

Giuseppe Di Paola

Cellulare: 3441850553 - 3403428236
Email giuseppe.dipaola65@libero.it

Sintesi del profilo professionale Ho maturato una pluriennale esperienza nell'ambito dell'IT Service Delivery & IT Operations presso una primaria multinazionale del settore beverage, con particolare focus sulla pianificazione, direzione e delivery di programmi e progetti complessi su larga scala, ottenendo considerevoli risultati in termini di costo, tempo e qualità.

Nell'arco della mia carriera professionale ho avuto modo di lavorare in tutti gli ambiti tipici di una funzione IT, con una conoscenza globale di tutte le tematiche tecniche, operative e gestionali di una Direzione Sistemi Informativi.

Ho un'ottima esperienza rispetto ai temi di IS Security, processi di audit, processi di budget, nonché nelle attività di formazione come Trainer Manager.

Ho partecipato direttamente al progetto di implementazione SAP in qualità di Project Manager, successivamente durante l'upgrade alla versione ECC 6, BW ho ricoperto il ruolo di PM & Team Leader.

Ho ricoperto il ruolo (ad interim) di CIO.

Sono fortemente orientato al lavoro di team, flessibile, pronto all'ascolto e al cambiamento.

Esperienze professionali **(2015 – attuale) IT Manager – IT Delivery Manager – Team Leader** **INTERSISTEMI ITALIA Spa**
2017/10 – attuale – IT Manager, IT Service & Quality Manager presso la Camera dei Deputati, Roma. IT Trainer.

2015/10 2017/10 Responsabile del servizio di Service Delivery, IT Operations & Service Desk, presso la Corte dei Conti – Roma

Attività in azienda: Delivery Manager, PM, ISO 27001 Expert, ITIL Expert, GDPR Consultant

(2012 - 2015) IT Service & Delivery Manager **BIRRA PERONI Srl (SABMiller plc).**

Coordino i team Service Desk & EUC verificando costantemente il livello del servizio in termini di efficienza e efficacia da un punto di vista funzionale, di governance ed economico. Stabilisco le relazioni con il business per garantire elevati livelli di Customer Satisfaction, attuando gli interventi per un costante miglioramento dei servizi IT. Ho una considerevole esperienza di IT Governance e IT Security.

- Coordino direttamente una business unit di 8 persone presso la Direzione Generale di Roma e 4 contractors su diversi siti in Italia.
- L'attività richiede il coordinamento e la gestione di tutto l'IT Operation Staff e tutte le attività di End User computing (EUC). Le attività di IT Operations e Service Delivery racchiudono tutte le tipiche fasi ITIL "Service Design", "Service Operation", "Service Transition" e CSI, condotte dall'IT Service attraverso un adeguato mix di persone, processi e tecnologie, con un focus su tutti gli aspetti del Service Lifecycle, best practice e del miglioramento continuo delle attività di Service Delivery.
- Ricopro anche i ruoli di Country EUC Tower Lead e Country Transition & Transformation Manager.
- Gestisco direttamente un budget importante di circa 6 milioni di euro, sia in termini strategici che economici, valutando gli investimenti e i costi fissi di pertinenza della Direzione Information Systems. Ho anche la responsabilità della negoziazione e gestione dei contratti d'appalto e di servizio IT.
- Sono coinvolto in importanti progetti internazionali, aventi come obiettivo l'accantonamento dei Sistemi Informativi e la creazione di una struttura di Governance IT Globale.
- Le funzioni proprie del ruolo mi portano a compiere frequenti trasferte all'estero per partecipare attivamente ai progetti, confrontare strategie, scenari e soluzioni assieme agli altri manager europei.
- Collaboro direttamente con il Management internazionale e il CFO locale.
- Partecipo alle riunioni di allineamento tra team locale e europeo/globale.
- Partecipo alle riunioni di servizio con il management locale e al Change Advisory Board (CAB).

Principali obiettivi raggiunti

- Forte riduzione dei costi di gestione dei servizi di delivery IT (32%) attraverso modifiche organizzative e razionalizzazione dei processi adottati, senza alcun intervento di riduzione delle risorse impiegate.

- Definizione di una procedura di Business Continuity aziendale da attuare assieme al piano di Disaster Recovery IT in caso di incidenti/disastri che rendessero inagibile la Direzione Generale e la server farm locale. Dopo un lungo lavoro di analisi e condivisione con il business, sono riuscito a scrivere una procedura di che ha ottenuto l'approvazione del board aziendale e che è diventata operativa. Ogni sei mesi vengono testate e migliorate le procedure descritte nel documento di BC.
- Definizione del catalogo dei servizi IT.
- Definizione delle politiche e procedure IT.
- Nessuna "non conformità" rilevata sui processi IT da parte di audit interni e di terze parti.
- Istituzione di una IT Academy con un programma di training interno ormai consolidato.
- Net Promoter Score (NPS – indice di soddisfazione degli utenti) costantemente a 4.5 su una scala da 0 a 5.
- Ottenimento di certificazioni relativamente agli aspetti di sicurezza e prevenzione infortuni sul lavoro (preposto).

(2010 - 2015) - EUC Leader

BIRRA PERONI Srl (SABMiller plc).

Con l'ausilio di un team di 3 tecnici e due contractors, dirigo le attività di End User Computing (IMAC) presso tutte le sedi dell'azienda. La mission del servizio è quello di garantire un costante allineamento dell'infrastruttura EUC, video conference, telefonia, meeting rooms secondo gli standard tecnici definiti dal Global EUC Management Team. Riporta al Global EUC Lead.

