



ID: 7147763_GN

Istruzione: Diploma di maturità

Lingue: italiano madrelingua, Inglese (B2)

Città: Torino

Disponibilità: Remoto, Torino

MAIN SKILLS: Jira, Notion, Agile, Waterfall, tempi-modi-costi, customer satisfaction, technical management, problem solving, team working

ESPERIENZE LAVORATIVE

05/2022- presente IT Project Manager – People Manager

Sono il contatto iniziale con il Cliente per valutare la portata, lo scopo e le risorse necessarie per completare il progetto con successo. Definisco il progetto, analizzo, gestisco le scadenze, gestisco i budget di progetto, organizzo i team di lavoro, identifico i rischi e le risoluzioni dei problemi. In questo ruolo, il mio contributo e la mia leadership sono vitali per fornire alta qualità ai Clienti. Gestisco, coordino e controllo l'implementazione del progetto. Supervisiono le attività, mi relaziono con con i diversi stakeholders coinvolti, predispongo la documentazione e mi assumo la responsabilità della produttività e della qualità. In qualità di People Manager, la mia figura:

- Collabora al recruiting di nuovi profili
- Motiva il proprio team attraverso sistemi premianti e lo coinvolge nel processo di crescita aziendale
- Incentiva il dialogo e le relazioni umane cercando di instaurare rapporti di fiducia tra i vari profili
- Si occupa di garantire il benessere di tutti gli individui del proprio team
- Interviene in caso di controversie e situazioni di conflittualità
- Responsabilizza i propri collaboratori rendendoli autonomi dal punto di vista operativo
- Fornisce al personale le competenze per sviluppare le capacità personali e per svolgere al meglio il proprio lavoro

01/2015-04/2022 IT Service Manager

- Miglioramento dei livelli di servizio contrattuali mediante coordinamento e supervisione dei servizi di Service Desk I e II livello e Customer Service su commesse grandi clienti (Engineering, Telecom).
- Produzione ed analisi della reportistica sull'operatività delle commesse assegnate.
- Ottimizzazione dei costi e dei margini operativi mediante costante monitoraggio del budget.
- Redazione dei documenti d'offerta e delle risposte ai bandi di gara e definizione del pricing, in collaborazione con i Client Manager.

- Partecipazione ai SAL di avanzamento dei progetti.
- Applicazione delle procedure prevista dal sistema qualità e proposta di modifiche o implementazioni ove necessario.
- Ricerca e Selezione di nuovo personale da inserire, in collaborazione con il dipartimento HR.
- Coordinamento della formazione costante e delle attività di training ai nuovi assunti per garantire allineamento delle performance individuali e di team.
- Redazione delle KDB delle nuove commesse in carico.
- Ottimizzazione della copertura oraria H24 mediante applicazione di turni lavorativi in linea con il CCNL.
- Coordinamento delle attività gestite da aziende partner e consociate in Italia e all'estero (Sofia – Bulgaria).
- Verifica adempimenti legislativi relativi alla sede di Pont Saint Martin, controllo dello scadenzario delle manutenzioni preventive previste dal T.U. 81/2008 e collaborazione con il responsabile del Sistema di Gestione per il mantenimento della certificazione OHSAS 18001.
- Docente di corsi di formazione per i lavoratori - parte generale e parte specifica (settore ATECO 62.09.09).

04/2009-12/2014 Service Desk Supervisor

- Miglioramento dei livelli di servizio contrattuali mediante coordinamento e supervisione dei servizi di Service Desk I e II livello e Customer Service su commesse grandi clienti.
- Produzione ed analisi della reportistica sull'operatività delle commesse assegnate.
- Applicazione delle procedure prevista dal sistema qualità.
- Organizzazione della formazione costante e delle attività di training ai nuovi assunti.
- Pianificazione delle attività operative degli operatori e redazione della turnistica.

09/2007-03/2009 Service Desk Supervisor Commerciale settore Qualificazioni

- Miglioramento dei livelli di servizio contrattuali mediante coordinamento e supervisione del Servizio di Help Desk Commerciale Settore Qualificazioni del Cliente Enel S.p.A.
- Produzione ed analisi della reportistica sull'operatività.
- Organizzazione della formazione costante e delle attività di training ai nuovi assunti
- Pianificazione delle attività operative degli operatori e redazione della turnistica.

03/2003-08/2007 Coordinatore attività tecniche on site

- Coordinamento degli interventi tecnici on site: hardware, software e sistemistici.
- Pianificazione ed organizzazione attività del personale tecnico sul territorio italiano.

06/2002-03/2003 Service Desk

- Assistenza tecnica C/O Help Desk Tecnico di Olivetti S.p.A. Office Product.
- Risoluzione tecnica delle problematiche legate ai prodotti ed attività post-vendita.
-

COMPETENZE TECNICHE E DIGITALI

Microsoft Exchange, Microsoft Active Directory. Conoscenza Base dei Linguaggi di Programmazione Java, Javascript, Visual Basic, HTML. SharePoint, Adobe Photoshop. Service Now, Otrs, BMC Remedy, CRMA. Sistemi di Windows Client: XP, Windows 7, 8, 10. Office Automation: Ms Office, OpenOffice, LibreOffice, Office 365. SAP\FI, OCA, CCM, Barra Telefonica XCALLY, Motion, Geocall.