

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

COMIN MAURO

Nazionalità

Italiana

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date

2010 - OGGI

• Tipo di impiego

Tecnico helpdesk 1° e 2° livello presso il Centro di formazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), agenzia delle Nazioni Unite (ITCILO).

• Principali mansioni e responsabilità

Area tecnica

- ✓ Contatto diretto con i responsabili IT del cliente ITCILO. Riferimento primario per il Service Desk tra l'Azienda ed il Cliente.
- ✓ Distribuzione, configurazione e gestione di client Windows XP / 7.
- ✓ Troubleshooting e risoluzione dei problemi tecnici presentati dagli utenti e dai partecipanti ai corsi nell'utilizzo del PC (Microsoft Windows XP, Windows Vista e Windows 7) e degli applicativi (Microsoft Office 2010, Lotus Notes, applicativi creati ad hoc).
- ✓ Risoluzione delle problematiche tecniche sui servizi erogati (Microsoft Windows AD, Lotus Domino server [gestione utenti, verifiche quote, assegnazione diritti, verifica routing mail, ecc], BES [creazione / configurazione utenti]).
- ✓ Utilizzo di HP Jet Admin per verificare / configurare stampanti e per la realizzazione di report di stampa.
- ✓ Focal point per il team Service Desk riguardo la migrazione della mail da Lotus Domino 8.5.3 a Exchange 2013 server.
- ✓ Migrazione della mail da Lotus Domino 8.5.3 a Exchange 2013 server utilizzando Dell Notes Migrator.
- ✓ Gestione di Exchange 2013 server (gestione utenti, verifiche quote, assegnazione diritti, verifica routing mail, ecc).
- ✓ Distribuzione delle immagini di sistema operativo e applicazione attraverso SCCM 2012.
- ✓ Utilizzo di ManageEngine ServiceDesk software. Progettazione e gestione dei flussi delle richieste attraverso i processi di ITIL v3.
- ✓ Utilizzo di Prezi (online web application e client locale) per creare presentazioni dinamiche.
- ✓ Utilizzo e gestione del software PowerVote e EdiVote Pro Televoting system.
- ✓ Ideazione e realizzazione di procedure (batch files) per automatizzare le attività di migrazione di alcuni applicativi / sistemi (da Office XP a Office 2010, da Acrobat suite 8 ad Acrobat pro X, le homedirectory degli utenti da Novell a Microsoft AD, da Lotus Notes 8.5.1 [con la directory "data" su disco di rete] a Lotus Notes 8.5.3 [con directory "data" in locale]).
- ✓ Gestione e manutenzione degli apparati informatici delle aule e nelle sale congressi (PC client, Printers, Switch video / audio, wireless connection).

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

✓ 2003 – 2010

OMNIA SERVICE CENTER

Società partner di HP che fornisce servizio di helpdesk tecnico (IT multiskill e multilanguage) e commerciale per prestigiosi clienti europei ed americani.

Responsabile Tecnico IT

Area tecnica

- ✓ Attività di responsabile tecnico in Helpdesk Tecnologico riferito ai grandi clienti HP in ambito Europeo.
- ✓ Risoluzione delle problematiche tecniche relative allo startup dei servizi (progettazione collegamenti di rete, gestione degli applicativi per il remote control (VNC, Lotus sametime, Altiris Carboncopy, Netopia Timbuktu) , troubleshooting delle problematiche più elevate su networking e piattaforme Microsoft, Novell, Mainframe. Utilizzo di software per la virtualizzazione VNC, Lotus sametime, Altiris Carboncopy, Netopia Timbuktu.
- ✓ Contatto diretto con i responsabili IT dei clienti gestiti e relativa progettazione della struttura tecnologica (connettività, applicativi, sicurezza) per la gestione dei servizi.
- ✓ Monitoraggio di server ed apparati di reti attraverso Openview; interpretazione allarmi, escalation ai relativi gruppi onsite.

Ambito formazione

- ✓ Ideazione e implementazione corsi di addestramento per nuove risorse.
- ✓ Formazione di nuove risorse in ambito tecnico IT relativa alla gestione dei clienti.
- ✓ Formazione di II° e III° livello su risorse già inserite in azienda.
- ✓ Formazione relativa alle principali attività di troubleshooting.

Alcune realizzazioni

- ✓ Progettazione e realizzazione con i clienti delle strutture informatiche (server e reti) per la gestione dei servizi sopra elencati. In dettaglio:
 - Realizzazione della connettività tra rete aziendale e rete dei Clienti.
 - Virtualizzazione di server Citrix per la connessione da remoto sui server / client dei Clienti.
 - Formazione onsite dai clienti per le principali problematiche conosciute e successiva formazione a tutti gli agenti che gestiscono il Cliente.
 - Risoluzione delle problematiche di connettività (problematiche di rete e firewalling) sul servizio di monitoraggio.

