

STEFANO IOFFREDO

NAZIONALITÀ: ITALIANA
DATA DI NASCITA: 31/05/1989
CODICE FISCALE: FFRSFN89E31F839C

INDIRIZZO: VIA L. CALPURNIO 4, POZZUOLI (NA)
CELLULARE: +39 3914215996
TELEFONO: +39 0818541683
EMAIL: stefano.ioffredo@hotmail.it



IT SPECIALIST – SYSTEM ADMINISTRATOR

Dimostrata capacità nello svolgimento, con successo, delle attività relative ai prodotti e servizi **ICT**. Competenze solide nella risoluzione dei problemi alle dinamiche lavorative con approccio metodico ma flessibile se necessario.

Ottima capacità di comunicazione, sia nel segnalare in sintesi le attività svolte al *Management* aziendale, di comunicare nozioni specialistiche ad un pubblico non tecnico e per guidarlo in determinate operazioni durante l'assistenza da controllo remoto.

Ottime capacità di gestione del tempo, nel pieno rispetto degli *SLA* programmati e negli obiettivi prefigurati.

COMPETENZE IN SINTESI

- Sviluppare, implementare e perfezionare le procedure dei prodotti e servizi *ICT*.
- Installare e configurare nuovo *hardware/software* ed eseguire opportune configurazioni di sistema.
- Ottimizzazione delle risorse e gestione degli account utente.
- Analizzare file di *log*, porre rimedio ai problemi/guasti tramite tecniche di *troubleshooting*.
- Rispondere ai quesiti degli utenti, documentare le operazioni effettuate.
- Monitorare e segnalare la soddisfazione del cliente, fornire *input* volti al miglioramento delle prestazioni.

Durante l'attività giornaliera metto a disposizione del gruppo di lavoro e del cliente le mie capacità di relazione, la mia esperienza e le competenze tecniche accumulate in anni di studio e lavoro, con professionalità e in piena coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali. Le mie buone capacità di dialogo e confronto, favoriscono il mio inserimento in un ambiente di lavoro dinamico e vivace, dove può rendersi necessario lavorare in turni (anche serali), compresi giorni feriali e festivi, come già avvenuto in occasione delle importanti esperienze di **Expo 2015, Vivaldi 2018, War Room 2019 e Connessione Ponte 2020 per Intesa Sanpaolo Group Services.**

ESPERIENZE LAVORATIVE RECENTI

01/04/2014 – 01/05/2022 (in corso):

Contratto a tempo indeterminato come consulente di P.C.M. S.r.l presso **Intesa Sanpaolo Group Services - Servizio Infrastrutture Tecnologiche**, in qualità di *System Administrator* al **POICT**, Presidio Operativo **ICT**, Ufficio Tecnologie Distribuite di Napoli (Viale G. Marconi, 11). **Referente dell'area tecnica del gruppo di lavoro UTD_SUPP_PCM**, gruppo di sistemisti esterni in supporto all'Ufficio di Supporto Infrastrutture Tecnologiche di Intesa Sanpaolo (**UTD_SUPP**) da settembre 2019.

Gestite circa 30.840 richieste di assistenza (**ticket Remedy – Incident Service Now**) come operatore del Supporto Specialistico tecnologico di **II livello** sulla maggior parte delle categorie presenti in ambiente intesa.

Tra i vari compiti svolti in qualità di consulente presso *Intesa Sanpaolo Group Services* sintetizzo fra tutti:

- **PROGETTO VIVALDI**

Partecipato alla cabina di regia che in una prima fase ha effettuato la **migrazione** di circa 4000 computer **ex Banche Venete** (Popolare di Vicenza e Veneto Banca) su rete **Intesa Sanpaolo**, e verificato successivamente con gli operatori presenti nelle varie filiali, la corretta configurazione, e funzionamento, delle diverse periferiche (tablet, scanner, stampanti, roller cash, etc.) e dei diversi applicativi locali e web (*Lync, Outlook, SharePoint*, etc).

