

Curriculum Vitae



Informazioni personali

Nome e Cognome **Gioia Mancuso**
Indirizzo Via Aldo Moro, 117, 80045 Pompei (NA)
Mobile 3927942493
E-mail gioia.mancuso@gmail.com
Cittadinanza Italiana
Stato civile Nubile
Data di nascita 29/03/1971
Sesso F
Profilo LinkedIn <https://www.linkedin.com/in/gioiamancusohelpdesk>

Occupazione desiderata/Settore professionale

**Service Desk/Customer Service/Customer Support/Help Desk
Settore Servizi/IT Technology/Telecomunicazioni/Attenzione al cliente**

Date 02/07/2017 – 21/09/2018

Lavoro o posizione ricoperti **Service Desk Specialist di I°/II° livello - Network Operator**

Principali attività e responsabilità Service Desk di I°/II° livello per i clienti settore **Top Business** di **Fastweb**. Accoglienza telefonica e via e-mail, gestione problematiche tecniche relative alla connessione dati e fonia, troubleshooting tramite controllo da remoto su apparati Cisco, Huawei, Aethra. Risoluzione immediata. Eventuale escalation ai gruppi specialistici di II°/III° livello, gestione e aggiornamento del cliente.
Gestione System Integrator

Nome e indirizzo del datore di lavoro **Nest2 S.p.A.**, Via Massimo Gorki 30, 20092, Cinisello Balsamo (MI)

Tipo di attività o settore B2B e Telecomunicazioni

Date 02/10/2017 – 30/06/2018

Lavoro o posizione ricoperti **Service Desk Specialist I°/II° livello**

Principali attività e responsabilità Service Desk di I°/II° livello riservato ai Family Banker, Private Banker e clienti di **Banca Mediolanum** sugli applicativi dedicati ai prodotti finanziari della stessa, con accesso sia di tipo web service che mobile.
Preso in carico degli incident in base a precisi SLA, -tramite sistema trouble ticketing Service Now. Troubleshooting e risoluzione della problematica segnalata.
Eventuale escalation ai gruppi specialistici di II°/III° livello e/o ingaggio diretto dei fornitori esterni della Banca.

Nome e indirizzo del datore di lavoro **Aton Informatica Srl**, Via G. Carducci 3, 20099 Sesto San Giovanni MI presso cliente, sede centrale **Banca Mediolanum** Palazzo Meucci, Via Francesco Sforza, 15, 20080 Basiglio (MI)

Tipo di attività o settore IT Services/Finanza, banche e credito

Date 04/07/2017 – 29/09/2017

Lavoro o posizione ricoperti **Service Desk Specialist I° livello**

Principali attività e responsabilità SPOC (Single Point of Contact) e Service Desk di I° livello dedicato al personale interno di 13 strutture ospedaliere di Milano e provincia (Melegnano) e delle ASL Milano e Milano 2.
Preso in carico degli incident –segnalati via telefono e/o email- tramite sistema di trouble ticketing RemedyForce. Troubleshooting e risoluzione da remoto tramite FastMaster (programma proprietario per accesso ai server ospedalieri e ai PC degli utenti) e Remote Desktop. Eventuale escalation ai gruppi specialistici.

Nome e indirizzo del datore di lavoro **Articolo1 Srl**, via Losanna 16, Milano presso cliente **NordCom S.p.A.** Piazzale Luigi Cadorna, 14, 20123 Milano (MI)

