



Marco Miniscalco

PROFILO PROFESSIONALE

IT Service Manager con oltre 25 anni di esperienza nella gestione di servizi ICT per organizzazioni complesse nei settori Banking, Fashion e Manufacturing.

Esperto nella governance di Service Desk, Workplace Services, End User Computing e IT Operations, con responsabilità di budget, fornitori, SLA/KPI, asset lifecycle management e programmi di trasformazione digitale.

Comprovata esperienza nella gestione di team interni e partner esterni, nella conduzione di gare e processi di sourcing e nell'implementazione di piattaforme Microsoft e ITSM in contesti Enterprise.

ESPERIENZA

Banca Ifis Spa, IT Service Manager

2018/11 - PRESENTE

- ★ Governance e coordinamento dei servizi di Service Desk, Desktop Management e Digital Workplace in contesti Enterprise altamente regolamentati, garantendo la continuità operativa di oltre 4.000 utenze distribuiti sul territorio nazionale ed europeo e il supporto a personale executive e funzioni aziendali critiche.
- ★ Gestione e controllo di budget annuali superiori a M€ tra Capex e Opex, con responsabilità di pianificazione economica, forecasting, controllo dei costi e supporto alle iniziative di sourcing, evoluzione e trasformazione dei servizi ICT.
- ★ Leadership nella definizione dei requisiti, nella predisposizione di gare e nella governance di fornitori strategici, assicurando il raggiungimento degli obiettivi contrattuali, il rispetto degli SLA e il miglioramento continuo delle performance di servizio.
- ★ Supervisione dell'intero ciclo di vita di oltre 9.000 asset IT tra notebook, dispositivi mobili e periferiche aziendali, garantendo efficienza operativa, compliance, sicurezza e ottimizzazione degli investimenti tecnologici.
- ★ Responsabilità dei servizi di Digital Workplace e Office Automation, inclusi Microsoft 365, Microsoft Teams, videoconferenza, printing e collaboration services, a supporto della produttività e della digitalizzazione dei processi aziendali.
- ★ Governance delle piattaforme tecnologiche a supporto dell'End User Computing, con particolare riferimento a Microsoft Intune, SCCM, Active Directory, Teams, Lansweeper e Atlassian Jira Service Management.
- ★ Ownership dei servizi di comunicazione aziendale, inclusi Teams Voice, Mobile

Via L. Da Vinci n°1,
Mirano (VE)
30035 - ITALIA -

 marco@miniscalco.it

 <https://miniscalco.it>

 <https://linkedin.com/in/marcominiscalco>

CERTIFICAZIONI

ITIL 4 Foundations and Framework - 2026 -

Foundations of Project Management - 2026 -

Introduction to Generative AI - 2026 -

Certificazione ITIL V3 Foundations - 2013 -

Certificazione MCITP WINDOWS 2008 - 2010 -

Certificazione MCSE e MCSA MICROSOFT WINDOWS 2003 SRV - 2008 -

Certificazione MCP MICROSOFT WINDOWS XP PROFESSIONAL - 2007 -

Certificazione Industriale CISCO CCNA - 2006 -

LINGUE

Italiano (madrelingua)
Francese (scolastico)

Device Management e flotte SIM corporate, curandone gli aspetti operativi, contrattuali ed evolutivi.

- ★ Erogazione di supporto specialistico ad elevato valore aggiunto verso utenze executive e top management, assicurando elevati livelli di soddisfazione e continuità del servizio.
- ★ Monitoraggio continuo dei KPI, degli SLA e delle performance dei fornitori attraverso processi strutturati di Service Review e Vendor Governance, garantendo il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e dei livelli di servizio contrattualizzati.
- ★ Definizione, mantenimento e aggiornamento della documentazione di processo, delle procedure operative e degli standard di servizio secondo le best practice ITIL e i principi di miglioramento continuo.
- ★ Coordinamento di team interni e partner esterni, con attività di leadership, assegnazione obiettivi, valutazione delle performance e sviluppo delle competenze professionali.
- ★ Collaborazione costante con le funzioni di Cyber Security, ICT Risk e Compliance, assicurando che i servizi Workplace e End User Computing siano erogati nel rispetto delle policy aziendali, dei requisiti di sicurezza informatica e delle normative di settore, con particolare attenzione ai principi introdotti dal framework DORA (Digital Operational Resilience Act).