In diretto contatto con i vari uffici competenti, si è affrontato le varie anomalie che si sono presentate, trovando sistematicamente una efficace soluzione che permettesse di ripristinare la regolare operatività. Da sottolineare il lavoro di analisi svolto durante la migrazione su alcuni vecchi modelli di stampante bancaria "Olivetti PR2". Dalle informazioni fornite i referenti hanno inserito queste ultime nella lista dei modelli non certificati dall'azienda e hanno successivamente creato un piano di censimento e sostituzione con il l'unità di gestione manutentori.

- **MIGRAZIONE WINDOWS 10**

Componente della "*task force*" dei consulenti esterni partecipanti al tavolo di assistenza Windows 10, oltre la gestione tecnica necessaria al completamento della migrazione al nuovo sistema operativo di tutti i computer del gruppo **Intesa Sanpaolo**, workstation e portatili, e delle anomalie che si presentano successivamente a tale attività, mio compito è coordinare i colleghi tutti nello svolgimento dei compiti previsti dal processo.

Seguendo chiari obiettivi, e precise indicazioni fornite dai responsabili interni, è stato da parte mia necessario configurare da remoto le periferiche collegate (Cash in, stampante, scanner, lettori assegni, bar code, tablet) e testarne la funzionalità nel fine settimana per non causare interruzioni di servizio nei giorni di apertura delle sedi e delle filiali intesa.

Si è resa, inoltre, necessaria la creazione/gestione di apposito strumento (*database*) per l'annotazione condivisa delle problematiche riscontrate *prima* e dopo la migrazione, delle relative soluzioni adottate, che permettesse poi la risoluzione massiva da parte dei III livelli competenti, opportunamente informati via email e/o *call conference*.

- **DEMATERIALIZAZIONE - FIRMA GRAFOMETRICA – TABLET 10 POLLICI (WAR ROOM)**
 Come supporto specialistico di **II livello**, preciso compito personale è stato quello di offrire supporto tecnologico, via **ticket Remedy e Incident Service Now**, alle filiali del gruppo **Intesa Sanpaolo** che sperimentavano le procedure di **firma grafometrica** tramite apposito *Tablet*, individuando le anomalie singole o recidive, da risolvere nell'immediato, o interessando i diversi altri gruppi competenti, in un continuo sistema di *feedback*, necessario per le opportune migliorie da apportare al processo.
 Con l'utilizzo diffuso del processo di dematerializzazione dei contenuti cartacei, celebrato con il *D-day* del 6 giugno 2016, continua la mia costante attività di supporto tecnologico per tutte le attività che lo prevedono, come gli investimenti, le carte di pagamento e i prestiti personali, e tutti i documenti obbligatori (questionario Mifid e antiriciclaggio), oltre a tutte le operazioni di sportello.

- **EXPO 2015 – ASSISTENZA DEDICATA**
 In qualità di *System Administrator* al **POICT** siamo stati impiegati durante tutta la durata del progetto Expo 2015 nei gruppi di assistenza dedicata al personale di Intesa Sanpaolo presenti nei punti dedicati ai servizi bancari nel polo espositivo Fiera Milano. L'attività prevedeva anche copertura del servizio dalle ore 8.30 fino alla chiusura prevista intorno alle ore 22.00, anche nel fine settimana.

