

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

SPANO, Salvatore

E-mail

sspano@sardegna.it

Nazionalità

Italiana

Data di nascita

25.08.1981

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)

Da Gennaio 2009 ad oggi

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

Sardegna IT (soc. in house della Regione Sardegna), 6, V.le dei Giornalisti, I-09123, Cagliari

• Tipo di azienda o settore

Società in-house della Regione Sardegna supporto della realizzazione del Sistema Informativo Regionale in ambito di information technology

• Tipo di impiego

Analista e Gestione Anagrafe Sanitaria Regionale

• Principali mansioni e responsabilità

Da gennaio del 2009 a oggi, inquadrato con mansione di Team Leader, ricopro il ruolo di analista e tecnico di secondo livello relativamente ai progetti di informatizzazione del Sistema Regionale Sanitario - Regione Sardegna, con particolare riferimento all'anagrafe sanitaria regionale.

Nello specifico mi occupo della gestione operativa di secondo livello in merito all'anagrafe sanitaria regionale con verifica e analisi dei processi da attuare sui sistemi informativi sanitari;

seguo ed effettuo la formazione teorica e pratica agli operatori occupati presso le ASL del territorio;

propongo la consulenza e formazione al settore Help Desk che si occupa della gestione delle problematiche di primo livello derivanti dall'attuazione dei progetti di informatizzazione;

monitoraggio, analisi e gestione dei flussi sanitari, contatti e gestione con i fornitori in merito agli applicativi di scelta e revoca ed esenzioni per tutte le ASL.

Ho maturato conoscenza specifica relativamente all'anagrafe e all'interazione della stessa nell'Assistenza Sanitaria Nazionale, all'interscambio dei flussi sanitari con gli enti certificatori, nonché la conoscenza teorica e legislativa relativamente alla normativa riferita all'Anagrafe sanitaria, scelta/revoca del medico e esenzioni per gli assistiti della Regione Autonoma della Sardegna.

Mi occupo inoltre della gestione e compilazione della documentazione riferita alla reportistica amministrativa e di qualità (Deliverables, report mensili etc.).

Da giugno del 2011 a Gennaio del 2013 ho ricoperto il ruolo di Coordinatore dell'assistenza di primo livello (Help Desk e Contact Center) nell'ambito dei servizi e sistemi informativi regionali;

Nello specifico il mio ruolo mirava al coordinamento, gestione, controllo analisi dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati.

Tali attività richiedono un ottimo know how relativo ai processi di Assistenza, nozioni informatiche, capacità di gestione e analisi dei dati attraverso i

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

principali indicatori di qualità (KPI) e gestione delle risorse umane.

Da Dicembre 2000 a Gennaio 2009

Tiscali S.p.A., SS 195 KM 2300, loc. Sa Illetta, I-09123, Cagliari

Società di telecomunicazioni

Responsabile Assistenza Secondo Livello

Dal settembre del 2007 a Gennaio del 2009 ho ricoperto il ruolo di Responsabile di settore del supporto di secondo livello (Technical Support Team) nell'area Technology Italia, per la parte Dati e Voce coordinando il lavoro di un team di 20 tecnici.

Ho effettuato e coordinato i Corsi Formativi (Dati e Voce) rivolti agli operatori tecnici di primo livello del Customer Care tecnico.

Ho stilato i manuali operativi e teorici che quest'ultimi utilizzano come linee guida per la gestione delle casistiche di problematiche tecniche varie.

Ho acquisito specifiche competenze di gestione del personale, pianificazione e raggiungimento obiettivi di gruppo e individuali, ottimizzazione del lavoro delle risorse impiegate rispetto alle richieste di conseguimento degli obiettivi aziendali.

Ho rappresentato il PM per le imprese esterne che collaborano con l'azienda per le attività in cui sono direttamente impiegate (Telecom Italia, Sirti, Sielte, Site etc.).

Tra le varie attività mi sono occupato della gestione e controllo del budget di settore.

Dal 2004 al 2007 ho ricoperto il ruolo di Tecnico specializzato di secondo livello per la gestione delle problematiche tecniche lato rete Tiscali e/o Telecom Italia in relazione alla parte Dati e Voce all'interno della Divisione Technology Italia.

In maniera specifica l'attività ha riguardato l'abilità di analizzare, aggregare e risolvere o eventualmente sollecitare presso i supporti specialistici la risoluzione degli eventuali inconvenienti tecnici riscontrati lato rete, oltre alle attività di apertura e sollecito dei guasti verso Telecom Italia per problematiche inerenti al Local Loop, instradamento e in generale di configurazione nelle centrali.

