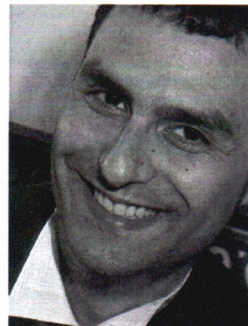


INFORMAZIONI PERSONALI

Francesco Zannino



 Whatsapp

Sesso Maschio | Data di nascita | Nazionalità

POSIZIONE RICOPERTA

Operation Manager

Business Unit Stampe, Archiviazione, Acquisizione Digitale, Indicizzazione delle richieste scritte dei Clienti Business/Consumer (Fisso/Mobile) di Telecom Italia, ricevute giornalmente al Numero Verde fax di presidio del servizio Business 119/191 e alla Casella Postale di presidio del servizio.
 Coordinamento trasversale delle attività attraverso la definizione di priorità e obiettivi.
 Coordinamento degli addetti di reparto (Service Manager e Quality & Content Specialist, Team leader, Supervisor) e dei team collegati.
 Supervisione allo sviluppo e all'implementazione dei piani formazione
 Riferimento della comunicazione con il Committente per quanto riguarda i processi e le procedure, di cui controlla la preparazione, l'implementazione e la loro revisione.
 Supervisione alla Fasi di Forecasting, Staffing e Scheduling delle risorse dedicate alle attività del servizio.
 Predisposizione dei report di budget.
 Responsabile del monitoraggio dei dati di traffico e dei livelli di servizio contrattualmente previsti, dei dati di produttività, della qualità complessiva del servizio erogato e dei costi di gestione.
 Responsabile dei dati per la rendicontazione.

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Da 05/2006 a oggi

Operation Manager

ABRAMO Customer Care Spa

Direzione e coordinamento delle BU assegnate ed ottimizzazione di mezzi e risorse, in funzione dei target prefissati.

Attività o settore TLC - Servizi

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Da 10/2003 a 05/2006

Area Coordinator – Business Unit Servizio Assistenza Clienti Mobile Business Telecom Italia S.p.A. che prevede la Gestione End to End delle richieste/esigenze informative/dispositive relative a prodotti e servizi Telecom per Fonia, Dati, Sms, Mms, Vas (Assistenza, Supporto, ecc.) dei Clienti Business Telecom della telefonia mobile, pervenute (Inbound) alle numerazioni del Servizio Assistenza Clienti definite da Telecom o tramite canali asincroni.

ABRAMO Customer Care Spa

Riferimento per il corretto espletamento delle attività in gestione. Responsabile organizzativo dei team di risorse associate, garantendo il coordinamento trasversale delle attività attraverso la definizione di priorità e obiettivi, delle attività di pianificazione del personale (Forecasting, staffing, scheduling, etc.) e del rispetto dei Livelli di Servizio, facendosi carico di segnalare anomalie o problematiche da gestire. Relazione continua e diretta con l'Operation Manager per quanto riguarda i processi e le procedure, delle quali controlla preparazione, implementazione e eventuali revisioni.

Attività o settore TLC - Servizi

**ESPERIENZA
PROFESSIONALE**

Da 09/2002 a 06/2003

Trainer – Specialista in Informatica*IUSE, istituto Universitario Studi Europei.**Docente di Informatica. Esaminatore per il conseguimento della ECDL. Presso AICA - Associazione italiana per l'informatica ed il calcolo automatico**Attività o settore Istituto Scolastico corsi di Formazione professionale.***ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

06/2018

Digital Marketing Specialist

Google Digital Training

- Fondamenti di Marketing Digitale (SEM-SEO)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

09/2017

PRINCE 2 Practitioner Certification

(PRojects IN Controlled Environments)

Standard per il project management dei sistemi informativi (IT) del governo del Regno Unito.

EXIN (your ICT competence partner) – **AXELOS** (Global Best Practice).

- Project Management Specialist - Gestione delle attività di back office e front office aziendale, svolte tipicamente da una o più figure dedicate e specializzate dette project manager, volte all'analisi, progettazione, pianificazione e realizzazione degli obiettivi di un progetto, gestendolo in tutte le sue caratteristiche e fasi evolutive, nel rispetto di precisi vincoli (tempi, costi, risorse, scopi, qualità)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

08/2017

PRINCE 2 Foundation Certification

(PRojects IN Controlled Environments)

Standard per il project management dei sistemi informativi (IT) del governo del Regno Unito.

EXIN (your ICT competence partner) – **AXELOS** (Global Best Practice).

