



Marco Pischedda

Via Giuseppe Lombardo Radice, 7 – 00030 San Cesareo (RM)

Telefono: 338.8869384

Nato a Viterbo il 23/11/1963

E-Mail: pischedda@mclink.it

LinkedIn: <http://it.linkedin.com/in/marcopischedda>

ISTRUZIONE

Diploma di Liceo Scientifico.

Conseguito presso l'istituto R. Cartesio di Olevano Romano (RM).

Lingua straniera: Inglese

PROFILO PROFESSIONALE

Service Manager/Project Manager/Team Leader/Technical Consultant

Esperienza iniziale come Analista/Programmatore per la realizzazione di applicazioni distribuite sul territorio nazionale.

Ottima esperienza pluriennale di Coordinamento Gestionale e Tecnico di gruppi di lavoro impegnati nello sviluppo applicativo di progetti in area telecomunicazioni.

Mansioni di Project Management per la pianificazione delle attività, la gestione dei rischi, il coordinamento delle risorse e la conduzione di tutte le attività attinenti ad un progetto, dalla gestione del cliente alle problematiche tecniche di startup e rollout.

Capacità di gestire la produzione dei deliverables di progetto nel rispetto dei vincoli di tempo e di budget.

Esperienza consolidata di Consulenza tecnica presso il cliente, a supporto dei processi aziendali e per la gestione dei servizi applicativi in esercizio (Application Operation).

Forte predisposizione al lavoro di squadra ed ai rapporti interpersonali, ottime capacità organizzative e di "problem solving", senso del servizio ed elevata disponibilità lavorativa.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

MAGGIO 2006 ad oggi

Siemens IT Solutions and Services S.p.A.

Progetto : GESTIONE DI APPLICAZIONI E SISTEMI IN ESERCIZIO

Cliente : Telecom Italia Wireline

Ruolo : Service Manager

Responsabile della Gestione e del Coordinamento tecnico di un team operativo per la fornitura di servizi IT e per la Gestione delle Applicazioni (GA) e dei sistemi in esercizio nell'ambito del CRM Wireline Nazionale di TelecomItalia (area Application Operation).

I servizi erogati sono a supporto della rete di vendita Consumer e Business e sono indirizzati sia a Utenti Interni (rete di Vendita, Marketing, etc) che a Utenti Esterni (Negozzi sociali, ecc.).

Nell'esecuzione delle attività viene garantita la qualità del servizio erogato (SLA), periodicamente verificata con il cliente tramite indicatori (di Incident Management, Available Management, ecc.) utilizzati per la misurazione dei livelli di servizio concordati.

Le principali attività svolte dalla GA riguardano:

- La gestione dei rilasci SW per nuove funzionalità e/o per risoluzione anomalie (Release & Change management)
- La risoluzione di anomalie / malfunzionamenti / disservizi (Problem & incident management)
- L'amministrazione delle basi dati (Operations management)
- Il monitoring di applicazioni e sistemi (Capacity & Availability Management)

Tecnologie e applicativi utilizzati: Piattaforma Siebel 6.3, Microsoft IIS, Tomcat, Apache, AS Siebel, AS BEA Weblogic 9.2, DB Oracle, Connect Direct, Tivoli Maestro, Script shell Unix, ARS Remedy, S.O. Microsoft WIN 2000/2003, SUN Solaris, HP-UX

MAGGIO 2005 - APRILE 2006

Siemens Informatica S.p.A.

Progetto : NUOVA PIATTAFORMA OPEN PER I SERVIZI BANKING

Cliente : TIM - Telecom Italia Mobile

Ruolo : Team Leader

Coordinamento gestionale e tecnico di un team di sviluppo della nuova piattaforma Open di TIM per la gestione di alcuni servizi Banking.

La piattaforma è una evoluzione tecnologica e funzionale di vari sistemi legacy (MVS) già utilizzati da TIM per gestire e monitorare i processi di ricarica telefonica provenienti dai canali bancari, gestire le domiciliazioni (su conto corrente o carta di credito) degli addebiti telefonici dei clienti Corporate e Consumer, gestire le domiciliazioni del traffico in roaming su carte di credito per utenze prepagate.