Tipo di attività o settore IT services

Date	18/11/2016 – 17/02/2017
Lavoro o posizione ricoperti	Service desk e Help desk Specialist I° livello
Principali attività e responsabilità	Service desk e help desk di I° livello, dedicato al personale di COTY Italia S.p.A delle sedi di Roma e Milano, al personale viaggiante e ai consulenti esterni. Utilizzo di Sharepoint per caricamento, gestione, condivisione file, nonché per la gestione accessi e creazione di sezioni. Presenza incarico degli incidenti tramite sistema di trouble ticketing RemedyForce. Troubleshooting e risoluzione on site oppure da remoto. Eventuale escalation a gruppi specialistici internazionali di II°/III° livello Gestione di service request come: installazione e configurazione laptop; configurazione di dispositivi Apple –Ipad e Iphone- e Windows Phone per connessione VPN tramite Airwatch MDM Agent e FortiClient. Redazione e revisione di documentazione tecnica.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Randstad Italia S.p.A , Via Vittor Pisani 26, 20124 Milano presso cliente COTY Italia S.p.A Via Ferrante Aporti 8, Palazzo Aporti, 20125 Milano (MI)
Tipo di attività o settore	Beni di consumo di lusso
Date	06/09/2016 – 17/11/2016
Lavoro o posizione ricoperti	MS IT Application e Help desk Specialist I° livello
Principali attività e responsabilità	Help Desk di I°/II° livello per E-distribuzione (ex Enel Distribuzione). Incident e problem management per il corretto funzionamento dei vari ambienti e processi di E-distribuzione Italia, Spagna, Romania e Sud America. Utilizzo di procedure di escalation a gruppi specialistici esterni, a seguito di prima analisi ed eventuale primo intervento. Gestione e implementazione delle Service Request per rilasci in produzione. Redazione e revisione di documentazione tecnica.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Silicondev S.r.l. , Via Zoe Fontana 220, Roma, presso cliente Ericsson IT Solutions & Services SpA , Milanofiori, Palazzo C/3, Str. 2, 20090, Assago (MI)
Tipo di attività o settore	IT Services
Date	02/05/2016 – 02/08/2016
Lavoro o posizione ricoperti	Service Desk Specialist I° livello
Principali attività e responsabilità	SPOC (Single Point of Contact) e troubleshooting di I° livello per lo staff dei 54 store italiani Leroy Merlin Italia , con utilizzo di applicativi proprietari e sistema di trouble ticketing customizzato su System Center Service Manager 2012 (Microsoft) . Redazione e revisione di documentazione tecnica.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	LC-Service s.r.l. , Via P. Giuliani 27/29, 20851 Lissone (MB) presso cliente Sopra Steria Italia , Milanofiori, Palazzo A/7, Str. 4, 20090 Assago (MI)
Tipo di attività o settore	IT Services
Date	10/03/2015 – 10/03/2016
Lavoro o posizione ricoperti	Team leader Service Desk/Help Desk I° livello
Principali attività e responsabilità	Gestione e coordinamento del gruppo di supporto IT per la sede di Cinisello Balsamo (MI) e per le aziende del Gruppo Atlas Copco Italia : Atlas Copco BLM srl e Atlas Stonetec srl, gestione amministrativa e logistica degli asset IT per la divisione Atlas Copco Business Service (ACBS) Italia, gestione e coordinamento del supporto IT della divisione ACBS Grecia e Turchia, utilizzo di Sharepoint per caricamento, gestione, condivisione file, nonché per la gestione accessi e creazione di sezioni. Redazione e revisione di documentazione tecnica.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Randstad Italia S.p.A . Via Vittor Pisani 26, 20124, Milano presso cliente Atlas Copco Italia SpA , Via Galileo Galilei 40, 20092, Cinisello Balsamo (MI)
Tipo di attività o settore	Ingegneria civile e industriale
Date	27/11/2013 – 30/11/2014
Lavoro o posizione ricoperti	Team leader gruppo supporto IT/Help Desk I° livello/Monitoring
Principali attività e responsabilità	Gestione e coordinamento di 4 risorse, nonché attività di turnista H24 e di interfaccia con il cliente AtoS SE , su commessa RCS/Rizzoli Editore per attività di monitoraggio H24/7 e primo intervento sulla Webfarm e sul Datacenter del gruppo Rizzoli. Redazione e revisione di documentazione tecnica.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Silicondev S.r.l. , Via Zoe Fontana 220, 00131, Roma presso Telecom Italia , Viale Toscana 3, 20089, Rozzano (MI)
Tipo di attività o settore	IT Services

