FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	FILIPPONE VINCENZO
Indirizzo	
Telefono	
Fax	
E-mail	[redacted]
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	

ESPERIENZA LAVORATIVA

Da Aprile 2015 a Dicembre 2017

Azienda : Aci Informatica SpA

Posizione Contrattuale DIRIGENTE

Settore : Servizio e assistenza clienti

Responsabile della progettazione e del rilascio del nuovo sistema informativo ITIL compliant per la gestione delle richieste di assistenza e dell'intero ciclo di vita dei processi di change management.

Da Aprile 2011

Azienda : Aci Informatica SpA

Responsabile della unità organizzativa di assistenza e servizi per le aree PRA e TASSE e del Customer Service Assurance.

Tra le attività svolte in questo ambito, la più significativa ha riguardato l'internalizzazione del servizio di assistenza, di seguito i vari step del progetto:

- Studio di fattibilità e definizione del progetto
- Scouting delle risorse interne da allocare sul servizio.
- Strutturazione di una Knowledge base sulla base della quale sono state mappate risorse e specifiche attività
- Progettazione di un sistema per semplificare il processo d'inserimento delle richieste da parte dei clienti (con vantaggi ribaltati anche su operatori di assistenza)
- Definizione strumenti di controllo del processo e realizzazione report direzionali per la verifica dell'andamento del servizio e l'analisi delle criticità

Da Maggio 2008

Progettazione, realizzazione e coordinamento del servizio di assistenza clienti dell'intera rete dei prodotti/servizi aziendali (gestione di circa 1.500 richieste giornaliere). Le attività svolte in quest'ambito sono state :

- Definire contratti e livelli di servizio con i fornitori esterni secondo le specifiche del committente
- Analizzare e verificare gli aspetti tecnologici necessari al progetto
- Definizione strumenti di controllo del processo e realizzazione report direzionali per la verifica dell'andamento del servizio e l'analisi delle criticità

Posizione contrattuale : DIRIGENTE
Settore : Assistenza Servizi Delegati

Coordinamento operativo per l'avviamento di un progetto di infomobilità sviluppato da società partner . Le attività svolte in quest'ambito sono state :

Seguire le attività di presales nelle fasi iniziali

Analizzare e verificare gli aspetti tecnologici necessari al progetto (esempio dispositivi di tracciatura).

Maggio 2007

Integrazione con partners del progetto

Analisi dei sistemi cartografici e integrazione con la soluzione SW
Acquisto di HW e SW per la predisposizione degli ambienti

Acquisizione del know how per la gestione della piattaforma

Costruzione dei processi di esercizio (datacenter, assistenza di primo e secondo livello) e addestramento del personale interno all'azienda.

Contrattualizzazione clienti

Azienda : Aci Informatica SpA
Posizione Contrattuale
QUADRO
Settore : Staff Direzione Tecnica e Commerciale

Da Novembre 2006

Responsabile dell'unità organizzativa del Customer Services In quest'ambito sono state gestite le attività di assistenza di Primo Livello e Specialistica nonché gli interventi di manutenzione on site, attività svolta con la collaborazione di specifici outsourcer distribuiti sul territorio nazionale . In particolare le attività svolte sono state le seguenti :

Progettazione e gestione della control room per il monitoraggio dei

sistemi/servizi coinvolti nel processo di assistenza favorendo una gestione proattiva delle anomalie. Tale attività comprende il controllo dei fornitori esterni (manutenzione degli apparati, connettività e assistenza sulle PdL) e dei relativi SLA contrattuali .

Individuazione delle soluzioni tecnico-organizzative per assicurare la migliore efficienza e qualità dell'intero processo di assistenza (end-to-end).

Azienda Aci Informatica
Posizione Contrattuale Quadro
Settore : Customer Service Assurance

Da Gennaio 2005

Responsabile della funzione CUSTOMER SERVICE ASSURANCE. In quest' ambito le attività principali svolte sono state :

Analisi del processo di assistenza e dei sistemi utilizzati per l'erogazione del servizio.

Riorganizzazione del processo in funzione delle criticità rilevate e degli SLA definiti con il cliente.

Garantire il monitoraggio dei livelli di servizio forniti dalle strutture di assistenza (Primo livello e Specialistica)

Azienda Aci Informatica

Posizione Contrattuale Quadro

Definire e attivare le procedure di "escalation"per la gestione delle criticità

Da Aprile 2004

Attività di staff alla Direzione dell'Area Commerciale per l'identificazione , progettazione e promozione di servizi rivolti ai clienti istituzionali e di mercato. Funzioni Svolte :

Supporto tecnico commerciale ai clienti di tipo business
Assistenza ai clienti nella vendita dei prodotti servizi

Valutazione del fabbisogno informatico del cliente ed assistenza nella individuazione della migliore soluzione tecnico organizzativa

Pianificazione delle azioni commerciali sui diversi punti vendita in relazione alle criticità/opportunità dei clienti dell'azienda.