Ho maturato un'ottima conoscenza nell'ambito della tecnologia Xdsl, e sugli apparati su rete ATM e Ethernet.

Ottima conoscenza dell'infrastruttura di rete Tiscali (CPE, local loop, Dslam, Msan, Passport, Bras, Access Gatekeeper, Radius, Net Centrex, NGN).

Ho partecipato a molteplici incontri e meeting con Telecom Italia riguardanti problematiche sullo SLA e tasso di guasto.

Ottima conoscenza della rete Telecom Italia (Centrale Permutatore Urbano, Armadi, Chiostre e Box)

Dal 2001 al 2004 ho ricoperto il ruolo di Responsabile all'interno del Centro Elaborazione Dati, con la competenza di coordinamento del lavoro circa cablaggi strutturati, prime installazioni server, manutenzione di tutti gli apparati in produzione, esecuzione degli ordini circa armadi (Rack), apparati di rete, cavi di rete, fibre ottiche e permuti. Gestione del magazzino degli apparati e relativo monitoraggio (entrate, uscite, giacenze) del materiale di consumo.

Dal 2000 al 2001 ho ricoperto la mansione di tecnico specializzato all'interno del settore Office Automation, con il compito di gestire la manutenzione Software e Hardware dei Personal Computer dell'Azienda, maturando specifiche e approfondite conoscenze nel campo informatico

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità

2007

Epeople Academy, Cagliari

Corso Cisco CCNP1 con relativo superamento dell'esame per il

professionali oggetto dello studio	conseguimento della certificazione Italiana.
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	CCNP- ROUTE – Implementing IP Routing
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2006
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Epeople Academy, Cagliari
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Corso Cisco CCNA con relativo superamento dell'esame per il conseguimento della certificazione Italiana.
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	CCNA - Cisco Certified Network Associate
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2004
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	ATS
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Corso di Voip e architettura IP TV
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	Attestato di partecipazione
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2002
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Anglo-American Center
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	corso di formazione della lingua inglese livello intermedio
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	Attestato di partecipazione
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2001
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Microsoft
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Corsi Microsoft di Windows 2000 Professional e Windows 2000 Server
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	Attestato di partecipazione
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	2000
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	Istituto Tecnico Industriale "Dionigi Scano" di Cagliari
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	Meccanica, Sistemi e Automazione Industriale, Tecnologia Meccanica, progettazione e dimensionamento parti meccaniche
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 	Diploma, Perito Meccanico

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi

ufficiali.

MADRELINGUA

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

PATENTE O PATENTI

ITALIANO

INGLESE

BUONO
BUONO
BUONO

FRANCESE

SUFFICIENTE
SUFFICIENTE
SUFFICIENTE

La principale caratteristica maturata è l'ascolto. Per poter relazionare è fondamentale l'attenzione al cliente e all'azienda. di conseguenza, il saper comunicare, diviene fondamentale nel relazionarsi. Ho maturato capacità relazionali giorno per giorno dove alla base vi è il rispetto dell'interlocutore, l'importanza, la dedizione e la persuasione nella comunicazione.

Ho maturato capacità nella gestione delle risorse e soprattutto dei gruppi di lavoro al fine di rendere l'erogazione del servizio efficace ed efficiente nel rispetto degli obiettivi prefissati dall'azienda. sulla base dell'incarico di progetto affidato ho maturato la competenza nell'organizzazione delle attività, nell'identificazione delle risorse atte al singolo incarico, con l'obiettivo di rendimento del 100%. Ritengo fondamentale l'aspetto motivazionale e di fiducia sulle risorse per rispettare gli obiettivi del progetto e soprattutto aziendali. Alla base di tutto vi è l'attenzione alla gestione dello stress e la disponibilità verso i colleghi.

Ottima conoscenza dei sistemi operativi "Windows 9x / ME / NT / 2K / XP / VISTA/7/8;

Discreta conoscenza di MAC OS;

Buona conoscenza di GNU/Linux;

Ottima conoscenza dell'intero Pacchetto Office AutoCAD, SQL, Visio, Photoshop, Open Office, GanttProject;

Ottima conoscenza degli applicativi CRM, Trouble Ticketing, Bug Tracking (Siebel, VTiger, Mantis, OTRS etc.);

Buona conoscenza del sistema di monitoraggio Nagios;

Discreta conoscenza dei sistemi di Business Intelligence;

Buona conoscenza dei database relazionali quali Oracle e MySQL

Sono in possesso della patente B