Architettura: Web-Oriented, a tre livelli, basata su thin client WinXP (con Internet Explorer) e server Unix SUN in alta affidabilità.

Tecnologie utilizzate: JAVA 2 Enterprise Edition, JMS, EJB, JSP, XML, AS BEA WEBLOGIC 6.2, Oracle 9i, PL/SQL, Script shell Unix, Internet Explorer.

OTTOBRE 2004 - APRILE 2005

Siemens Informatica S.p.A.

Progetto : SERVICE ASSURANCE SUI PROCESSI DI ORDER TO DELIVERY

Cliente : Telecom Italia Wireline

Ruolo : Technical Consultant

Consulenza operativa per attività di assurance sui processi "order to delivery" relativi alla fornitura del servizio "TD Innovativa" alla clientela Business di TELECOM Italia.

L'attività prevedeva il monitoraggio e l'analisi delle cause di disallineamento degli ordini emessi dalla piattaforma di commercializzazione (CRM) verso i sistemi di delivery competenti (OM, UNICA, ecc).

Consulenza tecnica per la creazione di nuovi processi di monitoraggio della nuova catena fonica, a fronte di cambiamenti architetturali dei processi di business e della migrazione dei flussi verso il nuovo sistema di rete (ATOM).

Tecnologie utilizzate: MS Excel, Script shell Unix, Oracle, PL/SQL.

APRILE 2004 - SETTEMBRE 2004

Siemens Informatica S.p.A.

Progetto : STARTUP DI UN HELP DESK DI SECONDO LIVELLO

Cliente : Telecom Italia Wireline

Ruolo : Technical Consultant & Team Leader

Attività di Consulenza di processo e Coordinamento gestionale di un team per lo startup di un helpdesk di backoffice, volto al supporto tecnico di secondo livello sui processi di emissione degli ordinativi di lavoro fonici e sui relativi sistemi di rete di TELECOM Italia.

Rilevazione e migrazione delle attività svolte dal gruppo di Help Desk di Bari.

Attività di formazione specifica del nuovo team sulle funzionalità del sistema di rete DESIGNER come piattaforma *core* dell'intero processo di delivery degli ordinativi dei clienti residenziali di T.I.

Applicazioni utilizzate: Client Siebel, ARS Remedy, MS Access, Script shell Unix.

NOVEMBRE 2003 - MARZO 2004

Siemens Informatica S.p.A.

Progetto : PTSI – PIATTAFORMA DI TASSAZIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE

Cliente : Telecom Italia Wireline

Ruolo : Technical Consultant

Attività di Technical Consultancy per lo studio architetture (web oriented) di una nuova piattaforma di tassazione dei servizi informativi (PTSI) di TELECOM Italia Wireline.

La piattaforma si configura come sistema di mediation dei Call Center di TELECOM Italia per l'acquisizione e l'inoltro ai sistemi di billing dei cartellini di abbonato fatturabili provenienti dai servizi informativi: 12, 412, 8924, 41412, 4211 e 1717 (SMS da rete fissa), Dream Assistant (per utenti business), ecc.

Architettura: Client/Server con client Windows (con Internet Explorer 5.x), server Unix s.o. SUN Solaris 5.7, DB Oracle 8i

AGOSTO 2001 - OTTOBRE 2003

Siemens Informatica S.p.A.

Progetto : DESIGNER – NUOVA PIATTAFORMA DI DELIVERY ORDINATIVI DI LAVORO

Cliente : TELESOFT S.p.A/TIIT

Ruolo : Project Manager and Technical Leader

Attività di Project Management e di Coordinamento tecnico di un team per la realizzazione applicativa del sistema DESIGNER (piattaforma unica di Gestione degli Ordinativi di Lavoro).

Il sistema, attualmente in esercizio, si colloca tra i processi di provisioning degli Ordini di Lavoro emessi dai settori commerciali di TELECOM Italia (CRM/R, CRM/B, ecc) relativi alla fornitura di servizi telefonici per la clientela residenziale e business.