I progetti realizzati sono stati i seguenti :

Servizio per la gestione delle Zone a Traffico Limitato rivolto ai comuni di medie dimensioni.

Sistema per la gestione delle revisioni in scadenza di tutti i veicoli circolanti sul territorio nazionale . Il servizio prevedeva un sistema per la prenotazione degli interventi presso le officine specializzate attraverso una comunicazione specifica inviata all'utente.

Progettazione, realizzazione ed installazione di un sistema centralizzato per la gestione delle contravvenzioni dei comuni di piccola e media grandezza.

Azienda Aci Informatica
Posizione Contrattuale Quadro
Settore : Area Commerciale
Da Gennaio 1999

Responsabile dell'area Servizio Elaborazione delle Informazioni, settore in cui lavoravano un gruppo significativo di risorse L'attività comprendeva :

la redazione del Budget stagionale per tutte le attività dell'area;
la predisposizione dei Forecast periodici per la direzione tecnica
la pianificazione finanziaria dei progetti
l'analisi di fattibilità economica e di project-financing per le nuove iniziative

Tra le attività svolte possono essere evidenziate :

Reingegnerizzazione dei processi produttivi aziendali

Gestione del Servizio di Forniture delle informazioni a partire da database di medie e grandi dimensioni.

Monitoraggio della Qualità dei dati presenti nelle banche dati aziendali Progettazione ed automazione dei processi produttivi .

Controllo di gestione sui sub-fornitori utilizzati per la realizzazione dei diversi progetti dell'area.

Realizzazione di procedure informatiche per l'automazione del WORK-FLOW dei processi produttivi dell'azienda

Progettazione e realizzazione di un portale per la distribuzione centralizzata delle informazioni.

Definizione di procedure Organizzative per il rispetto delle normative Vision 2000.

Azienda Aci Informatica
Posizione Contrattuale Quadro
Settore : Servizio Elaborazioni Informazioni

Da Dicembre 1998

Responsabile di progetto per l'erogazione dei servizi informatici verso la pubblica amministrazione. L'attività consisteva nella realizzazione e gestione di procedure informatiche per la gestione dei processi di produzione :

- Procedura Gestione Contravvenzioni
- Processi di aggiornamento di banche dati di grandi dimensioni
- Automazione delle procedure informatiche

Azienda Aci Informatica
Posizione Contrattuale 7 Livello
Settore : Servizio Elaborazioni Informazioni

Da Dicembre 1993

Responsabile dei tecnici di procedura nella gestione dei servizi informatici

Azienda Aci Informatica
Posizione Contrattuale 6 Livello
Settore : Servizio Elaborazioni Informazioni

Da Dicembre 1990

Operatore di un Centro Elaborazioni Dati di grandi dimensioni

Azienda Aci Informatica Posizione Contrattuale 6 Livello Settore : Servizio Elaborazioni

Da Gennaio 1982 a Maggio1983

Ufficiale Esercito con il grado di S/Ten presso la Scuola Trasmissioni.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Diploma Perito Tecnico con specializzazione in Informatica

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

Inglese a livello “tecnico”

- Capacità di lettura: Buona
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

.

L’attività svolta per internalizzare il servizio di assistenza clienti ha significato un importante sforzo per riallocare persone dell’azienda di cui una parte consistente non impegnata nei processi di produzione. E’ stato necessario motivarle,formarle ed inserirle in un servizio che doveva essere garantito giornalmente E’ stata un’esperienza particolarmente significativa a livello personale e professionale

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

E’ ormai diverso tempo che mi occupo in ambito aziendale dell’organizzazione di gruppi di lavoro medio/alti. Una corretta distribuzione delle attività, i giusti pesi e contrappesi, la definizione di strutture operative e di controllo, sono elementi che si determinano solo attraverso una profonda conoscenza dei cicli di produzione, qualunque essi siano. Le caratteristiche personali in cui riconosco sono :

Naturale attitudine alle relazioni interpersonali.
Forte orientamento al Problem Solving
Forte orientamento verso la soddisfazione dei clienti
Motivazione alla valorizzazione delle risorse gestite.
Consolidata esperienza nel settore dei servizi IT.