

Giovanni Bagnoli



## PROFILO PROFESSIONALE

*IT executive con oltre 25 anni di esperienza nella gestione ICT di multinazionali di telecomunicazioni, media & entertainment.*

*Competenze variegata che spaziano dai processi di business (CRM, Sales, Field Operation, Workforce Management) acquisite tramite iniziative di trasformazione, fino alle soluzioni tecnologiche a supporto (Siebel, Salesforce, Piattaforme Oracle e Microsoft, Soluzioni Server e Storage, AWS e Google Cloud).*

*Negli ultimi 15 anni ho contribuito alla crescita ed all'innovazione tecnologica del gruppo Sky in Italia ed all'estero, assumendo ruoli crescenti di gestione di attività e progetti (X86 Migration, Data Masking per GDPR, Backup Platform Migration) e di un team che, recentemente, ha acquisito dimensioni di oltre 55 persone interne ed è tuttora in crescita. Dal 2009 in poi forniamo un servizio di "hosting vestito" per Sky DE all'interno del quale progettiamo, sviluppiamo e gestiamo nei nostri Data Center, le infrastrutture a supporto dei Loro sistemi più importanti (CRM, Billing, Business Intelligence, etc...).*

*Credo nel lavoro di gruppo, la collaborazione e la condivisione delle informazioni e mi adopero per sviluppare al massimo le competenze relative al People Management di tutto il mio gruppo. Il senso di appartenenza e la collaborazione ci hanno permesso di affrontare e superare brillantemente le problematiche relative all'incendio che questa estate ha colpito la nostra sede di Roma, danneggiando gravemente i nostri Data Center principali e facendoci affrontare una reale situazione di Disaster Recovery.*

## COMPETENZE

- IT Service Management
- Project Management
- People Management
- Budget Management
- Data Center & Cloud
- Crisis Management
- D/R Management

## ESPERIENZE

**INPS Servizi Roma**  
Dal 2022

### **Dirigente Responsabile IT**

Dirigente Responsabile IT a riporto diretto del Direttore Generale. Ha la responsabilità della gestione e dello sviluppo di tutte le tecnologie.

**Sky Italia**  
Roma/Milano  
Dal 2005 al 2022

### **IT Operations Director**

IT Operations Director a riporto diretto del CIO. Alla funzione afferiscono le seguenti aree:

- Infrastructure Management. L'area assicura il corretto funzionamento di tutte le infrastrutture IT di Sky Italia gestendo tutte le attività, ordinarie e straordinarie, relative alla componente fisica delle infrastrutture (server, storage, sistemi di backup, infrastrutture in cloud, etc...) che alle componenti applicative delle stesse infrastrutture (DB, Sistemi Operativi, etc...). All'interno di tale gruppo sono previste anche tutte le attività di incident e problem management e quelle legate alle ottimizzazioni delle performance delle applicazioni che sono svolte in collaborazione con i gruppi di Application Operation Management ed i gruppi di Sviluppo. Tutte le attività sono svolte nel rispetto delle normative vigenti in termini di privacy;
- Application Operation Management. L'area assicura il corretto funzionamento di tutte le applicazioni IT di Sky Italia gestendo tutte le attività ordinarie e straordinarie relative alle componenti applicative

(gestione cicli ordinari e straordinari, incident e problem management relativi alle applicazioni, rilasci, definizione e gestione work around, etc...). All'interno di quest'area vengono anche gestiti gli SLA offerti verso i Clienti Interni ed i Clienti Finali;

- Infrastructure Engineering. L'area si occupa della progettazione e delivery delle infrastrutture. Tali attività vengono effettuate sia sulle infrastrutture esistenti (nuove funzionalità, obsolescenza delle infrastrutture, capacity, etc...) che su nuove infrastrutture richieste, generalmente, a supporto di nuovi progetti;
- ITSM & Office Systems. L'area gestisce tutte le tematiche relative alla definizione e gestione delle postazioni di lavoro sia a livello di back end (sistemi di posta, active directory, video e call conference systems, etc...) che di front end (personal computer, telefonia fissa e mobile, etc...) curando anche la progettazione e la delivery di nuovi servizi. In quest'area sono anche progettate, sviluppate e gestite tutte le applicazioni di collaboration utilizzate in Azienda. L'area si occupa inoltre delle tematiche relative all'ITSM attraverso la definizione dei processi necessari, l'implementazione dei sistemi a supporto e la gestione degli stessi attraverso un Service Desk H24x365;

#### **Progetti e Risultati**

- Incendio della Sede di Roma (giugno 2019): a seguito di un incendio nella nostra sede di Roma abbiamo attivato i sistemi di Disaster Recovery e poi ripristinato tutti i sistemi garantendo le performance a supporto di nuove iniziative (es. DAZN) lanciate nel mese di Agosto;
- OLD BI Platform Upgrade (2019): upgrade della piattaforma a supporto della OLD Business Intelligence ottenendo ottimi risultati (3x) relativi alle Performance Applicative;
- Backup Platform Upgrade (2019): abbiamo gestito senza interruzioni di servizio l'upgrade (HW e SW) della nostra piattaforma di Backup;
- NEW CRM e NEW BI (2016 – in corso): supporto ai gruppi di Sviluppo nella progettazione e delivery di nuove infrastrutture a supporto e nella gestione applicativa di quanto rilasciato in produzione;

#### **WIND**

Roma 2003-2004

#### **Application Manager**

Application Manager, a riporto della funzione IT-Sviluppo:

- Sistemi a supporto dei Call Center (CTI);
- Sistema documentale (DMS).