- Project Management Specialist - Gestione delle attività di back office e front office aziendale, svolte tipicamente da una o più figure dedicate e specializzate dette project manager, volte all'analisi, progettazione, pianificazione e realizzazione degli obiettivi di un progetto, gestendolo in tutte le sue caratteristiche e fasi evolutive, nel rispetto di precisi vincoli (tempi, costi, risorse, scopi, qualità)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

08/2017

ITIL Foundation v2011 Certification

(Information Technology Infrastructure Library)

EXIN (your ICT competence partner) – **AXELOS** (Global Best Practice).

- Information Technology Infrastructure Specialist – Applicazione linee guida nella gestione dei servizi IT (IT Service Management) alle aziende dando loro direttive per poter sfruttare al meglio i servizi IT nel proprio business.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

02/2009

Team Leader

Gandalf s.r.l., Crotone

REGIONE CALABRIA – Piano Formazione professionale.

- Team building – Gli strumenti manageriali per sviluppare il potenziale dei responsabili di team nei servizi di Customer Care.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

04/2002 **Laurea specialistica in Ingegneria Informatica, indirizzo Elettronica e Telecomunicazioni.**

UNICAL – Università degli studi della Calabria, Arcavacata di Rende CS.

- Ingegneria Informatica, indirizzo Elettronica e Telecomunicazioni (Votazione 104/110).

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

01/1988 **Diploma di corso professionale in Informatica applicata**

Istituto scolastico corsi professionali (libera accademia di studi ad indirizzo applicativo), Lecce.

- Informatica Applicata.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B1	B1	B1	B1	B1

Competenze professionali e digitali

- Ottima conoscenza delle Reti locali e geografiche; Ottima conoscenza degli ambienti Dos e Windows;
- Ottima conoscenza Suite Microsoft Office;)Ottima conoscenza linguaggio HTML, ASP e dei programmi Frontpage, Macromedia Dreamweaver e Macromedia Flash per la gestione di oggetti Web oriented;
- Ottima conoscenza protocollo TCP/IP e delle problematiche relative alla Sicurezza Informatica;
- Ottima conoscenza dei programmi per l'elaborazione digitale delle immagini;
- Ottima conoscenza dei programmi per elaborazioni matematiche ed elaborazione numerica dei segnali; Ottima conoscenza delle Reti Neurali (NNet V.3 Matlab);
- Ottima conoscenza delle apparecchiature da laboratorio per misure elettriche ed elettroniche;
- Esperienze di programmazione in Assembler, Prolog e Turbo Pascal, Visual Basic, Python.
- Ottima conoscenza degli elaboratori elettronici e dei dispositivi periferici ed elevate capacità di diagnosi e riparazione dei guasti; Ottima conoscenza degli impianti elettrici civili ed industriali, degli impianti per la distribuzione dell'energia elettrica e dei sistemi di automazione industriale;
- Ottima conoscenza degli impianti di trasmissione dell'informazione sia terrestri che satellitari, sia guidati che wireless; Formatore e coordinatore di gruppo. Gestione Team complessi; Elevate capacità di Problem Solving Ottima conoscenza Database relazionali e dei programmi per la loro gestione;
- Esperto in Project Management e IT Service Management.SEM-SEO e Marketing Digitale, Information Technology Infrastructure Specialist.
- Comprovata esperienza in ambito Information Security;
- Conoscenza approfondita dei concetti di Vulnerability, Risk, Impact, Remediation, Competenze generalizzate di ICT Security;
- Conoscenza dei principali standard di riferimento e best practice (ISO27001, NIST, etc.)

Altre competenze

- ABILITAZIONE PROFESSIONALE ALLA PROFESSIONE DI INGEGNERE CONSEGUITA IN DATA 17/10/2002;
- ISCRITTO ALL'ALBO DEGLI INGEGNERI DELLA PROVINCIA DI CROTONE.
- DOCENTE ED ESAMINATORE ACCREDITATO PRESSO AICA PER IL RILASCIO DELLA ECDL.

Patente di guida A + B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Certificazioni

- ITIL Foundation v2011
- PRINCE 2 Foundation
- PRINCE 2 Practitioner
- Digital Marketing Specialist
- Laurea Specialistica in Ingegneria Informatica
- AGILE Project Managment
- Certificate Autocad 2D
- AppQuality BugFinding
- AppQuality Tester
- Scrum Fundamentals Certified
- 6Sigma YellowBelt certificates

Dati personali

Si autorizza il trattamento dei propri dati personali ai sensi dell'Art. 13 Dlgs n. 196 del 30 giugno 2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'Art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Crotone 31/05/2021



Francesco Zannino