Date	Settembre 2012 – 26/11/2013
Lavoro o posizione ricoperti	Indipendente. Supporto sistemistico e gestione applicativi per clienti privati. Lezioni private e conversation sessions in Inglese con studenti di scuola superiore, universitari e professionisti. Traduzioni dall'inglese e revisione di manualistica tecnica.
Date	17/04/2000 – 31/05/2012
Principali attività e responsabilità	Sistemista Network Security I°/II° livello per la rete del Gruppo Lombardia Informatica e della Regione Lombardia, con installazione, configurazione e gestione di apparati Cisco nonché creazione e gestione collegamenti in VPN da installare presso le sedi dei Comuni lombardi; Sistemista Service Desk di I°/II° livello per gli utenti interni e della Regione sull'utilizzo di applicativi come Posta elettronica intranet ed extranet e Posta elettronica sicura per le Polizie Locali; Sistemista Service Desk I°/II° livello per gli operatori ASL sull'utilizzo del sistema NAR -Nuova Anagrafe Regionale ; Sistemista Service Desk I°/II° livello per i cittadini sull'utilizzo di vari applicativi come SISS e Carte Regionale dei Servizi, Veterinaria, Bollo Auto e Buoni Benzina tramite sistema di trouble ticketing e monitoraggio CA Unicenter TNG Service Desk e Service Manager.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Lombardia Informatica S.p.A. , via Don Giovanni Minzoni 24, 20158, Milano
Tipo di attività o settore	Società di servizi soggetta a direzione e coordinamento di Regione Lombardia
Date	Settembre 1994 – Ottobre 1999
Lavoro o posizione ricoperti	Traduttrice freelance di testi a carattere tecnico-scientifico per privati e agenzie di traduzione di Napoli e provincia
Istruzione e formazione	
Date	03/10/2013 – 31/10/2013
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di frequenza al Corso di Formazione Professionale per Corrispondente in Lingue Estere per Import-Export
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Manpower Formazione S.r.l. , Via Rossini 6/8, 20122, Milano
Principali competenze acquisite	Acquisizione conoscenza strumenti per l'attività lavorativa in contesto commerciale internazionale, con utilizzo dell'Inglese commerciale
Date	10/2011 – 06/2012
Titolo della qualifica rilasciata	Facoltà di Psicologia Corso di Laurea Triennale in Scienze e Tecniche Psicologiche. I° anno
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università Cattolica del Sacro Cuore , Largo A. Gemelli 1, 20123, Milano
Principali competenze acquisite	Acquisizione conoscenze relative a: Psicologia Generale, Psicologia Sociale, Psicologia dello Sviluppo e Pedagogia generale, Neuropsicologia e Neuroscienze cognitive, Fondamenti anatomofisiologici dei processi cognitivi, Fondamenti Neurobiologici e Genetici, Psicomетria, Metodi e tecniche dell'intervista e del questionario, Sociologia Generale. Laboratori e Esperienze Pratiche Guidate –EPG.
Date	Maggio 2001 – Settembre 2011
Titolo della qualifica rilasciata	Attestati di frequenza a corsi di formazione e aggiornamento erogati da Enti e Società partner di LISPA, tra cui CISCO Systems, Oracle e SUN nell'ambito delle mansioni di volta in volta assunte
Principali competenze acquisite	Gestione principali sistemi operativi e pacchetti (CISCO Systems OS e creazione di Network e VPN in ambiente CISCO; Windows Office; Windows Server; IBM Lotus Notes; Oracle Database)
Date	Febbraio 2000 – Aprile 2000
	Stage di formazione presso Lombardia Informatica S.p.A. (partner Cisco e Global Knowledge) a seguito del precedente corso di formazione
Date	Ottobre 1999 – Febbraio 2000
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Corso di Formazione promosso dalla Regione Lombardia con contributi FSE per addetti alla creazione e gestione infrastrutture di rete su apparati CISCO Systems Global Knowledge Network , Via Frigia 25, 20126, Milano

Principali competenze acquisite	Creazione e gestione di infrastrutture di rete, su apparati CISCO Systems
Date	Ottobre 1989 - Novembre 1994
Certificato o diploma ottenuto	Diploma Universitario di Traduttore per le lingue Inglese e Francese
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Scuola Superiore per Interpreti e Traduttori , Via dei Mille 48, 80121, Napoli
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Laurea specialistica
Date	Ottobre 1989 – Luglio 1993
Certificato o diploma ottenuto	Diploma Universitario di Interprete-Traduttore Corrispondente in Lingue Estere per le lingue Inglese e Francese
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Scuola Superiore per Interpreti e Traduttori , Via dei Mille 48, 80121, Napoli
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Laurea Triennale
Capacità e competenze personali	
Madrelingua	Italiano
Altre lingue	Inglese: fluente Francese: molto buono
Capacità e competenze sociali e organizzative	
	Ottime doti comunicative Orientamento al cliente e agli obiettivi prefissati Ottime doti analitiche, precisione, curiosità, attenzione ai dettagli, proattività, resilienza, dinamicità, efficienza. Ottime capacità di stabilire stretti rapporti di fiducia e collaborazione sia con l'eventuale team aziendale di appartenenza, che con il cliente Ottima capacità di organizzare e gestire il lavoro in maniera autonoma Ottime capacità di troubleshooting e problem solving Aderenza alla mission e alla vision aziendale
Capacità e competenze informatiche	
	Ottima conoscenza di Windows 7, 8 e 10 Ottima conoscenza di sistemi di trouble ticketing come BMC Remedy e RemedyForce, Service Now , sistemi Open-source e proprietari Buona conoscenza di apparati Cisco Systems, Huawei, Aethra e infrastruttura di reti Buona conoscenza di Active Directory Buona conoscenza del pacchetto Office 2010/2013 , in particolare Word, Outlook, Excel Buona conoscenza di Microsoft Sharepoint Ottima conoscenza di tools per Remote Control e Telnet: PuTTY, UltraVNC Viewer, Microsoft System Center Configuration Manager e Service Manager 2012, Remote Control (Microsoft), Remote Desktop Manager, TeamViewer, LanDesk Management Suite. Ottima conoscenza di sistemi di FTP come FileZilla Ottima conoscenza di sistemi di monitoring: Nagios, Zabbix, OpenNMS Configurazione e utilizzo sistemi Apple -Ipad e Iphone- e Windows Phone. Ottima conoscenza di AirWatch MDM Agent e Fortinet Forticlient Buona conoscenza di Oracle Siebel CRM Ottima conoscenza di CA Unicenter TNG Service Desk e Service Manager Buona conoscenza di IBM Lotus Notes Client
Altre capacità e competenze	
	Spiccata versatilità in contesto sociale e lavorativo Profondamente appassionata di nuove tecnologie, social media e Web 2.0 Traduttrice volontaria dei TED Talks www.ted.com
Patente	Patente B; Automunita Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