#### **BLU Spa (telco)**

Roma  
2000-2003

#### **IT Operations Specialist**

Nella struttura di IT-Esercizio:

- Responsabile dell'Esercizio dei Call Center di BLU S.p.A.
- Responsabile del Supporto agli Applicativi CRM, Document Management System e SAP;
- Responsabile della Gestione dell'Help Desk (Customer Care Interno).
- Responsabile dello Startup e dell'Esercizio dei Negozi di BLU S.p.A.

Per BLU sono stato, inoltre, responsabile della definizione dei Requisiti di Gara, della valutazione e della realizzazione del Call Center di Palermo e del Call Center Virtuale.

#### **Progetti e Risultati**

- Lancio del servizio commerciale effettuato nei tempi concordati 15 maggio 2000;
- Creazione di un Call Center Unico virtuale tramite piattaforme Avaya e Genesys con i Call Center di Palermo e Firenze.

#### **Telecom Italia**

Roma  
1995-2000

#### **Process Analyst – Trouble Management and Customer Care**

Presso la Direzione Generale nella Divisione Clienti Privati - Applicazione Informatiche Divisionali, ruolo da Analista di Processo nell'ambito dei sistemi di Trouble Management e Customer Care, per la gestione della Rete d'Accesso di Telecom Italia.

Progetto "Nuovo Sistema CLGRA" (Fault Management)

- Responsabile del gruppo di Process Design e di analisi dinamica dei Sistemi.
- Gestione del Roll-Out del Sistema sul territorio Nazionale
- Responsabile della definizione delle Architetture di Rete e di Sistema

TI Telecomunicazioni &  
Informatica (ex  
Megabytes)  
Roma  
1994-1995

- Responsabile dei test di accettazione del Sistema di Accoglienza

Responsabile della definizione dei Requisiti per il Sistema di Work Force Management per la Divisione Clienti Privati.

Responsabile Startup Call Center per il servizio 191 di Telecom Italia.

Responsabile dello startup dell'ACD di Bologna (Lucent/Genesys) per il servizio 191 (Customer Care Clienti Affari).

Acquisita conoscenza approfondita di tutte le problematiche inerenti ai Processi Organizzativi di tipo Customer Care ed Assistenza Tecnica "Customer Oriented".

Sviluppata conoscenza specialistica di piattaforme CTI per Call Center (Genesys) tramite Corsi ospitati dalla holding (Supervisors Training – Wokingham – UK novembre 1999, Certified Genesys Engineer – S. Francisco – USA marzo 2000).

#### **Analista Programmatore**

In qualità di Analista/Sistemista ho lavorato nell'ambito del progetto "DATTI" relativo all'acquisizione e l'elaborazione dei dati provenienti dalle centrali di commutazione TELECOM (ex IRITEL) per il traffico telefonico internazionale, curandone, inoltre, l'assistenza "post-vendita".

Mi sono occupato della realizzazione della parte tecnica di un progetto relativo ad una gara d'appalto per l'informatizzazione di un Ente Pubblico.

In qualità di Capo Progetto, infine, per la realizzazione di applicazioni di supporto alla gestione di centrali telefoniche ERICSSON AXE, basati sulla piattaforma TMOS, per conto della ERICSSON Telecomunicazioni.

### ALTRE ESPERIENZE e PUBBLICAZIONI

**1993-1994 Fondazione Ugo Bordoni - Roma:** Consulenza e studi di ricerca legati alle problematiche della trasmissione dati in reti ATM. Il lavoro svolto ha portato alla pubblicazione delle seguenti memorie:

- "Cell Level and Frame Level Performance of Traffic Control Schemes for no Resource Reservation Data Communications in ATM Networks", tratta dal lavoro di tesi, con co-autori G.Bagnoli, M.Listanti e R.Winkler, figura agli atti del 14° I.T.C. che si è tenuto nel giugno 1994 in Francia.
- "Traffic Control For Best Effort Data Communications in ATM Networks: Simulation Comparison of Alternatives Schemes", con co-autori G.Bagnoli, M.Listanti e R.Winkler, figura agli atti dell'I.F.I.P. che si è tenuto nel marzo 1994 in Francia.
- "Description of the Simulator for the Performance Analysis of the Backpressure Mechanism", con co-autori G.Bagnoli, F. Bernabei e R.Winkler, figura, come pubblicazione interna, nell'elenco delle attività della Fondazione Ugo Bordoni dell'anno 1994.
- "Performance Simulation Analysis of the Backpressure Mechanism in ATM Network", con co-autori G.Bagnoli, F. Bernabei e R.Winkler, figura, come pubblicazione interna, nell'elenco delle attività della Fondazione Ugo Bordoni dell'anno 1994.

### ISTRUZIONE e FORMAZIONE

1993 Titolo di abilitazione alla professione di Ingegnere conseguito presso l'Università di Roma "La Sapienza", con la votazione di 108/120

1992/1993 Laurea in Ingegneria Elettronica indirizzo Telecomunicazioni conseguita presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", con la votazione di 98/110. Tesi "Controllo del traffico dati senza prenotazione di risorse in reti ATM", relatore Prof. Marco Listanti, docente di "Sistemi di Commutazione" presso la stessa Università. La tesi è stata svolta in collaborazione con la fondazione "Ugo Bordoni" ed è stata seguita dall'Ing. R. Winkler.

### CONOSCENZE LINGUISTICHE

Inglese – business proficiency