

# AGRESTI OMAR

20045, LAINATE

Data di nascita: 28/04/1980 |

Patente di guida: PATENTE DI TIPO B

## Capacità e competenze

- Procedure di help desk
- Specialista nella risoluzione dei problemi tecnici
- Specialista della soddisfazione degli ospiti
- Ottimo customer service
- Aggiornamenti di sicurezza
- Abilità di problem solving operativo
- Test dei software
- Competenze di configurazione hardware
- Patch dei software
- Procedure di backup
- Ottime doti relazionali e propensione al team working
- Capacità di analisi di rete
- Installazione hardware e software
- Conoscenza degli ambienti virtualizzati
- Inserimento dati
- Capacità di ascolto attivo
- Comunicazione efficace
- Conoscenza di Windows, reti e pacchetto Office
- Competenze di IT support HW e SW
- Proattività, dinamismo e autonomia
- Capacità di team working
- Tecniche di installazione, configurazione e supporto lato server
- Competenze in Cloud Systems Administration
- Elementi di reti LAN, WAN e

## Profilo professionale

Professionista con 15 anni di esperienza d'Help Desk e qualifica Specialistica, dispone di un solido background nella gestione di team e nel raggiungimento, e superamento, degli obiettivi prefissati. Persegue costantemente l'eccellenza in ambito lavorativo grazie a grande energia e capacità di concentrazione. Offre Competenza tecnica, flessibilità e massima disponibilità.

comprovata esperienza nel rapporto e gestione dei fornitori , spiccate doti di Problem solving, certificazione conseguita di PM prince2 , certificazione conseguite Microsoft Ms100 e Ms101

## Esperienze lavorative e professionali

01/2009 - Attuale

**CGT Edilizia S.p.A** | Varedo

Help desk Specialist

- Dealer italiano Caterpillar, Gestione dell'help desk e reti ufficio It , con compiti di assistenza alle filiali e Sede
- Coordinamento di attività d'assistenza e gestione dei Fornitori
- Specialista ambiente Windows Microsoft, Office 365
- Supporto informatico in teleassistenza
- Installazione software, hardware in gestione autonoma
- Gestione parco device Pc, telefonia e stampanti e fornitori
- Start up e trasloco informatico filiali,
- Gestione fornitore per attività site in Server Farm,
- Assistenza Help desk ERP Navision 6.2
- Gestione base utilizzo server virtuali ambiente Vmware
- Attività di PM eseguite e concluse a buon fine di Roll out stampanti, pc con cambio dominio e migrazione di posta elettronica.
- Gestione fornitore esecuzione cablaggi con conoscenza base delle reti
- Uso esperto degli strumenti necessari per lo svolgimento delle proprie mansioni assicurando accuratezza e

WLAN

- Abilità di configurazione Router e AP Wi-Fi
- Capacità organizzative e di gestione dello stress
- Propensione al problem solving
- Conoscenza dei componenti e dispositivi informatici
- Attitudine al lavoro di squadra
- Tecniche di saldatura e microsaldatura
- Procedure di ripristino software
- Abile utilizzo dei prodotti di virtualizzazione

## Istruzione e formazione

2000

**I.T.I.S. Ettore Majorana |**

*Grugliasco*

Perito Informatico e

Telecomunicazioni: informatica

## Informazioni personali

Nazionalità Italiana Data di

nascita 28/04/1980, PATENTE O

PATENTI PATENTE DI TIPO B

## Lingue

ALTRA LINGUA INGLESE

Capacità di lettura Livello

Intermedio

Capacità di scrittura Livello

Basic

Capacità di Espressione orale

Livello Basic

## Competenze linguistiche

**Italiano:** LINGUA MADRE

**Inglese:**

A2

Elementare

aggiornamento costante in materia.