Benetton Group Srl, WorkPlace Mgmt & Service Desk Manager

2011/06-2018/11

- ★ Pianificazione, organizzazione, gestione di servizi di Desktop Management e Service Desk in contesto complesso.
- ★ Attività di Sales Support, Proposal e definizione /controllo budget.
- ★ Organizzazione e gestione di servizi effettuati da outsourcer.
- ★ Monitoring
- ★ Activities of specialist support and VIP support
- ★ Asset Management
- ★ Gestione Piattaforma di ITSM (SysAid)

Aldebra Spa, Senior Sistemista Informatico

2009/01-2011/06

- ★ Sistemista informatico addetto alla gestione delle problematiche Sw di vari clienti. Attività svolta sui client Microsoft Windows Xp / Seven e su server Microsoft 2003, 2003 sbs e 2008.
- ★ Attività di roll-out/fleet management client windows xp/7 ed help desk presso cliente del Trevigiano con circa 2000 postazioni e gestione di tutto il sistema informatico di clienti strutturati ma senza IT Manager interno.

Solinfo Srl, Senior Sistemista Informatico

2007/10-2008/12

- ★ Incaricato di gestire l'installazione e gli eventuali interventi di manutenzione su postazione di lavoro dell'AZIENDA ULSS N°.9 di Treviso e ULSS N°1 di Belluno e Feltre dedicate alla visualizzazione dei referti medici dei vari pazienti.
- ★ Incaricato di coordinare e realizzare la migrazione del sistema di Posta Elettronica e Agenda dell'AZIENDA ULSS N°.9 su un nuovo sistema Open Source integrando il nuovo sistema con l'Active Directory del cliente.
- ★ Incaricato di coordinare e realizzare la migrazione dei client dell'AZIENDA ULSS N°.9 di Treviso da Workgroup al nuovo Dominio Aziendale basato su WINDOWS 2003 SRV.

COMPETENZE

- ✓ IT Service Management
- ✓ IT Operations Management
- ✓ Workplace & End User Services
- ✓ Service Desk Management
- ✓ Digital Workplace
- ✓ Vendor & Contract Management
- ✓ Budget Management (Capex/Opex)
- ✓ ITIL Service Management
- ✓ IT Asset Lifecycle Management
- ✓ Microsoft 365 & Collaboration Services
- ✓ Microsoft Intune & Endpoint Management
- ✓ Teams Voice & Unified Communications
- ✓ Service Governance (KPI/SLA)
- ✓ Outsourcing Management
- ✓ ICT Transformation Programs
- ✓ Cybersecurity & DORA Compliance
- ✓ Team Leadership & People Management
- ✓ Banking ICT Services

- ★ Pianificazione e formazione del personale Ospedaliero all'utilizzo di nuovi applicativi.
- ★ Installazione presso i medici di base del ULSS9 di nuovi applicativi proprietari e formazione degli stessi.

Emerge Spa, Incaricato dei servizi di cabling

2007/08-2008/09

- ★ Tecnico addetto all'installazione delle componenti relative a LAN (Local Area Network), SAN (Storage Area Network) e TAN (Tape Area Network) sulla base delle indicazioni del progettista, del responsabile del facility manager, dei disegni e schemi approvati.

Esperienze precedenti, Ruoli tecnici e sistemistici presso aziende ICT operanti nei settori Industria e Servizi, maturando competenze in

2001-2007

Ruoli tecnici e sistemistici presso aziende ICT operanti nei settori Industria e Servizi, maturando competenze in:

- ★ System Administration
- ★ Workplace Deployment
- ★ Active Directory
- ★ Microsoft Infrastructure
- ★ Help Desk Operations
- ★ Network Infrastructure

PRINCIPALI RISULTATI

- ★ Oltre 15 anni di esperienza nella gestione di Service Desk e Workplace Services in contesti enterprise.
- ★ Gestione di fornitori strategici e servizi in outsourcing.
- ★ Conduzione di programmi di trasformazione delle piattaforme digital workplace.
- ★ Introduzione e governance di servizi Microsoft 365 e Teams.
- ★ Coordinamento di iniziative di integrazione e migrazione tecnologica.
- ★ Definizione e monitoraggio di SLA e KPI contrattuali.

ISTRUZIONE

I.T.I.S. "A. PACINOTTI", Mestre (Ve) — Diploma di Capotecnico Industriale di ELETTROTECNICA

1994

Votazione conseguita 56/60.

Ufficiale di Complemento, Reggimento Lagunari

1995-1996

Comandante di Plotone fucilieri assaltatori.

Tenente Forze di Completamento, Comando dei Supporti delle Forze Operative Terrestri

2009/07 - 2009/12

Richiamato per esigenze funzionali.