La piattaforma gestisce le richieste dei clienti relative ad attività sui collegamenti di tipo fonico, dati, trasmissivo e di Unbundling del Local Loop.

Inoltre il sistema alimenta anche piattaforme di workforce management (WFM) per la gestione degli interventi da realizzare da parte di tecnici sociali o di imprese.

Architettura: Web-oriented, a tre livelli, basata su thin client WinXP (con Internet Explorer) e server Unix HP-UX (Superdome) centralizzato e in alta affidabilità.

Tecnologie utilizzate: JAVA 2 Enterprise Edition, JMS, EJB, JSP, XML, Oracle Application Server 9i, DB Oracle 8i, PL/SQL, I.E 5.x, Script shell Unix.

GIUGNO 1998 - LUGLIO 2001

Siemens Informatica S.p.A.

Progetto : NSCLGRA/GRC – GESTIONE ORDINATIVI DI LAVORO

Cliente : Telecom Italia Wireline

Ruolo : Project Manager and Technical Leader

Attività di Project Management e di Coordinamento tecnico di un team per la realizzazione dell'applicazione GRC (Gestione Realizzazione Collegamenti) nell'ambito del sistema NSCLGRA di TELECOM Italia.

Il sistema, di rilevanza nazionale, è inserito nel processo di provisioning degli Ordini di Lavoro emessi dai settori commerciali (CRM) relativi ad interventi da effettuare sugli impianti di abbonato della clientela residenziale (servizi fonici) e business (dati).

Gestisce inoltre le richieste di attività tecniche di Unbundling del Local Loop, da effettuare sulla rete di distribuzione nel momento in cui un operatore telefonico effettua una richiesta a Telecom Italia di affitto del Local Loop (ultimo miglio).

Il sistema prevede e alimenta anche piattaforme di workforce management (WFM) per la gestione degli interventi da realizzare da parte di tecnici sociali o di imprese.

Architettura: Client/Server a tre livelli, realizzata in ottica Web-Oriented e basata su client Win NT e server Unix distribuiti nelle Direzioni Regionali.

Tecnologie utilizzate: Visual Basic, CGI in C++, Microsoft ActiveX, Crystal Report, Netscape Fastrack, Informix Online, PL/SQL, MQSeries, Script shell Unix.

LUGLIO 1996 - MAGGIO 1998

Siemens-Nixdorf S.p.A.

Progetto : REENGINEERING DEL SERVIZIO 182

Cliente : Telecom Italia Wireline

Ruolo : Technical Consultant

Attività di Consulenza tecnica e di processo a supporto delle attività di reengineering dei servizi di Customer Care di segnalazione guasti (182) di TELECOM Italia div. Clienti Privati e Rete.

Il progetto, di ambito nazionale, oltre i servizi di CC aveva l'obiettivo di gestire il percorso di rete di accesso per gli impianti di abbonato (residenziali e business), di effettuare la gestione del trouble alimentando il workforce management (FAS) e di gestire tutte le tipologie degli Ordinativi di Lavoro.

Simulazione di processi di business tramite tool grafico (GRADE) con produzione di deliverables documentali a supporto del project Decision Management.

Architettura: Client/Server a tre livelli, realizzata in ottica object-oriented e basata su client Win NT e server Unix distribuiti nelle Direzioni Regionali.

Tecnologie utilizzate: C++, Visual Basic, Microsoft ActiveX, IIS, DB Oracle 7, I.E. 5x.

OTTOBRE 1991 - GIUGNO 1996

Siemens Data S.p.A. / Siemens-Nixdorf S.p.A.

