

Matteo Serra

Esperienze professionali

Da Marzo 2019

Abbanoa Spa

Servizio idrico integrato. Responsabile Settore Complesso ICT.

Luglio 2018 – Marzo 2019 Service Manager

Engineering Informatica Spa

Responsabile tecnico della corretta conduzione del servizio di application maintenance, della gestione dei rapporti con il cliente ma anche con le delivery interne alla propria organizzazione. Promuove, pianifica e presiede meeting periodici di controllo sull'andamento del servizio interagendo con le funzioni aziendali preposte. Assume la responsabilità della conduzione del servizio con tutte le parti interessate: l'azienda cliente, l'organizzazione interna a supporto dell'erogazione dei servizi e interfaccia, se necessario, gli utenti finali ed i fornitori (software e servizi) a supporto della propria organizzazione interna. Conosce in modo approfondito i processi di Incident Management e definisce efficaci azioni di workaround per la temporanea e rapida ripresa del servizio ove necessario. E' responsabile dei KPI del servizio che revisiona periodicamente di concerto con il cliente. Verifica lo stato delle commesse, bilancia i costi con le risorse necessarie, garantendo i necessari livelli di servizio.

**2017 – Giugno 2018 IT Application Manager & Integration Testing
Engineering Informatica Spa**

Nell'ambito di gestione delle applicazioni inerenti il progetto "Tiscali" è responsabile della funzione di Application Management occupandosi del monitoraggio dei processi applicativi, sia in ambiente di produzione che in ambiente di collaudo, e della gestione dei processi di Incident management, Release & Deploy management, Security & Compliance, Access management, Request Fulfillment, Capacity management, Event management, Problem management.

2016 – 2017 IT Application Manager

Tiscali Italia Spa

Assicura l'esercizio delle applicazioni, sviluppate ed integrate nella divisione Sistemi Informativi di Tiscali Spa: CRM, MiddleWare, BSS, ERP, OSS, IVR, IN. Garantisce l'esecuzione "e2e" dei principali processi di business: processi di sottoscrizione, provisioning, fatturazione, incasso, dunning, implementazione strategie CTI IVR, AAA broadband, Diameter mobile ed Online Charging. Presidia il collaudo ed il service delivery delle applicazioni rilasciate dalla funzione Architecture & Software Development. Garantisce la stampa e la postalizzazione di tutti i flussi cartacei aziendali. Svolge attività di supporto specialistico per il cliente finale nella definizione di processi, diagnosi e risoluzione delle problematiche riscontrate.

Settembre 2002-2015 IT Operations Manager .

Tiscali Italia Spa

Responsabile gestione applicativa della piattaforma di sottoscrizione ed erogazione servizi online erogati ai clienti xDSL. Coordina un team di tecnici specializzati nell'analisi e soluzione di problematiche relative al provisioning dei servizi IP (accesso broadband, AAA, rating traffico

ip/voip, provisioning servizi mail, ftp, secure mail, addons) sulle piattaforme in produzione originariamente presenti in dodici differenti ISP localizzati sul territorio europeo. E' inoltre responsabile applicativo delle piattaforme di provisioning mobile.tiscali.it. E' inoltre responsabile del processo di service delivery negli ambienti di produzione e collaudo. Coordina inoltre un team aggiuntivo di monitoraggio proattivo e supporto di primo livello in modalità H24.

Dicembre 2001-Giugno 2002 Analista tecnico

Tiscali Italia Spa

Supporto all'installazione nella consociata della nuova piattaforma di provisioning di servizi IP. In seguito all'installazione della nuova piattaforma partecipa alla migrazione della customer base (prodotti/servizi) quale responsabile della verifica dell'integrità dei dati della consociata (integrità semantica e sintattica). L'attività è stata svolta per tutte le seguenti consociate Gran Bretagna, Repubblica Ceca, Svezia, Norvegia, Danimarca, Germania, Svizzera, Spagna, Belgio, Austria, Olanda.

Gennaio 2001 Analista tecnico

Tiscali Italia Spa

Nell'ambito del progetto Unit (standardizzazione della piattaforma hardware e Software europea), ha partecipato alla fase di analisi delle piattaforme hardware e software delle seguenti consociate: Italia, Germania, Gran Bretagna, Svizzera, Danimarca, Olanda, Svezia, Spagna, Norvegia, Repubblica Ceca, Belgio, Austria, Lussemburgo.

