

COGNOME, NOME

DONAGGIO, ANDREA

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Dal 2007 ad oggi dipendente Insiel

- Marzo 2020 ad Oggi  
Manager Servizi e sistemi web per cittadini, imprese e P.A.  
Pubblica Amministrazione Digitale
- Giugno 2016 Marzo 2020  
Team Leader Customer Service Desk
- 2009 - 2016  
Gestione commesse clienti regione e consiglio regionale  
Responsabile HW aziendale e referente tecnici interni
- 2007 - 2009  
Gestione richieste intervento e assistenza cliente regione

Dal 2001 al 2007 Itaca Srl

- Tecnico sistemista client per assistenza al cliente Regione

Dal 2000 al 2001 Coas Novara e Synstar Milano

- Tecnico sistemista client per assistenza al cliente Regione

Prima del 2000

Diversi lavori temporanei tra i quali commesso in negozio abbigliamento, porta pizze, porta fiori,

ISTRUZIONE

Diploma di Maturità Scientifica 1996

LINGUE STRANIERE

Inglese parlato e scritto livello Base

CONOSCENZE  
TECNICHE/PROFESSIONALI

|   |            |
|---|------------|
| Adobe Photoshop   | Base       |
| Dike  | Base       |
| Livecare  | Intermedia |
| Microsoft Excel   | Intermedia |
| Microsoft Office  | Intermedia |
| Microsoft PowerPoint  | Intermedia |
| Microsoft Project   | Base       |
| Microsoft Word  | Intermedia |
| Business Objects Web Intelligence                               | Base       |
| gare  | Base       |
| MEPA (Portale per gli Acquisti delle Pubbliche Amministrazioni) | Base       |
| Microsoft SCCM  | Base       |
| logistica, servizi, magazzino (spedizione - trasporti)          | Base       |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| COBIT                       | Base       |
| ITIL                        | Avanzato   |
| Microsoft Silverlight       | Base       |
| TCP/IP                      | Base       |
| Nod 32 (antivirus)          | Base       |
| PCclin Trend (antivirus)    | Base       |
| Microsoft Windows           | Intermedia |
| VMWare                      | Base       |
| HP-PPM                      | Intermedia |
| Self-Service del dipendente | Avanzata   |
| SIA Controllo di gestione   | Base       |
| SIA Portfolio attività      | Base       |
| SIA Rda                     | Avanzata   |
| VMware THINAPP              | Base       |
| VMware VDI                  | Base       |
| CCleaner                    | Avanzata   |
| Cisco Systems VPN Client    | Intermedia |
| Cisco WebEx Meetings        | Base       |

#### ALTRE COMPETENZE

Conoscenze intermedie Service-Now  
 SERVICENOW CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR

#### CORSI

| <b>Attività formativa</b>  | <b>Data inizio</b> | <b>Data fine</b> |
|--|--------------------|------------------|
| SSL - Diversity Management   | 16-07-2021         | 31-08-2021       |
| 000180 - Il modello organizzativo di sportello unico attività produttive                                 | 09-07-2021         | 09-07-2021       |
| People Mng Lab - manifesto leadership kick off   | 23-06-2021         | 23-06-2021       |
| People Management Lab - per manager - follow up  | 11-06-2021         | 11-06-2021       |
| La gestione delle riunioni   | 08-06-2021         | 10-06-2021       |
| La comunicazione efficace  | 18-05-2021         | 27-05-2021       |
| 000158 - SSL - Lavoro agile, Information Overload e Stress lavoro-correlato - aggiornamento obbligatorio | 17-05-2021         | 17-05-2021       |
| ISO 22301 - Situation Manager  | 28-04-2021         | 28-04-2021       |
| Digitalizzazione e semplificazione dei processi della PA - approfondimento kick off                      | 27-04-2021         | 27-04-2021       |
| AGILE - SCRUM Scrum Master   | 22-04-2021         | 22-04-2021       |
| Digitalizzazione e semplificazione dei processi della PA   | 19-04-2021         | 19-04-2021       |
| AGILE - SCRUM Product Owner  | 16-04-2021         | 16-04-2021       |