- **ATM - MIGRAZIONE W10**
 Da settembre 2019 in qualità di System Administrator componente della "*task force*" dei consulenti esterni partecipanti al **tavolo di assistenza ATM**. Attività straordinaria notturna programmata per la **migrazione a Windows10 dei Bancomat di Intesa Sanpaolo** in tutte le regioni d'Italia. L'attività svolta da remoto in collegamento dall'ufficio del POICT situato nella sede di **Intesa Sanpaolo Group Services** di Napoli (Via Toledo 177/178).
 Oltre alle attività necessarie al completamento della migrazione degli ATM, mio compito è di assicurarmi nelle ore precedenti che i bancomat fossero tutti accesi e collegati alla rete intesa, che fossero presenti le immagini del nuovo sistema operativo prima di avviare la procedura di migrazione, di disabilitare il **Checker di Sicurezza** degli ATM e spostare in console tali apparati da "nodo W7" a "nodo W10" (gruppo di sicurezza in AD), spedire le immagini del S.O. sugli atm che non hanno ricevuto l'aggiornamento software da SWD e rimuovere gli ATM programmati che risultavano spenti o guasti dalla console di migrazione. Infine era richiesto report mail degli atm migrati con successo e di quelli segnalati al manutentore da inviare a tutti gli uffici coinvolti nella migrazione. **L'attività è stata interrotta a fine febbraio 2020 a causa della pandemia di Covid-19 e dei primi focolai presenti in Veneto e Lombardia.**

- **PROGETTO CONNESSIONE PONTE – COLLEGAMENTO CITRIX PER UTENTI IN SMART WORKING**
 In relazione a quanto previsto dal **DPCM del 1° marzo 2020**, nonché dal **DPCM del 4 marzo 2020** e dal **DPCM dell'8 marzo 2020** e tanto in considerazione dello stato emergenziale determinato dal fenomeno di virulento contagio del Coronavirus (Covid-19), Intesa Sanpaolo ha avviato un progetto di preparazione delle attività quotidiane per favorire lo Smart Working dei propri dipendenti. Tale progetto consiste nel consentire il collegamento da remoto da pc personali degli utenti sui pc aziendali presenti nelle filiali e nelle sedi di Intesa Sanpaolo.
 Come supporto specialistico di **II livello e unico consulente esterno dedicato a questa attività**, preciso compito personale è stato quello di offrire supporto tecnologico e telefonico attraverso **Incident Service Now e numero telefonico dedicato**, a circa 2000 dipendenti di **Intesa Sanpaolo**.
 La connessione ponte prevede l'installazione di **Citrix Workspace App** sul pc personale dell'utente e di una trilogia software **Citrix per VDA** da installare sugli asset intesa presenti in filiale. Mio compito era quello di guidare gli utenti all'installazione del software, di installare la trilogia VDA sugli asset intesa attraverso la rete e, infine, guidarli alla configurazione e all'accesso con **Strongauth Authentication** per il primo collegamento. Attività ancora in corso in seguito a proroga Smart Working e nuove richieste di abilitazione da parte dei direttori di filiale al referente del progetto.

- **PROGETTO AGGIORNAMENTO PIATTAFORMA SMARTTOOLS DI INTESA SAN PAOLO**
In seguito alla piattaforma web creata in ambiente Intesa San Paolo per le attività di analisi e di intervento di primo e di secondo livello durante la gestione e la risoluzione di anomalie aperte tramite incident di **Service Now** da parte degli utenti sia di Sede che di Filiali. L'attività predisposta dai capi ufficio al fine di aggiornare e verificare il corretto funzionamento dei comandi e informazioni lanciati tramite **tools** sulle postazioni e sulle utenze.
Al termine delle verifiche l'attività ha visto la produzione di **77 progetti Power Point** circa per un totale di **150 slide informative** con le descrizioni di ogni comando, le informazioni restituite e i casi in cui viene utilizzato. I progetti infine sono stati approvati dai referenti dei vari gruppi di supporto intesa che li hanno diffusi poi a tutti gli operatori di primo e secondo livello come guida\formazione.

