



He desenvolupat la carrera professional en el sector de la gestió del cicle integral de l'aigua. Vinculada al Grup Agbar des que vaig acabar la carrera he passat per moltes de les àrees que conformen el dia a dia d'una empresa subministradora del servei d'aigua i gestió del clavegueram.

Durant els darrers anys he compaginat els rols de **Customer Service Manager** i de **Project Manager**, liderant un projecte de transformació digital del Servei d'atenció al client. Actualment continuo vinculada al sector gestionant projectes de software i consultoria.

Conec els processos i àrees d'una empresa subministradora d'aigua, tinc capacitat de gestió, orientació al compliment d'objectius i habilitat en dirigir equips multidisciplinaris que em permet liderar projectes amb excel·lents resultats.

A més tinc visió estratègica de negoci i clara orientació al client intern i extern. També he participat com a docent i directora en Màster i Postgraus relacionats amb la Gestió Integral de l'aigua.

## EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

---

### 2020 - Actualment **Project Manager i Consultora Senior (Ibrica/GoAigua)**

- Responsable del projecte d'implantació del nou software de gestió del cicle comercial (Glacier) a les concessions d'aigua del Grup Global Omnium i alguns projectes internacionals.
- Consultora en projectes relacionats amb la millora dels processos i canals d'atenció al client.

### 2014- 2019 **Customer Service Manager i Project Manager/Product Owner (Suez-Agbar)**

#### **Customer Service Manger**

- Responsable del Customer Service i de l'estratègia i definició dels processos d'atenció al client.
- Líder i Project Manager de la Transformació Digital i Innovació del Customer Service amb equips multidisciplinaris.
- Gestió directa d'un equip de 10 persones que al seu torn són els responsables territorials de l'atenció al client. Gestió directa del Back Office de la web i de la supervisió del call center.
- Definició de quadres de comandament i seguiment de KPI i del monitoratge de processos a través d'eines analítiques (SEO, SEM) i de BI per a la presa de decisions.
- Responsable de Grans Comptes (KAM).
- Directora i professora del Màster Gestió de l'Aigua presencial i online del mòdul de Clients i del Postgrau de clients a Espanya i Xile. (UPC, Universidad Carlos III i Universidad Católica de Chile).

#### **Project Manager/ Product Owner**

- Definició de requeriments conjuntament amb els stakeholders.
- Definició del Roadmap i participació en cerimònies Scrum, gestió del Backlog, definició i desenvolupament de les user stories.
- Suport en implantació i gestió del canvi.

### 2009- 2014 **Customer Service Consultant (Suez-Agbar)**

- Definició de polítiques i reenginyeria de processos del cicle comercial en coordinació amb la resta d'àrees (tècnica, jurídica, financera).
- Anàlisi de requeriments, coordinació i posada en marxa de noves solucions informàtiques, coordinant les necessitats de Territori, SSCC i Sistemes.
- Optimització i centralització dels processos i canals d'atenció (Web, Oficines, Call Center)
- Disseny, elaboració i anàlisi de les enquestes de satisfacció als clients.
- Directora i professora del mòdul de clients del Màster de l'aigua extern (Madrid i BCN) i del Postgrau de Clients (Espanya i Xile). (UPC, Universidad Carlos III i Universidad Católica de Chile)

- 2006- 2009 **Cap de servei d'atenció al client (Aigües de Barcelona)**
- Definició dels processos d'Atenció al client multicanal.
  - Gestió dels Clients Singulars d'empresa (grans comptes)
  - Responsabilitat d'un equip directe de 4 persones.
  - Resolució i mediació de conflictes amb els clients i responsable de la resolució de les Reclamacions Oficials (OCU, Junes Arbitrals, etc.)
  - Elaboració i anàlisi de les enquestes de satisfacció als clients
- 2003- 2006 **Tècnica millora eficiència (Agbar)**
- Disseny i seguiment de plans operatius de millora de l'eficiència de serveis d'aigua en l'àmbit de tota Espanya.
- 1997- 2003 **Tècnica de qualitat i medi ambient (Agbar)**
- Elaboració de tots els procediments tècnics i comercials necessaris per al compliment i la certificació de totes les unitats operatives del grup a nivell nacional de l'ISO 9001 i 14000 i Aguas Décima (Xile)
  - Realització d'auditories de seguiment i de certificació en tot el territori nacional.
- 1993- 1997 **Coordinadora de projectes i responsable tècnica (SOREA)**
- Redacció de plans directors de la xarxa de proveïment d'aigua dels municipis operats per \*Sorea
  - Redacció plecs tècnics d'obres relacionades amb la xarxa d'aigua dels municipis.
  - Coordinació i supervisió de les obres de millora dels proveïments d'aigua potable
  - Simulacions del comportament de la xarxa en funció de la demanda

## FORMACIÓ

---

- 1986- 1992 **Enginyeria Industrial**  
Escola Tècnica Superior d'Enginyers Industrials de Barcelona. (UPC)

## FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

2018	PMI Agile Certified Practitioner.	Netmind (24 hores)
2017	Programa de Transformació digital.	The Valley Digital Business School
2016	Lean-Sigma Black Belt	Renault Consulting España (96 hores)

## TIC

---

- Usuària habitual d'eines de gestió de projectes com JIRA o TRELLO.
- Coneixements funcionals de Liferay, Google Analytics, BI Microstrategy, Livechat, QnaMaker,
- Usuària habitual de MS Office, Correu electrònic, Skype, Zoom.
- Coneixements de Navision (Dynamics 365)

## IDIOMES

---

- CASTELLÀ I CATALÀ: Llengües maternes
- ANGLÈS: Nivell mig
- FRANCÈS: Nivell bàsic