Luglio - Novembre 2000 Analista Software

Nexus s.r.l.

Realizzazione e integrazione di procedure di elaborazione e consultazione di dati all'interno del SINA (Sistema Informativo Nazionale Ambientale).

Febbraio -Luglio 2000

Istituto per l'Industria e per l'Artigianato Guspini

Docente di elettronica Supplente di sistemi automatici.

Marzo -Agosto 2000

Enfap

Docente di Tecnologia elettrica ed elettronica.

Corsi professionali

2014 Evolvere

Corso di Business English

2011 Centro Studi Galileo

Conseguita certificazione per il completamento del corso:

Fotovoltaico: progettazione, dimensionamento, Conto Energia.

2007 Oracle University

Conseguita certificazione Oracle per il completamento del corso:

Oracle 10g RAC Administration.

2007 Oracle University

Conseguita certificazione Oracle per il completamento del corso:

Siebel Admin.

2007 TIBCO

Conseguita certificazione TIBCO per il completamento del corso:

TIBCO Admin.

2007 Intec

Corso DCP 5.2 Architetture and Operation.

2006 Oracle University

Conseguita certificazione Oracle per il completamento del corso:

Siebel Essentials.

2005 SGS Italia S.p.a.

Corso per auditor interni dei sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione secondo BS 7799-2:2002.

2005 SGS Italia S.p.a.

Corso introduttivo sui sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione e la norma BS 7799.

2001 Oracle University

Conseguita certificazione Oracle per il completamento del corso:
Enterprise DBA : Architecture and Administration.

2001 Oracle University

Conseguita certificazione Oracle per il completamento del corso:
Enterprise DBA: Backup and Recovery Workshop.

2001 Oracle University

Conseguita certificazione Oracle per il completamento del corso:
Enterprise DBA: Performance and Tuning.

2001 Oracle University

Corso di Inglese (liv. Upp.Int.)

Credits

Conoscenza approfondita del mondo internet, telecomunicazioni, dinamiche industriali e di business. Particolare esperienza nell'attività di pianificazione, coordinamento, implementazione, e rilascio di progetti ad alto profilo.

Conoscenza delle architetture Event Driven o Service Oriented (SOAP e/o REST).

Solida esperienza nella analisi ed implementazione di metriche di monitoraggio dell'infrastruttura IT, con annessa valutazione di performance, sicurezza e funzionalità, ed integrazione su applicativi nagios, zabbix, kibana.

Comprovate e documentabili capacità di deploy management.

Consolidata esperienza nel coordinamento di team operativi e/o di sviluppo software, supervisione, costruzione degli skill necessari al conseguimento degli obiettivi prefissati, analisi basi dati complesse, trasferimento dati, re-ingegnerizzazione basi dati, normalizzazione basi dati.

Esperienza di project management, anche in ambito extra europeo.

Comprovata esperienza nella analisi e nella modellazione di processi, sistemi organizzativi, ruoli, responsabilità, interazioni.

Abitudine a lavorare in realtà professionali dinamiche concentrate sulla continua ricerca del miglioramento della qualità percepita dei servizi offerti.

Istruzione

2000

Superamento Esame di Stato, e relativa iscrizione all'albo (unico) degli Ingegneri della provincia di Cagliari (settori di attività: Civile Ambientale, Industriale, Informazione).

1999 Università degli Studi di Cagliari

Laurea in Ingegneria Elettronica (14/12/1999) (laurea quinquennale)
Titolo della tesi: Analisi e Sviluppo di una metrica per la valutazione qualitativa di un segnale video codificato con trasformata DCT a blocchi.

1993 Liceo Scientifico G.Marconi San Gavino Monreale

Diploma di maturità.

**Conoscenze
linguistiche**

Italiano (madrelingua)/ Inglese (Upper. Int.)/ Francese (scolastico)

Nato a Quartu S. Elena il 26/08/1973

Stato Civile: coniugato

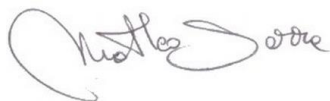
Patente cat.B: (automunito)

Mail: matteo.serra@abbanoa.it

Autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003

Cagliari, li 23/04/2019

Nome e Cognome

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Matteo Serra". The signature is written in a cursive style with a large initial 'M' and 'S'.