- Definisco, pianifico e coordino le attività di End User Computing in accordo con le linee guida del Global Delivery team;
- Adotto processi ITIL di Service Transition;
- Definisco il budget e il piano triennale per l'unità organizzativa;
- Monitoro il corretto funzionamento dell'infrastruttura EUC;
- Partecipo alle riunioni di allineamento tra team locale e europeo/globale;
- Partecipo al Change Advisory Board (CAB);

Principali obiettivi raggiunti

- Come local transition e transformation manager del progetto global "Mercury" (cambio dell'intero parco pc con standardizzazione dell'HW, dei SO, Applicativi) sono riuscito a recuperare 4 settimane di ritardo del progetto accumulato dal team SABMiller rivedendo le fasi di deploy dei dispositivi e parallelizzando più attività senza incidere sui costi stimati e senza disservizi all'utenza
- Attuazione di un Managed Printing Service (pay per use) definito "printing Strategy" tramite l'adozione di dispositivi di stampa, copia, scansione e fax dipartimentale e la totale eliminazione di tutti i dispositivi individuali. Abbattimento dei costi totali a regime del 28% già a partire dal primo anno di contratto, riduzione del 53% di consumo carta grazie all'introduzione di politiche di stampa, riduzione dei tempi d'intervento hw (next business day), delivery automatizzata dei materiali consumabili grazie ad un sistema di monitoraggio remoto da parte del fornitore.
- Adozione di un sistema di backup automatico di tutti i laptop/desktop aziendali che ha quasi azzerato il rischio di perdita di dati da parte degli utenti.
- Revisione dell'intero sistema di controllo accessi (tornelli) e rilevazione presenze, garantendo maggiore sicurezza fisica e una più facile gestione dei dati HR. Installazione di chioschi multimediali (totem) per consentire l'utilizzo delle procedure e servizi HR anche al personale sprovvisto di computer aziendale.

(2004 - 2013) – Service Desk (SD) Leader

BIRRA PERONI Srl (SABMiller plc).

Dirigo le attività di IT help desk interno con 8 risorse. La mission del servizio è quello di garantire un supporto costante a tutta l'utenza interna dell'azienda dislocata sull'intero territorio nazionale, seguendo processi ITIL declinati tramite precise procedure interne e secondo KPI/SLA concordati con il business. Riporta all'European Service Desk Manager.

- Definisco, pianifico e coordino le attività di Service Desk in accordo con le linee guida del Global Delivery team;
- Adotto processi ITIL di Service Operation;
- Definisco orari e turnazioni del team;
- Monitoro i KPI per mantenere un elevato rispetto degli SLA concordati;
- Partecipo alle riunioni di allineamento tra team locale e europeo/globale;
- Gestisco il processo di escalation in caso di segnalazioni con elevato impatto e urgenza.

Principali obiettivi raggiunti

- Creazione del primo Contact Center – help desk IT in Birra Peroni
- Introduzione di metodologie e tools specifici per la gestione delle chiamate e l'apertura di ticket di chiamata e intervento tecnico.
- Diffusione a tutta l'azienda e all'interno dell'IT del concetto di Single Point of Contact ottenendo notevoli progressi nel miglioramento della gestione, monitoraggio e rendicontazione delle chiamate utente.
- Creazione di dashboards indicanti KPI, SLA, OLA in formato elettronico e diffusi su monitor informativi.
- Definizione e avvio di procedure per il monitoraggio e il miglioramento della "customer satisfaction".
- Trasformazione del Service desk da locale a globale senza alcun impatto sull'utenza e senza tensioni tra i service desk agents. Grande campagna di comunicazione interna e un grande programma di training del personale coinvolto. Ottimi feedback da parte del board aziendale.

SINTESI DELLE PRECEDENTI ESPERIENZE

(1988 – 2004)

BIRRA PERONI SPA.

- (2001 – 2004) - Sap Senior Analyst – Contact Center Manager
- (2000 – 2001) - Network engineer
- (1996 – 2000) - Analista programmatore
- (1991 – 1996) - Programmatore Cobol/Cics
- (1989 – 1991) - Responsabile manutenzione applicazioni e procedure IT
- (1988 – 1989) – Operatore Data Center (CED)

(1986 – 1987)

Servizio Militare

Svolto il corso allievo ufficiale di complemento (A.U.C.) presso la Scuola Trasmissioni di Roma Cecchignola e promosso al grado di S. Tenente.

Servizio di prima nomina svolto presso 232° Battaglione Trasmissioni "Fadalto" Casarsa (PN) con l'incarico di Comandante Plotone Marconisti ed Operatori ponti radio.

Trasferito presso il 43° Battaglione Trasmissioni "Abetone" Firenze con l'incarico di Capo Centro Trasmissioni presso il Comando Militare di Zona di Livorno.

Brevetto di Paracadutista.

Formazione	Networking, SAP (vari corsi), SAP Authorizaton system, Contact Center Management, EDP organization, leadership, comunicazione, Project Management (IPMA).
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none">- ITIL V3 Managing Across the Lifecycle (Expert level) – APMG International;- ISO 27001 Lead Auditor – AICQ SICEV- ISO 9001 Lead Auditor – AICQ SICEV- ISO 20000 Lead Auditor – PECB- COBIT 5 – APMG International
Lingue straniere	Ottima conoscenza dell'inglese parlato e scritto
Interessi	Sport (ciclismo amatoriale), musica (ho suonato in una piccola blues band), modellismo statico e dinamico, storia, lettura.
Dati personali	Nato a Roma Residente a Roma <u>Piena disponibilità a viaggiare e affrontare un trasferimento</u> Autorizzo al trattamento dei dati personali trasmessi ai sensi del DL 196/2003