2008 – 2009

Immaginazione e lavoro

Immaginazione e Lavoro progetta ed eroga corsi di formazione con l'obiettivo di creare figure professionali altamente ricercate dal mercato del lavoro; realizza progetti formativi e consulenze alle imprese del territorio.

Formatore

- ✓ Docente di Informatica presso Enti riconosciuti dalla Regione per la realizzazione di in corsi di Informatica di base e gestione reti per apprendisti e non.

2001 – 2003

M.E.N.S. - Multimedia Engineering & Network Solutions

Società che opera dal 1996 nel settore ICT (Information and Communication Technology) come Società di Servizi e System Integrator.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

Responsabile help desk

• Principali mansioni e responsabilità

Area tecnica

- ✓ Responsabile servizio di Help-Desk per provider Nazionale.
- ✓ Gestione delle problematiche di più alto livello per utenti Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows NT 4.0 Server e Workstation, Windows 95/98.
- ✓ Gestione delle risorse.
- ✓ Attività di System & Network Administration in ambienti Microsoft Windows 2000 (Advanced Server, Server e Professional), Microsoft Windows NT 4.0 (Server, Workstation) e Linux RedHat su sistemi di Front-End dedicati all'erogazione di servizi Internet.
- ✓ Installazione O.S. Microsoft; configurazione Primary Domain Controller, Backup Domain Controller, standalone server.
- ✓ Installazione, configurazione e testing prodotti software Microsoft e di terze parti: Internet Information Server 5.0 e 6.0, Office.
- ✓ 97/2000/XP/2003, analog, sambar server, fine print, belarc advisor, sisoft sandra, etc.
- ✓ Gestione di server farm, assemblaggio, upgrade hardware di client e server rack.
- ✓ Monitoraggio di server ed apparati di reti attraverso MRTG e NAJOS; interpretazione allarmi, escalation ai relativi gruppi onsite.

Ambito formazione

- ✓ Ideazione e implementazione corsi di addestramento per nuove risorse.
- ✓ Formazione di nuove risorse in ambito tecnico IT relativa alla gestione dei clienti.
- ✓ Formazione di II° e III° livello su risorse già inserite in azienda.
- ✓ Formazione relativa alle principali attività di troubleshooting.

Alcune realizzazioni

- ✓ Costruzione di un gruppo di lavoro affiatato e competente per la gestione dell'Helpdesk informatico.
- ✓ Progettazione di server farm e seguente manutenzione sw e hw.

• Date

1998 – 2001

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

NES S.r.l.

• Tipo di azienda o settore

Società che offriva servizi di connettività, mail, hosting a privati e società. Società di servizi offerti in particolare al CSI Piemonte per la gestione del servizio di Helpdesk e la manutenzione di server farm.

• Tipo di impiego

Operatore Helpdesk Tecnico

• Principali mansioni e responsabilità

- ✓ Attività di System Administration presso ISP di sistemi server dedicati all'erogazione di servizi Internet (DNS, SMTP, POP, IMAP, HTTP, FTP) su piattaforme, Microsoft Windows NT 4.0 Server, Microsoft Windows 2000.
- ✓ Attività di Help-Desk presso ISP (Internet Service Provider) relativamente alle problematiche Internet, utenti Microsoft Windows NT 4.0 (server e workstation), Windows 95, Windows 3.x, MS-DOS.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Qualifica conseguita

- ✓ Certificazione ITIL FOUNDATION reg. n. 5237825.20348120
- ✓ Microsoft Technet E004 0795 370C
- ✓ Corso di formazione su Office 2010.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Corsi di aggiornamento sui sistemi operativi presso la sede Microsoft Italia di Segrate (Windows NT 4.0 server, Windows 2000 professional e server, Windows XP, Windows 7). ✓ Diploma di Maturità Odontotecnica conseguito presso l'IPSIA Plana di Torino nel 1982.
CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI	
PRIMA LINGUA	ITALIANO
ALTRE LINGUE	INGLESE
• Capacità di lettura	Buono
• Capacità di scrittura	Sufficiente
• Capacità di comprensione	Ottima
• Capacità di espressione orale	Sufficiente
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	<p>Buone capacità di utilizzare dei linguaggi semplici ed accessibili a tutti pur trasmettendo informazioni tecniche specifiche.</p> <p>Buone capacità relazionali per comprendere bene le esigenze del personale tecnico per una rapida risoluzione dei problemi.</p> <p>Buone capacità di intuizione e flessibilità per fronteggiare positivamente le emergenze.</p> <p>Ottime capacità di lavoro autonomo ma anche, se inserito in un team di interagire costruttivamente con gli altri elementi del gruppo.</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<p>Ottime capacità di lavoro autonomo ma anche, se inserito in un team di interagire costruttivamente con gli altri elementi del gruppo.</p>
PATENTE O PATENTI	Automunito – Patente B
ULTERIORI INFORMAZIONI	<p>Servizio militare assolto</p> <p>Coniugato, senza figli</p> <p>Salesiano Cooperatore</p>

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.