Progetto : OCSA – NUOVA ARCHITETTURA DI RETE E TERRITORIALE

Cliente : Sip / Telecom Italia Wireline

Ruolo : Project Manager and Technical Leader

Attività di Project Management e di Coordinamento tecnico di un team per gestire e realizzare tecnicamente nel progetto OCSA:

- la creazione di una rete distribuita, a livello regionale, in grado di informatizzare le aree periferiche (AIC) collegandole con i vari centri di supervisione regionali competenti (CSR) attraverso linee di comunicazione dedicate e commutate;
- l'accorpamento territoriale di più regioni, unendo i relativi centri di supervisione regionali (CSOT) e le aree periferiche di centrali (CCA);
- l'integrazione nel sistema di nuove features sulla gestione degli allarmi, tra cui la rilevazione dei faults delle nuove centrali a tecnica numerica presenti sul territorio nazionale;
- vari studi sugli impatti applicativi e progettuali per l'adozione di una nuova architettura di rete che interconnetta le diverse aree regionali tramite la nuova rete LAN di Telecom Italia (DACON).

Corso tecnico di 9 settimane tenuto agli operatori Telecom su applicazione e architettura di progetto.

Architettura: Distribuita e basata su due livelli funzionali comunicanti tramite linee dedicate/commutate, ognuno costituito da sistemi UNIX con proprie caratteristiche (SINIX su macchine Siemens classe MX).

Tecnologie utilizzate: Cobol, C, DB Informix Online, Kermit, TCP/IP, Script shell Unix.

SETTEMBRE 1987 - SETTEMBRE 1991

CSCS – Computer Service Center Sud

Progetto : OCSA – OPERATORI CENTRO SUPERVISIONE ALLARMI DI CENTRALE

Cliente : SIP div. Rete

Ruolo : Software Developer and Analyst

Attività di Analisi, Programmazione e Team leading per lo sviluppo del progetto OCSA (Operatore Centro Supervisione Allarmi) per SIP div. Rete.

Il progetto, di rilevanza nazionale e diffuso sul territorio nei vari centri di lavoro regionali, si occupa della supervisione degli allarmi tecnici degli autocommutatori telefonici a tecnica analogica, rilevando in tempo reale il fault dei dispositivi e fornendo informazioni di dettaglio sia in formato grafico che in forma di trouble ticket.

Architettura: Ad un solo livello, costituito da un sistema UNIX per ogni regione (macchine Siemens classe MX con s.o. SINIX).

Tecnologie utilizzate: Cobol, C, DB Informix Online, Script shell Unix.

CORSI E STAGE

2010 - Certificazione ITIL V3 FOUNDATION (*Computer Associated, Roma*)

2006 - BEA Weblogic Platform 8.1: Service Oriented Architecture Concepts and Design Principles (*BEA System, Roma*)

2002 - Analisi e Gestione del rischio di progetto (*Workshop sul Risk Management, Roma*)

2001 - Project Management (*Seminario sulla conduzione di progetti, Roma*)

2000 - Metodi di organizzazione e controllo progetti (*Scuola Superiore Reiss Romoli, L'Aquila*)

1998 - Analisi e progettazione object oriented (*CEFRIEL, Roma*)

1996 - Disegno di applicazioni Client/Server (*Technology Trasfer, Roma*)

1996 - Oracle 7 Db administrator (*Siemens, Roma*)

1995 - Linguaggi di interrogazione e manipolazione in Oracle (*Oracle, Roma*)

1994 - Sviluppo di applicazioni Client/Server in ambiente Unix (*System Technology Istitute, Milano*)

1992 - Metodologie e tecniche per l'analisi e la progettazione del software (*Scuola Superiore Reiss Romoli, L'Aquila*)

1991 - Corso SAC metodo Kaiser. Miglioramento dei comportamenti e gestione delle situazioni critiche (*Centro di formazione Siemens, Milano*)

1990 - Architettura e ambiente Unix (*Scuola Superiore Reiss Romoli, L'Aquila*)

1987 - Corso regionale di 400 ore per analisti programmatori su sistemi Unix (*Corso ANAP - Associazione Nazionale per l'Avviamento Professionale, Roma*)

VARIE

- Servizio militare assolto come Ufficiale di Complemento (AUC) nell'Arma dei Carabinieri.
- In possesso di patente auto di tipo C.
- Interessi: concerti, musica corale, lettura, balli latini, ciclismo, sci, running, viaggi.

Autorizzo la società ad inserire, conservare e trattare i miei dati personali ai sensi della legge 675/96.