- Ascolto e valutazione di richieste, domande, feedback e istruzioni ed elaborazione di risposte e azioni adeguate e capaci di assicurare i migliori risultati in tempi brevi.
- Sostegno decisivo alle attività d'assistenza mediante un approccio flessibile e capacità di adattamento a nuove situazioni e procedure senza mai penalizzare la qualità del proprio lavoro.
- Dimostrazione di un'attitudine positiva e proattiva al lavoro, partecipando con impegno e motivazione al miglioramento dei risultati individuali e di team.
- Esecuzione accurata, attenta e diligente dei propri compiti per l'ottenimento di un risultato finale di qualità senza mai sacrificare la velocità operativa.
- Conseguimento degli obiettivi assegnati nel pieno rispetto delle tempistiche stabilite, ottenendo risultati soddisfacenti sia su attività sviluppate a livello individuale che partecipando attivamente a progetti di team con impegno, capacità e dedizione costanti.
- Disbrigo e archiviazione sia cartacea che digitale delle pratiche amministrative secondo i processi aziendali e nel rispetto dei principi di correttezza formale e meticolosa gestione delle scritture contabili e delle scadenze fiscali obbligatorie.
- Attenta organizzazione e pianificazione di Attività identificando obiettivi e priorità e tenendo conto del tempo e delle risorse a disposizione per garantirne il corretto completamento.
- Supporto motivato e professionale in grado di apportare un contributo di valore alle attività del team per il raggiungimento degli obiettivi comuni grazie alla capacità di cooperare sinergicamente e di comunicare in modo trasparente ed efficace.
- Svolgimento delle mansioni e degli incarichi assegnati con professionalità, concentrazione ed efficacia anche in situazioni di intensa pressione lavorativa, rispettando le scadenze stabilite mantenendo al contempo elevati standard qualitativi.
- Comunicazione chiara ed efficace con colleghi, superiori e clienti sia in presenza che da remoto, avendo cura di instaurare un dialogo costruttivo e aperto al confronto.
- Ideazione di soluzioni creative ed efficaci a problemi di lieve o più seria entità sfruttando l'innata capacità di analisi, sintesi ed elaborazione di adeguati piani d'azione.
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.

01/2007 - 01/2009

**Fiat Group S.p.A** | Arese

Specialista prodotto Customer Care

- Azienda Automobilistica, Gestione pratiche clienti, inerenti problematiche di prodotto, preso il Customer service, risoluzioni tramite contatto officine e dealer dei vari marchi e Brand del marchio Fiat, attraverso ausili informatici quali service letter

01/2006 - 01/2007

**BSC Consulting S.p.A, General Logistics Systems Italy S.p.A, Accor Services Italia S.r.l.** | Torino

Consulente informatico, Impiegato card informatiche

- Consulente informativo presso Direzione Area Nord Ovest Fastweb
- Assistenza al PM nel portare a termine e compimento progetto di cablaggio degli uffici del comune di Torino , con stesura di Report e Analisi necessarie e Back Office

01/2001 - 01/2006

**Network Italia S.p.A** | Torino

Impiegato ufficio Customer service

- Consulenza e assistenza informatica su vari clienti Finali
- Help desk Reale Mutua assicurazioni, Comune di Brescia, Comune di Milano , Banca intesa , Montagne Doc olimpiadi Torino 2006
- progetti di assistenza, installazione, formazione e migrazione di posta con conseguente informatizzazione

## Certificazioni

- Prince2, Foundation Certificate in Project Management rilasciata da People Cert, Axelos
- Certifica Microsoft Ms 100
- Certifica Microsoft Ms 101

## Attività e onorificenze

- Commissario della commissione giovani , sport e cultura della mia città di residenza
- Presidente di circolo politico
- Conseguita qualifica nel 2000-2001, Presso Comando R.F.C. Interregionale Nord Specializzazione militare di operatore di elaboratore elettronico con qualifica funzionale e di registratore dati addetto ai terminali evoluti.

## Risultati conseguiti

- Documentazione: redazione e correzione di documenti finalizzati ad aggiornare lo staff in materia di politiche e procedure interne.
- Ottimizzazione dei processi: pubblicazione di un nuovo

manuale per le procedure dipartimentali. Definizione dei percorsi di formazione per il personale.

**AGRESTI OMAR**

8/2/2022 Lainate

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.