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| 000036 - Function Point - Product and project metrics and estimation - base  | 08-04-2021 | 09-04-2021 |
| 000135 - People Management Lab - per manager   | 17-03-2021 | 18-03-2021 |
| 000135 - People Management Lab - per manager   | 12-01-2021 | 13-01-2021 |
| 000131 - Inglese   | 07-01-2021 | 04-03-2021 |
| 000138 - Coding e Pensiero Computazionale: le basi per programmare   | 05-11-2020 | 31-12-2020 |
| Il Piano triennale per l'informatica nella P.A. 2020-2022  | 09-10-2020 | 09-10-2020 |
| 000132 - DevOps - Fundamental  | 01-10-2020 | 02-10-2020 |
| 000131 - Inglese   | 10-09-2020 | 17-12-2020 |
| Il Decreto Legge n. 76/2020 (cd. "Semplificazione"): tutte le novità per le procedure sottosoglia fino al 31 luglio 2021 | 04-08-2020 | 04-08-2020 |
| 000097 - Cybersecurity   | 06-07-2020 | 07-07-2020 |
| LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: UN PERCORSO DI CONSAPEVOLEZZA SISTEMICA ed. 4            | 08-06-2020 | 29-06-2020 |
| SSL - L'organizzazione di spazi, tempi e relazioni nel lavoro da casa - webinar e follow up                              | 28-05-2020 | 08-06-2020 |
| 000086 - AGILE nel Project Management - metodologia  | 07-05-2020 | 08-05-2020 |
| 000126 - Economics d'Azienda – Strumenti e Modalità operative  | 04-05-2020 | 04-05-2020 |
| ITIL Managing Professional Transition (Bridge dalla V3 alla V4)  | 06-04-2020 | 10-04-2020 |
| Webcast: Gestione della crisi - Impatto dell'epidemia da Coronavirus sulle organizzazioni pubbliche                      | 16-03-2020 | 16-03-2020 |
| Aggiornamento Lavoratori Salute e Sicurezza sul lavoro   |            | 31-12-2019 |
| Economics d'Azienda  |            | 08-11-2019 |
| ServiceNow- Performance Analytics Training   |            | 08-10-2019 |
| ITIL - Continual Service Improvement   |            | 19-07-2019 |
| ITIL - Service Strategy  |            | 07-06-2019 |
| Estensione certificazione ISO 27001 alle norme ISO 27017 e 27018   |            | 20-05-2019 |
| Train Video  |            | 14-05-2019 |
| Train the Trainer  |            | 26-03-2019 |
| ITIL Service Design  |            | 08-03-2019 |
| Service Now - Performance Analytics  |            | 29-10-2018 |
| ITIL Service Transition - certificazione   |            | 02-10-2018 |
| Nuovi Preposti - sicurezza   |            | 11-09-2018 |
| Presentazioni efficaci attraverso slide d'impatto  |            | 31-05-2018 |
| COBIT - certificazione   |            | 28-05-2018 |
| Il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni in Insiel e la certificazione iso 27001                        |            | 09-04-2018 |
| Masterdata   |            | 29-03-2018 |
| MS Excel avanzato 2018   |            | 15-03-2018 |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| Il sistema di conservazione a Norma e la certificazione di conformità per l'accreditamento e ISPD |  | 16-01-2018 |
| MAC OS X  |  | 26-10-2017 |
| Economics d'Azienda   |  | 22-09-2017 |
| ITIL Service Operation  |  | 09-11-2016 |
| Business Objects (Base)   |  | 26-07-2016 |
| SQL Base  |  | 21-06-2016 |
| Seminario COBIT 5.1 - Overview - IT Governance and Management                                     |  | 24-05-2016 |
| Consapevolezza protezione dati personali e sicurezza  |  | 19-05-2016 |
| Firma Digitale  |  | 04-12-2015 |
| Salute e sicurezza sul lavoro-Accordo Stato-Regioni 21.12.2011                                    |  | 15-10-2012 |
| Cultura e sicurezza   |  | 26-01-2010 |
| Human Resources and Organization - Follow up  |  | 20-01-2010 |
| Human Resources and Organization  |  | 03-12-2009 |
| Protezione dei dati personali - adempimenti D.LGS 196/2003  |  | 31-01-2009 |
| Microsoft Office Aggiornamento 2003-2007  |  | 03-03-2008 |
| Microsoft Vista Base  |  | 16-01-2008 |

## CERTIFICAZIONI

CISCO

SERVICENOW CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR

ITIL FOUNDATION

ITIL SERVICE OPERATION

ITIL INTERMEDIATE IT CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

ITIL INTERMEDIATE IT SERVICE TRANSITION

ITIL INTERMEDIATE IT SERVICE STRATEGY

ITIL INTERMEDIATE IT SERVICE DESIGN

ITIL 4 MANAGING PROFESSIONAL TRANSITION CERTIFICATE