

# ROBERTO MARIANI

## DATI PERSONALI

---

- Nato a Seregno (MB) il 30 Marzo 1969
- Coniugato
- Recapito: Seregno, Monza Brianza
- Qualifica di Dirigente del C.C.N.L. Commercio.

## ESPERIENZE PROFESSIONALI

---

**Gennaio 2015 ad Oggi** Milano

### *Head Of Service Operation*

*Settore Aziendale: Service Area- DWM*

- Responsabile delle attività di startup, go live e gestione operativa dei Servizi erogati ai clienti tramite commesse di Outsourcing (Digital Work Place Management) Service Desk (SPOC), Help Desk Specialist (I e II Livello), Manutenzione On-site, IMAC, Servizi Sistemistici (Accounting), Servizi Remoti: NOC-SOC-Patch Management (Compliance), Servizi di Application Management, Servizi di Security (SOC), Presidi Operativi/Front Desk (III Livello).
- Responsabile dei contratti-servizi di Outsourcing (Contract Manager) e del monitoraggio qualitativo (SLA & KPI Monitoring) e Continual Service Improvement.

**Giu 2006 - Gen 2015** Milano

### *Senior Service & Delivery Manager*

*Settore Aziendale: Service Area*

- Responsabile dei servizi operativi erogati ai clienti tramite contratti di Outsourcing: Servizi di Call Centre (SPOC), Help Desk Specialist (L1-L2), Manutenzione On-site, IMAC, Servizi Sistemistici (Accounting), Servizi Remoti: NOC-SOC-Patch Management, Monitoring & Performance, Compliance; Presidi Operativi On Site.
- Responsabile dei contratti di Outsourcing (Contract Manager) e del monitoraggio qualitativo (SLA & KPI Monitoring) dei servizi erogati.

**Sett 2004 - Magg 2006** Milano

### *Service & Operation Manager*

*Settore Aziendale: Service Area*

- Responsabile dei servizi operativi erogati al cliente tramite contratti di Outsourcing (servizi di Help Desk On-site, servizi sistemistici, servizi remoti).
- Responsabile delle attività progettuali operative e/o commerciali interne ed esterne all'azienda.
- Monitoraggio qualitativo ed economico dei contratti di outsourcing

Nov 2003 – Ago2004 Milano

***Service & Project Manager***

*Settore Aziendale: Point Of Sale Solution (GDO & Retail)*

- Responsabile Nazionale dei servizi di delivery e di assistenza tecnica per i mercati GDO, Ristorazione e Retail;
- Responsabile dei contratti di assistenza tecnica Hw e Sw (I e II livello);
- Coordinamento e gestione 21 tecnici: 10 addetti al Call Center, 6 Sistemisti e 5 PM
- Gestione di progetti di informatizzazione con particolare attenzione agli aspetti qualitativi ed economici
- Gestione dei Business Partner nazionali.

**STUDI**

---

- Master MBA in “Business Management” presso ISTUD Milano/Stresa (Univ. Cattolica del Sacro Cuore) ILA: anno 2002-2004;
- Diploma “ICT Management” presso Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano: anno 2003;
- Certificazione ITIL V.4 Foundation ;
- Certificazione ITIL V.3 Service Management ;
- Corso di Formazione Manageriale “ICT Sourcing: aspetti legali, organizzativi e strategici della gestione dei servizi ICT” presso il Politecnico di Milano Dipartimento di Ingegneria Gestionale: anno 2007;
- Corso avanzato di Project Management;
- Diploma di Maturità Tecnica Elettronica;
- Discreta conoscenza della lingua Inglese: Livello B2