseguito gli obiettivi 2007 di definizione, diffusione e adozione di processi operativi in linea con i requisiti del SEI CMMI livello 2 e alcune process area del livello 3; il conseguimento degli obiettivi di deployment è stato certificato da un appraisal di classe B a novembre 2007.

Il mio ruolo è stato, dal novembre 2006 al marzo 2008, quello di Responsabile del Progetto di Adozione del CMMI e di Responsabile dell' EPG. L' organizzazione a cui il progetto era rivolto, T.TIS, contava circa 1000 risorse interne, e altrettante risorse esterne.

Ad inizio 2008, ha avuto luogo in Telecom Italia una importante riorganizzazione, che ha avuto un forte impatto sull' ambito informatico; T.TIS ha inglobato la struttura "gemella" dedicata ai sistemi di supporto al business (BSS), nonché quella di esercizio delle applicazioni e delle infrastrutture informatiche, diventando la nuova (ed unica) Information Technology di Telecom Italia.

Per quanto riguarda i Processi e la Qualità, è stata creata una nuova struttura, a riporto del Responsabile, nella quale ho operato con il ruolo di Assicurazione della Compliance dei processi di IT agli standard e ai modelli di riferimento, in particolare per quanto riguarda le norme ISO 9001 e 1400, e il CMMI.

In questa veste, ho coordinato sia le attività e gli interventi sul Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente per la parte di competenza e di interesse di IT, sia le attività periodiche di monitoraggio e miglioramento (visite ispettive interne ed esterne, piani di miglioramento), operando come tramite tra il Rappresentante per la Direzione, il Responsabile dell' IT e l' Ente di Certificazione.

Inoltre, il mio ruolo è stato di presidiare la coerenza dei diversi "sistemi di regole" (Sistema di Gestione Qualità e Processi IT), promuovendo un approccio di tipo "multi-model", e di mantenere e incrementare l'aderenza ai modelli di riferimento (CMMI, ITIL) dei Processi IT, i quali da una parte sono oggetto di ampia (e continua) rivisitazione a valle delle modifiche organizzative, dall'altra sono strumento essenziale per il conseguimento degli sfidanti obiettivi di efficientamento di IT.

Da giugno 2006, sono socio di NOUS23 s.r.l., società che opera nell'ambito del Business Development (vedi [www.nous23.it](http://www.nous23.it)).

**Altre esperienze**

- Key Note Speaker all'ESEPG Conference (European Software Engineering Process Group)
- Invited Speaker a eventi internazionali su Software Engineering e Reuse
- Assessor del Premio Qualità Europa EFQM, per gli anni 1999 e 2001
- Membro del PMI (Project Manager Institute)

**Dati personali**

Angelamaria Lo Surdo:

- nata a Roma il 10 novembre 1953;
- coniugata, con due figlie;
- Diploma di Laurea in Matematica a Roma, a.a. 1974/1975 con voto 110/110 e lode;

- residente:  
Toldi23 – 38068 Rovereto (TN)

- recapiti:  
telefono fisso                   0464 424404  
telefono mobile               335 8267721

indirizzo e@mail               [angelamaria.losurdo@nous23.it](mailto:angelamaria.losurdo@nous23.it)

skype                               nous23  
web                                 www.nous23.it