

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **MADDALENA QUAGLIA**
Indirizzo **VIA NINA RUFFINI 27 10010 COLLERETTO GIACOSA (TO)**
Telefono **(+39) 349 7033889**
E-mail mquaglia@education2enterprise.com
mquaglia@libero.it

Nazionalità *Italiana*

Data di nascita *28/07/1962*

ESPERIENZA LAVORATIVA

Marzo 2013 – oggi
E2E - via Nina Ruffini 27 - 10010
Colleretto Giacosa (To)

E2E – di Maddalena Quaglia

BMC Insegnante Tecnico Certificato

BMC Software INC. - Erogazione di corsi di formazione tecnica BMC su tutte le soluzioni BMC basate sulla piattaforma AR e Innovation Studio come Atrium CMDB e CMDB Portal, BMC ITSM Helix Suite, piattaforma Innovation Studio, BMC Business Workflow, BMC SRM e BMC DWP e DWP Catalog, BMC Remedy con SMART IT, BMC Smart Reporting, BMC Knowledge Management come insegnante certificato BMC International.

Oggi **BMC Coordinatore Tecnico di Progetto**

Agenzia NATO (Braine l'Alleud) - Le attività consistono nello sviluppo della documentazione relativa alla pianificazione e alla gestione di vari progetti Sono incaricata di predisporre quanto è necessario per fornire evidenza dell'andamento dei progetti e tenere riunioni di coordinamento interno con i membri del team.

Settembre 2023 - Ottobre 2023 **BMC Analista**

NCI Agency (Mons) - Le attività, in coordinamento con i Project Manager e il responsabile tecnico, sono state rivolte ad una revisione approfondita dei processi attivi per definire quanto necessario a migliorare la configurazione e personalizzazione dei sistemi utilizzati.

Marzo 2022 - Settembre 2023 **BMC Helix Esperto di Prodotto**

Tiberone Technologies GmbH - Attività di consulenza per disegnare il catalogo dei servizi interno basato sulle soluzioni digitali BMC DWP per il cliente finale Airbus a Monaco.

Maggio 2021 - Febbraio 2022 **BMC Helix Esperto di prodotto e BMC Architetto**

INFOSYS per Solvay - BMC Helix 20.08

Ho supportato un team di nuovi tecnici sul catalogo DWP per progettare e implementare il catalogo dei servizi Solvay. Ho progettato l'architettura per il catalogo dei servizi Da settembre 2021 mi sono occupata della progettazione e implementazione di Report e dashboard complessi in Helix Smart Reporting per Solvay IT e per aziende esterne loro clienti.

Gennaio 2020 - April e 2021 *Remedy developer*

Agile Network Systems - Fareham (UK) - BMC AR System

Sono stata parte di un team di sviluppatori sul progetto One Workflow per il cliente Telia Sonera per migliorare le funzionalità della soluzione.

Maggio 2018 - Dicembre 2019 *Project Manager:*

BMC Software SRL - Milano -

Come PM ho avuto il compito di gestire più di un progetto contemporaneamente con l'obiettivo di realizzare progetti redditizi, nel rispetto del budget e dei tempi e con il dovere di supervisionare l'esecuzione di ciascun progetto, gestire le risorse impegnate nel progetto, risolvere i problemi, gestire il controllo dei costi, dei rischi. Ho applicato le migliori pratiche di gestione dei progetti basate sulle metodologie BMC.

Developer/Product Specialist/Consultant:

A2A Smart City per il Comune di Milano

Disegno e implementazione della soluzione a supporto della gestione delle segnalazioni di malfunzionamento sui sistemi tecnologici e di controllo del traffico e del territorio del comune di Milano.

Sviluppo di una serie di web services per supportare l'integrazione con la gestione dei dati delle risorse IBM Maximo.

Sviluppo di una serie di web services soap per supportare l'integrazione con la app Illuminiamo a disposizione del cittadino per la segnalazione di anomalie sui sistemi di illuminazione pubblica

HP per Vodafone Italia - Coinvolto come specialista di progetto per supportare il team tecnico nel progetto di aggiornamento tecnico della piattaforma a supporto della soluzione della soluzione basata su BMC AR System dalla versione 7.5 alla versione 9.1.

Vodafone UK - OneITSM. Nel progetto Vodafone Global per l'aggiornamento delle soluzioni BMC alla versione 9.1, sono stato coinvolto nella preparazione e nella consegna del materiale formativo che evidenziava le novità della nuova versione.

EIB - European Investment Bank - Luxembourg.

Disegno e Implementazione tecnica della soluzione EFSI Advisory Hub per attivare gli specialisti delle aree interessate.

BNL group BNP Paribas - Atrium CMDB (CMDB vers:8.1) :

Valutazione CMDB: documentazione e presentazione dei risultati dello studio.

Supporto nella creazione di un team di governance CMS e nell'avvio di una revisione del processo ITSM.

Revisione dell'analisi di impatto basata sul modello dei dati del cliente.

Sorint.lab (Bergamo) - BMC Remedy ITSM (vers. 7.6.4):

Installazione di patch e moduli della soluzione (Gestione asset/Atrium Integrator)

Implementazione di estensioni a ITSM (per gestire le e-mail in arrivo per aprire e aggiornare incidenti/modifiche ITSM)

Test e documentazione

KPMG for Corte dei Conti (Rome) - BMC Remedy ITSM (vers. 7.6.4):

Amministrazione della soluzione basata su BMC di gestione dei ticket e dei livelli di servizio.