- **PROGETTO SOSTITUZIONE DOCKING STATION AGGIORNAMENTO FIRMWARE LENOVO\HP**
Da settembre 2022, in seguito all'attività di sostituzione degli asset dei pc portatili obsoleti in ambiente isp sono stati assegnati agli utenti portatili **HP EliteBook 860 G6** e **LENOVO 20HES4VB00**. Nell'attività di certificazione degli asset questi modelli sono risultati compatibili rispettivamente con le nuove docking station **HP** e **LENOVO** (sia tipologia **40AS** che **40AY**). In seguito all'attività di sostituzione gli utenti segnalavano la perdita di connessione alla rete e alle periferiche durante la normale operatività. **Da Gennaio 2023** in collaborazione con i fornitori abbiamo eseguito verifiche e interventi incrociati per risolvere le anomalie segnalate, talvolta con workaround temporanei, fino ad arrivare al rilascio di nuovi firmware per entrambi i modelli che hanno risolto definitivamente l'anomalia. **A Marzo 2023** dal nostro gruppo sono state aggiornate con il nuovo **firmware** all'incirca **45.000 docking station HP** e **15.000 docking station LENOVO**.

10/2013 – 03/2014:

Contratto a tempo determinato come consulente di P.C.M. S.r.l presso **Intesa Sanpaolo Group Services - Servizio Infrastrutture Tecnologiche**, in qualità di **System Administrator** al **POICT**, Presidio Operativo **ICT**, Ufficio Tecnologie Distribuite di Napoli (Viale G. Marconi, 11).

Gestione attività di assistenza (**ticket Remedy**) come operatore del Supporto Specialistico tecnologico di **II livello** sulla maggior parte delle categorie presenti in ambiente intesa, assistenza telefonica e da controllo remoto in supporto alle filiali e ai tecnici del gruppo di manutenzione di **Intesa Sanpaolo**.

02/2011 –10/2013

Contratto di collaborazione a progetto come consulente di P.C.M. S.r.l presso **Intesa Sanpaolo Group Services - Servizio Infrastrutture Tecnologiche**, in qualità di **System Administrator** al **POICT**, Presidio Operativo **ICT**, Ufficio Tecnologie Distribuite di Napoli (Viale G. Marconi, 11) e tavolo di assistenza tecnica presso la sede di **Intesa Sanpaolo Group Services** di Napoli (Via Toledo 177/178).

In sintesi i progetti seguiti in questo periodo per *Intesa Sanpaolo Group Services*:

- **"ROLL OUT" - REINSTALLAZIONE XP**

Componente del tavolo di manutenzione per assistenza telefonica e da remoto per censimento e reinstallazione degli asset intesa con sistema operativo XP.

- **MIGRAZIONE WINDOWS 7**

Componente della "task force" dei consulenti esterni partecipanti al tavolo di assistenza Windows 7, oltre la gestione tecnica necessaria al completamento della migrazione al nuovo sistema operativo di tutti i computer del gruppo *Intesa Sanpaolo*, workstation e portatili, e delle anomalie che si presentano successivamente a tale attività, mio compito è coordinare i colleghi tutti nello svolgimento dei compiti previsti dal processo.

- **SUPPORTO TABLET 5 POLLICI**

Come supporto specialistico di **II livello**, preciso compito personale è stato quello di offrire supporto tecnologico, via **ticket Remedy**, alle filiali del gruppo *Intesa Sanpaolo* che in seguito all'attività di migrazione riscontravano blocchi nelle procedure che prevedevano l'utilizzo dei tablet **Wacom - 5 pollici**.

10/2013 – 09/2018:

In questo periodo come consulente di P.C.M. S.r.l sono stato ingaggiato per attività extra per conto di **IBM Italia** per i progetti di sostituzione triennale degli asset in dotazione di "**ENI adfin**", "**ENI GAS&POWER**", "**ENI servizi**", "**ENI Refining & Marketing**" situati nei presidi di Napoli a via Ferrante Imperato e al **Centro Direzionale - ISOLA C5**.

ISTRUZIONE

2011: Conseguito diploma di Liceo Scientifico, presso l'Istituto Santo Stefano di Melito
2020 (in corso): Iscritto al secondo anno del corso di Laurea Triennale di Scienze Politiche e Sociali

LINGUE STRANIERE

INGLESE: Buona capacità di lettura.
Buona capacità di scrittura.
Discreta capacità di espressione orale.