

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 Mllano

- 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