Configurazione e attivazione del processo di gestione dei problemi.

Estensioni a dashboard e report BO.

Documentazione.

Nexi - Bassilichi (Firenze) - BMC Remedy ITSM (vers. 8.1):

Aggiornamento tecnologico alla v 9.x e personalizzazioni della soluzione di gestione dei malfunzionamenti sui sistemi di pagamento di Bassilichi.

ACEA - Roma Aggiornamento tecnologico da ITSM v 7.6.x alla versione 8.1. Disegno delle attività afferenti la migrazione su nuova piattaforma dei ticket esistenti.

2007 - Febbraio 2013

Alten Italia S.p.A

(previously Onion S.p.A.)

*Project Manager/ Technical Unit
Manager:*

In qualità di Project Manager, ho seguito un gruppo di 30 tecnici su svariati progetti basati sulle soluzioni BMC Remedy per il Service Management.

In qualità di socio operativo Onion S.p.A. ho partecipato ai consigli di amministrazione e mi sono occupata di tutti gli aspetti che comporta essere socio di una azienda di 150 dipendenti. Di seguito alcuni dei progetti sui quali ho avuto un ruolo tecnico in aggiunta a quello di gestione.

E-Utile S.p.A.: iniziato nel 2012 – Riprogettazione dei processi interni e allineamento alle Best Practice ITIL v3 attraverso l'utilizzo della Suite applicativa BMC ITSM. Atrium CMDB integrato con discovery SCCM; Modifica e rilascio, Service Desk. Definizione delle regole per SLA, OLA e contratti sottostanti. Reporting basato sia su dashboard che su analisi. Integrato con ITSM di Selene tramite funzionalità DSO. Utilizzo della base di conoscenza.

SELENE S.p.A. Attivazione della Suite applicativa ITSM (Change & Service Desk, Atrium CMDB) integrata con un catalogo servizi basato sulla piattaforma Novell.

ITALGAS: Studio di fattibilità che ha portato all'implementazione di un progetto di Service Management per supportare l'utente finale con un Single Point of Contact.

RAI: Introduzione della suite ITSM insieme ad alcuni flussi di lavoro personalizzati già implementati e attivi presso la sede del cliente (RAI Amico 777)

Altri Clienti:

E-Utile
Nardi Elettrodomestici
Ote/Marconi
Quercia SW (attuale UNICREDIT)
Pirelli Real Estate

Process Analyst, Solution Architect and Senior Analyst:

1996 - 1998
Delos S.p.A.

Analyst:

1986 - 1996
Syntax Sistemi Software

Software Engineer:

Analisi e implementazione di soluzioni di Help Desk solutions basate su AR System:

- Call Centre ITS (Fiat group later GVS)
- RAI "Help Desk Amico"
- Iveco: sistema di Help Desk basato su ARS 1.2 e integrato con IVR Necsy

- Analisi e sviluppo di applicazioni software per Olivetti:
- Analysis and implementation of an authoring tool to design forms for OS/2 environment.
- Analysis and implementation in C++ of a video/keyboard driver to be used from Olivetti banking applications
- Implementation of a Digital VT220 terminal emulator on PC Olivetti M24 in assembler 8086 language
- Analysis and implementation of a file transfer application from Olivetti L1 environment with MOS Operating System and CICSS on HOST, programming Language Pascal +

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2021 - BMC Teaching certifications for the complete BMC Helix 20.x Suite and BMC Business workflow and BMC Advanced Catalog
- 2018 /2019 - Certification on Helix 19.x and DWP 19.x as BMC international teacher
- 2015/2016- BMC Teaching certifications for version 9.x
- 2014 - Prince2
- 2013 - Teaching certifications to version 8.x for all ITSM courses
- 2012 - BMC ITSM Accredited Professional Certification
- 2010 - IL V3 Foundation Certification
- 2009 - BMC CMDB – Egham UK – Teaching Certification
- 2007 - BMC Skilled Professional
ITIL V2 Foundation Certification
- 2006 - BMC Remedy IT Service Management – Egham UK – Teaching certification
BMC AR System Administering – Egham UK – Teaching Certification
- 2002 – Siebel 7 Technical Certification
- 1999 - Training session BMC Remedy DSO
BMC Service Request Management – Egham - Teaching Certification
- 1986 - Centro per le tecnologie Informatiche Ghiglieno (Ivrea)
Specializzazioni in Sistemi Operativi e Telecomunicazioni.
- 1981 - Liceo Linguistico Ugo Foscolo – Vercelli –Diploma

CONOSCENZE PERSONALI

LINGUA MADRE Italiano

ALTRE LINGUES

<i>Inglese:</i>	████████████████████	████████████████████	████████████████████	████████████████████
<i>Francese:</i>	██	██	██	██

Comunicazione: Buone capacità di comunicazione

COMPETENZE IT: **Linguaggi di programmazione:** C/C++, OS2, Java, Visual C/C++, Visual Basic, Pascal, Pascal ++
Office: Word, Excel, Power Point, Outlook, Visio, Project
Sistemi operativi: Windows, Linux, AIX, HPUX
Rete: BMC ARS Remedy Server + Midtier + Email Engine + DSO, Tomcat, Apache – IIS (www), postfix (mail), vsftpd (FTP), dhcpd (DHCP), pptpd e OpenVPN (VPN)
Programmazione Web JScript/JavaScript
Web authoring: FrontPage, NotePad (HTML)
Database: Microsoft SQL Server, Oracle

PATENTE DI GUIDA B

PRIVACY Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR