

Mariacristina Rizzo

Istruzione

RAGIONIERE PERITO COMMERCIALE | 1998 | I.T.C. "E.Fermi" GORIZIA
Brevetto RADIOTELEFONIA AERONAUTICA | 2001 | AEROPORTO URBE ROMA
Università degli Studi di Trieste – Corso di Laurea in Ingegneria Informatica (Frequenza)

Corsi

Maggio 2018 - Il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni in Insiel e la certificazione iso 27001
Aprile 2018 - Analisi OO con UML 2
Dicembre 2019 Aggiornamento Lavoratori Salute e Sicurezza sul Lavoro
Ottobre 2019 Aggiornamento obbligatorio Privacy 2019
Ottobre 2019 SICUREZZA DEGLI IMPIANTI ELETTRICI
Luglio 2019 Aggiornamento per Addetti alla Gestione Emergenze AGE
Giugno 2019 Aggiornamento Addetti al Primo Soccorso
Maggio 2019 ServiceNow - Aggiornamento 2019
Marzo 2019 BLS - Uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno
Febbraio 2019 Definizione e gestione dei requisiti con casi d'uso
Novembre 2020 Function Point - Product and project metrics and estimation - avanzato
Novembre 2020 Misure di semplificazione per il sostegno e la diffusione dell'amministrazione digitale - Le novità introdotte dal DL Semplificazione relative allo sviluppo dei SI delle PA
Ottobre 2020 Le novità introdotte dalla legge di conversione n.120/2020 del dl semplificazioni sull'affidamento e l'esecuzione degli appalti pubblici
Agosto 2020 Il Decreto Legge n. 76/2020 (cd. "Semplificazione"): tutte le novità per le procedure sotto-soglia fino al 31 luglio 2021
Luglio 2020 Service Now - sessione 1 - SM ed.1
Luglio 2020 Service Now - sessione 2 - CSD
Maggio 2020 Economics d'Azienda – Strumenti e Modalità operative
Maggio 2020 Processo di Change per Service Manager
Marzo 2020 GIFRA - smistamento corrispondenza in arrivo
Novembre 2021 Inglese - ELEMENTARY (A1+)
Novembre 2021 Modello Organizzativo 231: il Modello Organizzativo adottato da Insiel ai sensi del D.Lgs. 231/2001
Novembre 2021 SSL - Corso per l'utilizzo di ausili per l'evacuazione di persone a mobilità ridotta
Giugno 2021 Lavoro agile, Information Overload e Stress lavoro-correlato - aggiornamento obbligatorio SSL
Maggio 2021 ISO 20000 - Sistema di gestione dei servizi IT
Aprile 2021 La gestione del tempo
Marzo 2021 Inglese
Marzo 2021 PADIG - formazione interna in tema di situation manager (ISO 22301)
Dicembre 2022 Service Now
Ottobre 2022 Economics d'azienda - workshop
Settembre 2022 Procedure aziendali e strumenti per Service Manager - ambito Controllo di Gestione- Verifica Progetti
Marzo 2022 SSL - AGE - aggiornamento per Addetti Antincendio
Marzo 2022 SSL - AGE - aggiornamento per Addetti Antincendio
Marzo 2022 SSL - Gestione delle interferenze negli appalti e DUVRI
Febbraio 2022 ISO 22301 - Continuità Operativa (formazione interna)
Febbraio 2022 SSL - APS - aggiornamento per Addetti Primo Soccorso
Febbraio 2022 SSL - BLS - Uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno

Gennaio 2022 Codice degli appalti - corso di aggiornamento
Marzo 2023 La Continuità Operativa in Insiel (ISO 22301)
Marzo 2023 Problem Solving
Febbraio 2023 Elementi del Business Process necessari alla Continuità Operativa (ISO 22301)
Febbraio 2023 Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti

Lingue

Madrelingua: Italiano
Inglese: Intermedio
Tedesco: Intermedio

Competenze e abilità

Proattività e capacità di problem solving
Competenze di business analysis
Capacità relazionali e comunicative anche in pubblico, maturata in qualità di relatore
Competenze informatiche
Competenze di Service Level Management
Capacità di gestire fornitori acquisita nel ruolo di Service Manager

Esperienza

INFOTER c/o Regione Friuli Venezia Giulia – Formazione Professionale TRIESE

dal 1999 al 2001:

Elaborazione dati statistici in collaborazione con Università degli studi di Trieste
Gestione dei Corsi Professionali e programmazione delle singole sessioni di corso.

INSIEL SPA – TRIESTE

dal 2001 al 2016 ICT CONSULTANT principali attività svolte

- programmazione in ambiente Windows
- analista funzionale e progettista di sistemi informativi per la pubblica amministrazione regionale
- assistenza telefonica e corsi di formazione in aula su prodotti sviluppati da Insiel a favore dei clienti della pubblica amministrazione regionale e degli enti locali
- Docente e relatore in corsi e convegni su prodotti sviluppati da Insiel nel contesto del SIL (Sistema Informativo Lavoro) tenutisi in varie Regioni Italiane quali (Veneto, Trentino, Molise, Campania, Lazio e FVG)
- Esperienza di dominio negli ambiti inerenti il Lavoro, Istruzione, Formazione, Motorizzazione Civile, Teatri, Elezioni FVG, Turismo FVG, Servizi Cimiteriali.

dal 2016 al 2019 – System Analyst nella Divisione Innovation & Project

- Attività di progettazione e realizzazione di applicazioni gestionali in ambiente PowerBuilder su DB Oracle
- Attività di analisi di business e dei requisiti in ambito sistemi gestionali per la Regione FVG
 - Ambito del Lavoro, Consiglio Regionale, Scuole e Enti Locali

- Valutazione economica delle offerte basata sulla metrica dei Function Point
- Attività di assistenza telefonica ed in loco per i funzionari di Regione FVG ed Enti Locali
- Progettazione e conduzione di corsi di formazione in aula per i funzionari di Regione FVG ed Enti Locali su sistemi gestionali Insiel
- Gestione del processo di certificazione per la norma ISO27001

dal 2020 – SERVICE MANAGER nell'area Service Management della Divisione Pubblica

Amministrazione Digitale

- Progettazione e conduzione di corsi di formazione in aula per i funzionari di Regione FVG ed Enti Locali su sistemi gestionali Insiel
- Analisi statistiche e predisposizione di cruscotti di monitoraggio aziendali, definizione KPI
- Redazione documenti di gara per l'approvvigionamento di contratti di servizio
- Responsabile Unico di Progetto all'interno dei contratti di servizio
- Pianificazione di attività e scadenze a livello individuale e di gruppo.
- Analisi organizzativa delle procedure ICT, sistematizzazione e riprogettazione dei processi di service management.
- Gestione delle richieste CRM per i sistemi informativi e supervisione dell'aggiornamento tecnologico.
- Definizione ed evoluzione dei processi aziendali di incident management, change management e access management.
- Responsabile delle commesse e dell'erogazione dei servizi nel rispetto delle scadenze definite in sede di pianificazione.
- Process owner di processi di request fulfillment e release and deploy management.
- Analisi dei feedback ed elaborazione di piani di service improvement.
- Sviluppo e implementazione di piani di problem management e service improvement.
- Gestione sistemistica e coordinamento dell'assistenza tecnica sul territorio assegnato.
- Collaborazione allo sviluppo di modelli di provisioning delle varie soluzioni.
- Supervisione del service team nel supportare e mantenere le infrastrutture.
- Definizione e monitoraggio del rispetto dei service level agreement.
- Studio e analisi del mercato di riferimento e della popolazione target per migliorare l'offerta dei servizi.
- Verifica del rispetto delle procedure di erogazione dei servizi da parte dei dipendenti.
- Valutazione dei bisogni formativi e organizzazione di iniziative e corsi di aggiornamento e specializzazione.
- Definizione delle procedure e delle policy aziendali al fine di assicurare il rispetto degli standard di servizio da parte dei collaboratori.
- Raccolta del feedback della clientela ed elaborazione di proposte di adeguamento dei servizi alle esigenze dell'utenza.
- Definizione, analisi e valutazione degli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi erogati.
- Competenza di dominio sulle norme ISO27001, ISO22301 e ISO20000 e relativa gestione nella Divisione di appartenenza
- Membro del Continuity Team per PADIG in INSIEL
- Preposto per la sicurezza della sede INSIEL di GORIZIA
- Addetto alle emergenze

Hobby

Attiva nel mondo del volontariato sin dall'età di 15 anni
Appassionata di Cucina, Sport e Viaggi
Organizzazione eventi e feste

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio CV ex art. 13 del decreto legislativo 196/2003 e art. 13 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei singoli cittadini in merito al trattamento dei dati personali