

CV SABINO MANGANO

DATI PERSONALI

Nome completo: Sabino Mangano

Email: sabino.mangano@gmail.com

Sesso: M - Data di nascita: 01/02/1975

Residenza: Bari

Patente: A/B

PRINCIPALI ESPERIENZE LAVORATIVE

Periodo Ottobre 2011 - Aprile 2013

Lavoro o posizione ricoperti: Business Developer PA

Principali attività e responsabilità: Commerciale PA (Pubbliche Amministrazioni e Sanità)

- Sviluppo Commerciale Territorio Centro Sud Italia

- Start Up progetti con direzioni PA e Sanità

Tipo di attività o settore: Soluzioni Software e Servizi Outsourcing HR

Area di Lavoro: Centro/Sud Italia

Periodo Settembre 2010 – Ottobre 2011

Lavoro o posizione ricoperti: IT Auditor - CCManager - Total Quality Manager

Principali attività e responsabilità:

a) Auditor IT - Call Center Manager presso società operante nel settore Tlc (Partner H3G Italia)

b) Total Quality Manager - Customer Care Manager presso società operante nel settore Tlc (Partner Telecom Italia - Enel Energia)

- Gestione risorse con pianificazione attività e strategie commerciali.

- Attività di ricerca ed implementazione di soluzioni al fine di ottimizzare i processi aziendali.

- Azioni e monitoraggio dei KPI pre-sales / post-sales.

- Gestione rapporti commerciali e di problem-solving con direzioni clienti committenti.

Tipo di attività o settore: Customer Care - Call Center

Area di Lavoro: Bari

Periodo Marzo 2006 – Gennaio 2010

Lavoro o posizione ricoperti: IT Auditor - Customer Care Manager

Principali attività e responsabilità: IT Auditor - Customer Care Manager presso società operante nel settore pubblica amministrazione ed ospedaliero:

- Gestione risorse con pianificazione attività del delivery e del customer care di I° e II° livello.

- Gestione problem-solving con direzioni delle pubbliche amministrazioni.

- Attività di ricerca ed implementazione di sw ed hw al fine di ottimizzare i processi aziendali.

- Attività di delivery presso clienti per preparazione di Project Plan dedicati all'avvio di nuovi progetti.

- Responsabile risorse tecniche (gestione contratti, team motivation, talent discover).

- Direzione sede di assistenza tecnica operativa sull'intero territorio nazionale.

- Responsabile dello sviluppo commerciale area centro-sud.

Tipo di attività o settore: Soluzioni Software e Servizi Outsourcing HR

Area di Lavoro: Bari/Milano/Sofia

Periodo Giugno 2005 – Marzo 2006

Lavoro o posizione ricoperti: Area Tecnico Commerciale

Principali attività e responsabilità: Funzionario area tecnico/commerciale settore IT: gestione clienti territorio Puglia.

Tipo di attività o settore: Distributore Prodotti Informatici

Area di Lavoro: Bari

Periodo Luglio 2001 – Maggio 2005

Lavoro o posizione ricoperti: Team Leader Customer Care IT

Principali attività e responsabilità: Team Leader Customer Care Allianz Group / RAS:

- Inizio attività in qualità di Operatore di Helpdesk 1° Livello con utilizzo Control-It e Sql Server 7.0 per assistenza nuovo software applicativo su piattaforma Oracle per Gruppo Allianz Group e RAS.
- Tutor on-site e consulenza tecnica per agenzie gruppo RAS ed Allianz Subalpina.
- Preparazione manualistica su rilasci applicativo.
- Nel 2002 affidamento incarico di Team Leader del gruppo HD con attività di gestione delle chiamate ed analisi dei banchi con l'area sviluppo software.
- Gestione reportistica per direzione del Ge.Si RAS.
- Collaborazione con l'Area Testing durante i pre rilasci.

Tipo di attività o settore: Assicurativo, Sviluppo Software, Assistenza IT

Area di Lavoro: Milano

Periodo Luglio 1996 – Giugno 2001

Lavoro o posizione ricoperti: Technical Manager Supervisor

Principali attività e responsabilità:

- Coordinamento risorse ed installazione siti radiocor in collaborazione con il Ced Borsa di Milano.
- Supervisione dei budget.
- Gestione Back-Office.

Tipo di attività o settore: Telecomunicazioni

Area di lavoro: Centro/Sud Italia

ISTRUZIONE E FORMAZIONE**Date 10/09/1989 - 10/06/1994**

Titolo della qualifica rilasciata: Diploma Geometra Sperimentale – Area territorio ambiente.

ITG Euclide – Bari

Date 10/01/2001 - 31/03/2001

Titolo della qualifica rilasciata: Sistemista Informatico Cics - Db2 - Sql - Reti

Principali tematiche/competenza professionali possedute: Corso Base Sistemistico architetture IBM presso la Sistemi Informativi Spa (Gruppo IBM) con specializzazione in CICS/DB2 e linguaggio SQL

Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione

Sistemi Informativi (Gruppo IBM) Roma

Date 01/11/2010 - 10/01/2011

Titolo della qualifica rilasciata: Corso Colors: Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

Principali tematiche/competenza professionali possedute: Analisi della personalità del cliente/interlocutore attraverso lo studio dei colori dominanti.

CAPACITA' E COMPETENZE PERSONALI

Capacità Linguistiche: Madrelingua Italiano

Altra Lingua: Inglese

Comprensione: Parlato – Scritto : Ascolto C1 - Utente Avanzato / Lettura C1 - Utente Avanzato

Interazione orale C1 - Utente Avanzato / Produzione orale C1 - Utente Avanzato

Capacità e competenze sociali

Ottime capacità di gestione delle relazioni interpersonali e delle modalità comunicative.

Forte propensione al lavoro in contesti multi culturali/sociali.

Capacità e competenze organizzative

Ho una spiccata capacità organizzativa ed attitudine a lavorare in TEAM e per obiettivi.

Naturali doti di leadership e coordinamento di gruppi di lavoro.

Capacità e competenze tecniche

L'esperienza finora maturata mi ha portato a comprendere ed interiorizzare le problematiche relative ai diversi settori di competenza, rendendomi capace di individuare e valutare gli specifici rischi ed in grado di assumere un atteggiamento propositivo in merito alla loro soluzione.

Ottime capacità di gestione dei tempi e di *problem solving*.

Capacità e competenze informatiche

Conoscenze professionali dei sistemi operativi Windows, iOS, Ubuntu.

Conoscenze professionali del pacchetto Office 2003/2007/2010, OpenOffice, LibreOffice.

Conoscenze professionali reti lan e wan.

Conoscenze professionali di applicazioni voip e di videoconferenza.

Sviluppo portali web tramite piattaforme CMS (Joomla, Wordpress, ecc.) ed App Android e iOS.

Conoscenze professionali dei principali software CRM e di Project Management (Sugar, VTiger, OC).

Conoscenze professionali di soluzioni software per Call Center e gestione Back Office.

Installazione e customizzazione di soluzioni Open Source.

Hobby ed Interessi

Partecipo a seminari sull'innovazione tecnologica ed a corsi web su nuovi prodotti IT; partecipo a forum online relativi a soluzioni software open source.

Appassionato di video editing , fotografia, comunicazione ed arte.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196

Bari, 3/11/2014

