

Curriculum vitae

## Giuliano Zanenga

nato a Milano il 21/01/53  
residente a San Zenone al Po ( PV )

Diplomato al Feltrinelli di Milano nel 1971 come Perito Elettrotecnico

Livello : Quadro dal 1993

In pensione da gennaio del 2013.

Ho ricoperto l'incarico di Vice Sindaco ,nel comune di San Zenone al Po, da Maggio 2019 a Giugno 2024.

Ho nuovamente assunto lo stesso incarico da Giugno 2024 .

### Profilo:

Le responsabilità ricoperte e le attività svolte hanno consentito di maturare una consolidata esperienza in ambito manutenzione ,in particolar modo nella conduzione di attività tecniche (delivery,governance,scuole tecniche,laboratori riparazioni, staff) e organizzative/gestionali (coordinamento di gruppi di risorse anche numerosi, rapporti con fornitori esterni, pianificazione tecnico/economica dei progetti, monitoraggio e controllo del budget, conoscenza approfondita dei processi aziendali, supporto alla direzione per la definizione di strategie aziendali). L'aver ricoperto ruoli di responsabilità in aziende, spesso caratterizzate da un'organizzazione estremamente articolata e da processi complessi, ha permesso di maturare ed accrescere la propria esperienza, non solo dal punto di vista professionale, ma anche umano e relazionale.

Importanti doti organizzative ,grande esperienza nella gestione delle risorse e spiccata attitudine nel problem solving completano il quadro.

### Esperienze professionali:

**-Dal mese di Gennaio del 2012** pur mantenendo l'incarico precedentemente descritto ho assunto anche la responsabilità della Divisione di Remote Services con il compito di erogare servizi professionali remotizzati in H24 quali; Call Receiving, Help Desk di I e II livello ,monitoraggio risorse di rete,ecc.

**-Dal mese di Novembre del 2010**, ho assunto la responsabilità della Direzione Customer Services in Agile(società nata dalla cessione del ramo di azienda IT di Eutelia) con a diretto riporto 800 risorse ,suddivisa in 4 delivery territoriali, più la Direzione dei Servizi Tecnici e Magazzino scorte e ricambi, con il compito di erogare servizi di manutenzione a 360 ° ,in piena autonomia su tutto il territorio nazionale.

Le attività si riassumono in ;

-supporto al Presales e Account in fase di offerta

-predisposizione tecnica del servizio di Delivery (vedi attività della Servizi Tecnici nel punto precedente)

-erogazione di servizi professionali on-site di installazione, manutenzione e assistenza in ambito ICT e TLC sia verso il cliente "esterno" che il cliente "interno". I clienti esterni più significativi sono Poste Italiane,Inail,Gruppo Tirrenia

Assicurazioni,Getronics, Dell, Colt, Honeywell,ASL di Siena/Grosseto/Arezzo

**-Dal mese di Novembre del 2006** , dopo l'acquisizione di Getronics da parte di Eutelia, ho assunto la responsabilità della Direzione "Servizi Tecnici" con 4 unità organizzative, e l'incarico di fare nascere i laboratori di riparazione interni di Milano,Calenzano(FI), Avellino e Rende(CS) ed attuare un completo insourcing di tutte le attività di riparazione di I e II livello.

Laboratori Interni con il compito di ;

-riparare parti e prodotti di IT ,inviati guasti dal field secondo linee organizzate

-scrap(cannibalizzazione) strutturato di prodotti finiti allo scopo di ricavare spares da utilizzare in field per interventi tecnici

-gestione linea di emergenza per prodotti Mission Critical

Riparazioni Esterne con il compito di ;

-gestire la governance dell'invio in riparazione dei prodotti e scorte guaste sia ai laboratori interni che ai riparatori esterni e successivo rientro in magazzino del riparato

-effettuare un continuo benchmarking dei riparatori per ottenere le migliori condizioni di costo/qualità

-definire nuove linee di riparazioni interne

Technical Support con il compito di ;

- supporto telefonico e on site a tutte le strutture di delivery e logistiche
- predisposizione all'assistenza e servizi correlati per i nuovi contratti acquisiti ( calcolo e ottimizzazione di scorte e ricambi, scelta della metodologia di assistenza ecc.)
- supporto alle strutture di costing per nuovi prodotti , bandi gara , parchi complessi e prodotti Mission Critical
- erogazione di corsi tecnici HW al field

Screening con il compito di ;

- risolvere telefonicamente il problema segnalato dal cliente finale
- qualificare le chiamate HW ricevute fornendo tutte le indicazioni necessarie al tecnico per intervenire in modo risolutivo al primo intervento

**-Dal mese di Luglio del 2005** responsabile della Direzione di Process Management in Getronics con a riporto 109 risorse divise in 4 unità organizzative;

Technical Support con il compito di ;

- supporto telefonico e on site a tutte le strutture di delivery e logistiche
- predisposizione all'assistenza e servizi correlati per i nuovi contratti acquisiti ( calcolo e ottimizzazione di scorte e ricambi, scelta della metodologia di assistenza ecc.)
- supporto alle strutture di costing per nuovi prodotti , bandi gara , parchi complessi e prodotti Mission critical
- erogazione di corsi tecnici HW al field

Screening con il compito di ;

- risolvere telefonicamente il problema segnalato dal cliente finale
- qualificare le chiamate HW ricevute fornendo tutte le indicazioni necessarie al tecnico per intervenire in modo risolutivo al primo intervento

-Call Management con il compito di;

- processare e pianificare gli interventi ai partners e ai tecnici diretti
- gestire le anomalie e le sospensioni segnalate dai partners e dai tecnici diretti
- chiudere a sistema gli interventi tecnici

-Global Customer con il compito di;

- ricevere, pianificare, evadere e chiudere le richieste di assistenza HW proveniente dai clienti Internazionali

**-Dal mese di Aprile del 1989** dipendente della Ibimaint poi denominata Decision System International, società di servizi e di manutenzione terze parti di proprietà della Olivetti poi Getronics (gruppo Olandese di Servizi in IT )  
In queste società ho iniziato a lavorare come specialista HW su AS/400 IBM. Dal Febbraio del 1990 ho assunto l'incarico di responsabile della Technical Support con a diretto riporto 8 specialisti di prodotto e con riporto funzionale su 7 Responsabili Tecnici e 108 Tecnici di field, con le seguenti attività:

- supporto telefonico e on-site ai Tecnici di field
- erogazione al field di corsi di formazione HW e SW
- start-up di nuovi prodotti e servizi tecnici
- help-desk telefonico ai clienti su problematiche relative ai Sw di Base
- calcolo e ottimizzazione delle scorte e ricambi
- valutazioni e costificazioni di offerte/bandi gara di manutenzione e servizi correlati
- da Novembre 1999 ho assunto anche la responsabilità di pre-vendita sulle piattaforme IBM e Sun .

Nel mese di Aprile del 2001 la Decision System International è stata assorbita dalla Getronics nella quale ho continuato a lavorare con lo stesso incarico e mansione.

**-Dal mese di Giugno del 1975** tecnico e poi specialista HW in IBM su prodotti della Divisione Informatica di Base (S/3, S/38, AS/400)

**-Dal mese di Settembre del 1974** tecnico di laboratorio in Brink , società di vendita e riparazione di apparecchiature elettro-medicali