

# Roberto Volpin

<b>Informazioni personali</b>	Stato civile: coniugato
	Nazionalità: italiana
	Data di nascita: 27 agosto 1968 Luogo di nascita: Milano
	Residenza: Pioltello 20090 (MI)
	Email: ilvolpe7@gmail.com
<b>Istruzione</b>	<b>1987</b> Diploma Ragioniere programmatore presso l'istituto "P.Verri" a Milano
	<b>1988</b> Iscritto alla facoltà di Ingegneria Elettronica di Milano
<b>Lingue</b>	Inglese buono, francese scolastico
<b>Militare</b>	<b>1990</b> Assolto nel corpo degli Alpini.
<b>Conoscenze software</b>	Sistemi AS400, Windows; Sistemi ERP (Diapason; X3); Business Object e pacchetti Office di Windows
<b>Esperienze di lavoro</b>	<p>Dal <b>1991 ad oggi</b> presso Formula Impresoft SpA (Gruppo Formula SpA).</p> <p><b>Dal febbraio 2004</b> Responsabile del Contact Center: il front-end di tutta la struttura di assistenza ai clienti (circa 1500) di Gruppo Formula, qualunque sia la soluzione/prodotto/servizio acquistato. Interagisce con il back-end di questa struttura: filiali, centro di customizzazione, fabbriche e dai produttori di cui distribuiamo componenti. Responsabile del servizio di Application Management con compiti di gestione e sviluppo mercato. Responsabile della produzione dei dati per la misurazione dei KPI aziendali per assistenza e bug-solving.</p> <p><b>Dal 2000</b> Service Manager. Ho ricoperto con questa funzione la responsabilità dei contatti di Application Facility Management del Gruppo per l'area Nord (per le filiali di Formula di Torino, Milano, Padova, Bologna e Firenze). Coordinando le attività del Customer Care del Gruppo nel rispetto degli SLA (Service Level Agreement) dei singoli contratti, garantendo per i clienti il rispetto degli stessi. Gestendo 23 contratti per un valore di circa 750.000 euro annui.</p> <p>Ho collaborato con le aree commerciali del Gruppo nella fase di prevendita per la determinazione dei requisiti dei servizi e del loro valore economico.</p> <p><b>Dal 1998</b> ruolo di vice coordinatore delle risorse tecniche. Nell'ambito della filiale di Milano ho coadiuvato il direttore tecnico nel compito di allocazione delle persone (18 in area finance), alla valutazione delle prestazioni professionali dei consulenti ed alla definizione del loro percorso di crescita professionale e, alla ricerca di nuove persone, anche attraverso la gestione dei rapporti con terzi fornitori.</p> <p><b>Dal 1996</b> capo progetto. Con compiti di definizione e studio di fattibilità, coordinamento delle risorse assegnate e monitoraggio della redditività economica dei progetti di sviluppo e impianto dei prodotti venduti dal Gruppo con specificità nell'ambito finance.</p> <p><b>Dal 1994</b> consulente tecnico. Attività di analista/programmatore e anche di addestramento all'utilizzo delle funzionalità dei prodotti del Gruppo. Responsabile delle installazioni e comunque degli interventi sull'architettura del prodotto nell'ambito di sistemi AS400.</p> <p><b>Nel 1991</b> assunto in Gruppo Formula SpA con contratto di formazione con ruolo di programmatore.</p> <p><b>Nel 1989</b> Siemens Data SpA.</p> <p>In attesa del militare impiegato per la durata di circa un anno presso l'ufficio commerciale con compiti verifica amministrativa delle vendite di hardware e software dell'azienda. Ho sviluppato un sistema di gestione della carriera professionale degli insegnanti presso la scuola elementare di Pioltello su prodotti Siemens AG con tecnologia infomix.</p>
<b>Inquadramento attuale</b>	Quadro CCNL Commercio.
<b>Altri interessi</b>	Sport: pallavolo (praticato a livello agonistico); beach volley, basket
	Letteratura: Storia moderna e scienze naturali