



## INFORMAZIONI PERSONALI

## Matteo Riggio



 Via Braccianense,96,00123,Roma,Italia

 3355916542

 [matteo0126@gmail.com](mailto:matteo0126@gmail.com)

Sesso M | Data di nascita 22/11/1969 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

09/2016 – oggi

**Responsabile Customer Service e Supporto clienti post-vendita  
Agic Technology S.r.L**

Gestione profit & loss della service line Customer Service;

Coordinamento dei servizi di remote ed on-site support per oltre 52 clienti;

Coordinamento team di 13 risorse per il supporto di 1° e 2° livello;

Analisi e disegno service level agreement e operation level agreement;

Integrazione dei sistemi di ticketing;

Produzione della documentazione correlata alle attività progettuali;

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

06/2001 – oggi

**Consulente ICT  
Consiglio Nazionale degli Ingegneri**

Progettazione ed implementazione infrastruttura informatica (server virtuali e fisici);

Progettazione ed implementazione sicurezza informatica (firewall, antivirus, antispam);

Progettazione Implementazione e manutenzione caselle di posta elettronica;

Progettazione Implementazione dell'architettura di rete (rack, switch, wireless);

Gestione backup e disaster recovery;

Gestione remota con tutti gli ordini provinciali (108);

Consulenza su acquisto prodotti informatici, hardware, software, rete;

Produzione della documentazione correlata alle attività progettuali;

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

03/2013 – 01/2016

**Operations Manager presso il cliente Alitalia S.p.A  
Engineering.Mo S.p.A**

Gestione profit & loss del team;

Analisi e disegno processi IT service management;

Analisi e disegno service level agreement e operation level agreement;

Integrazione dei sistemi di ticketing;

Produzione della documentazione correlata alle attività progettuali;

Coordinamento dei servizi di on-site support per circa 3.500 utenti, in particolare:

- gestione di 5 presidi tecnici per servizi di desktop support (4 presso l'aeroporto di Fiumicino ed 1 presso la sede di Roma Magliana)
- coordinamento di 9 risorse per la gestione desktop support presso le sedi di Fiumicino aeroporto e presso la sede di Roma Magliana
- gestione e manutenzione IT delle sedi remote in Italia ed all'estero (aggiornamento applicativi, controllo sicurezza, manutenzione hardware)
- gestione sistemica di 1° livello (gestione active directory, gestione antivirus, gestione email)
- gestione e manutenzione dei laptop del personale viaggiante (circa 1.200 piloti)
- gestione e manutenzione hardware e network
- gestione delle stampanti e relativo materiale di consumo

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

07/2008 – 02/2013

**Operations Manager presso il cliente Mercedes Benz Italia S.p.A  
T-Systems Italia S.p.A**

Analisi e disegno processi IT service management;

Analisi e disegno service level agreement e operation level agreement;

Integrazione dei sistemi di ticketing;

Produzione della documentazione correlata alle attività progettuali;

Gestione profit & loss del team;

Coordinamento dei servizi di on site support per circa 1500 utenti, in particolare:

- coordinamento di 8 risorse per la gestione servizi IT presso la direzione generale a Roma e il centro logistico europeo a Capena;
- gestione virtualizzazione dell'infrastruttura;
- gestione dei backup, del disaster recovery, e della ridondanza dei sistemi;
- gestione e manutenzione hardware e network;
- gestione dei laptop e dei dispositivi blackberry assegnati al personale itinerante ed ai dirigenti;
- gestione delle stampanti e relativo materiale di consumo;
- gestione dei punti rete e dei relativi switch di piano e relativi cablaggi;

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

06/2001 – 06/2008

**Titolare di impresa**  
3Byte srl**Consulente per il DAP (dipartimento amministrazione penitenziaria) della Lombardia - casa circondariale San Vittore**

- Manutenzione lan, desktop, laptop , stampanti e monitor
- Consulenza su acquisto prodotti informatici, hardware, software, rete

**Consulente per il Dipartimento Protezione Civile della Regione Lazio**

- Manutenzione desktop, stampanti e monitor presso i centri operativi del Lazio
- Consulenza su acquisto prodotti informatici, hardware, software, rete

**Referente unico per tutta la struttura informatica di Primavista ( primario centro nazionale di chirurgia oftalmica)**

- Progettazione, implementazione e gestione infrastruttura informatica
- Progettazione, implementazione e gestione caselle di posta elettronica
- Progettazione, implementazione e gestione dell'architettura di rete
- Gestione servizio desktop on-site per tutti gli utenti
- Gestione delle stampanti e del relativo materiale di consumo
- Consulenza su acquisto prodotti informatici, hardware, software, rete

**Coordinatore per la Softlab S.p.A. del gruppo Sipax presso il cliente Ferrovie dello Stato S.p.A**

- Gestione del gruppo di analisi e programmazione TPF /SIPAC
- Controllo dell'analisi e del codice e produzione della relativa documentazione
- Gestione dei test applicativi
- Manutenzione ordinaria e straordinaria

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

05/1997 – 05/2001

**Analista Programmatore**  
Sincos srl

Produzione e consultazione della documentazione correlata alle attività progettuali

Analista programmatore per Angelini Farmaceutica (analisi object oriented e linguaggio di programmazione Visual Basic, database SQL Server)

Analista programmatore per Enel ( analisi object oriented e linguaggio di programmazione C++, database Oracle)

Analista programmatore per Telecom Italia ( analisi object oriented e linguaggio di programmazione C++, database Oracle)

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

07/1993 – 05/1997

**Analista Programmatore**  
Cap Gemini S.p.A

Analista programmatore per Ferrovie dello Stato (linguaggio di programmazione C, s.o TPF)

Analista programmatore per Alitalia (linguaggio di programmazione Assembler 370, s.o TPF )

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

04/2016	Cisco Certified Entry Networking Technician – CCENT
10/2015	Cisco Network Specialist
02/2014	ITIL V3 Foundation Certification
10/2009	Microsoft Certified Professional 70-271
1992/1993	Programmatore EDP
1983/1988	Maturità Scientifica

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre	Italiano				
Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B1	B1	B1	B1	B1

Competenze informatiche

Conoscenza approfondita dei seguenti sistemi operativi server/client:

- Microsoft Dynamics Navision, CRM, Azure , 365
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Windows 10, 8.1/8, Windows Seven
- Linux, Unix

Conoscenza approfondita dei seguenti applicativi:

- Microsoft Office 365
- Microsoft Outlook
- Lotus Notes
- Explorer/Chrome/Firefox

Conoscenza dei database Oracle e SQL Server

Conoscenza approfondita delle architetture e dei protocolli e degli apparati di rete, Cisco in particolare

Conoscenza approfondita delle componenti hardware dei client dei server e delle periferiche

Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196