

## OBBIETTIVI DI CARRIERA

Crescita nell'ingegneria biomedica in ruoli di gestione dei servizi e del supporto o in ruoli di formazione e sviluppo aziendale.

Sviluppare il talento e migliorare l'esperienza del cliente.

Seguo con interesse l'evoluzione della teleassistenza, della telemedicina, della diagnostica per migliorare la vita del paziente.

## DIPLOMA DI LAUREA

Università Politecnica delle Marche

- Marzo 2008 – Laurea Triennale: Ingegneria elettronica biomedica

## ESPERIENZA LAVORATIVA

### AGILENT TECHNOLOGIES ITALIA spa – Via Piero Gobetti 2/c Cernusco sul Naviglio (MI)

#### District Service Manager

Gennaio 2022 – attualmente: Biomolecular District Service Manager – Sud Europa

May 2020 – December 2021 – Diagnostic Service Manager - Italia

#### Ruolo

- Gestione dei dipendenti in Field Svc Engineer per garantire il successo dell'implementazione, dell'installazione, della riparazione, della calibrazione e del supporto dei prodotti Agilent dei clienti (patologia, genomica, automazione, divisione cellulare) di proprietà o noleggiati dal cliente.
- Pianificare, gestire, condurre, coordinare e controllare le attività di servizio per il paese/regione di riferimento per garantire che i servizi richiesti siano erogati nel modo più efficace ed efficiente possibile, garantendo un elevato livello di soddisfazione del cliente e contribuendo al raggiungimento degli obiettivi commerciali a breve e lungo termine dell'azienda.
- Esaminare attentamente le metriche del servizio per valutare l'efficacia e la responsabilità del team di assistenza Agilent
- Comprendere e soddisfare le esigenze dei clienti attraverso la creazione di servizi, la fornitura di processi di consegna efficaci e il supporto continuo.
- Costruire partnership con altre organizzazioni di supporto per garantire una crescita redditizia dei ricavi, ottimizzando la soddisfazione del cliente.
- Reclutamento di persone per il team di assistenza per rafforzare la capacità di supporto,
- Supporto all'ufficio gare: analisi delle gare d'appalto, costo di impatto del servizio, adempimento dei documenti tecnici relativi agli strumenti e copertura del servizio

#### Obiettivi raggiunti

- Best results in Customer satisfaction indicators per Country FY20 EMEA
- Promozione a Service Manager in 2020 after 3 years as Service team Leader

### **Field Service Engineer and Team Leader**

June 2015 – May 2020

#### *Role*

- Tecnico dell'assistenza su dispositivi di patologia (apparecchiature automatiche per la colorazione) Manutenzione pianificata e riparazione, installazione, disinstallazione, manutenzione della rete.
- A partire da ottobre 2017 Field Service Team Leader con gestione dei Service Provider e gestione diretta del team di field service di Patologia.
- Monitoraggio dei KPI, controllo dei costi e rispetto degli obiettivi e delle procedure aziendali.
- Rapporto con il cliente per offrire la migliore esperienza di servizio in linea con la missione e i valori di Agilent.
- Gestione dei reclami e collaborazione con il team di eccellenza del servizio globale per raccogliere i problemi di servizio e segnalare i guasti.

**CICO srl - via V. Nenni 16, Ancona ITALY**

### **Service director and Global Service Team Leader**

August 2008 – May 2015

#### *Role*

- Ho iniziato come Field service engineer, poi responsabile del servizio biomedico, coinvolto nella gestione del supporto al servizio clienti; gestione dei pezzi di ricambio, gestione delle forniture; raccolta delle esigenze del cliente;
- Direttore del laboratorio di assistenza globale, supporto tecnico, supporto alle gare d'appalto.
- Ingegnere capo in un laboratorio di assistenza tecnica all'interno di un ospedale italiano di medie dimensioni.
- Rapporto con i fornitori e i clienti nelle operazioni di global services Gestione dei contratti di servizio in termini di consegna e redditività

**ITC - Cagli (PU) Italy**

### **Tutor e coordinator del corso**

▪ Ottobre 2003 Ottobre 2005

#### *Ruolo*

- Tutor di formazione post-laurea finanziato da fondi europei.
- Tutor d'aula e pianificatore di schedulazioni, supporto all'attività didattica.
- Pianificazione dei corsi, supporto ai docenti, gestione delle presenze in classe degli studenti, statistiche, valutazione
- Pubblicazione di un libro sull'esperienza e i risultati del corso

## ABILITÀ CERTIFICATE

### Tech Training

- Training Course on Dako Staining Equipment for FSE
- Training Course in “Fume cupboards recycled air” – Erlab France 2013
- Training Day “Patient’s monitoring in critical area” – ANTAB/GE/MALVESTIO 2013
- Training Day “EN 62353 theory and application” – ANTAB 2012
- Training Day “Assisted Ventilation” ANTAB – MAQUET spa 2011.

### Tech Skills

- SAP CRM
- Qlik Data Analysis
- MS Windows, MS Office, network configuration and IT support

### Soft Skills

- Agilent Accelerate path for experienced manager.
- Management at Agilent March 2018
- Communication and team building Agilent – Blackship team 2017.
- Online course in leadership, communication by email, inspiring people, promote company values.
- Training Course in “Team Working” – FORMACONF Pesaro 2013
- Training Course in “Leadership, MBTA” – FORMACONF Pesaro 2013
- Business Plan and start-up” – ISTAO Ancona 2012

### Lingue

- Italian: native/mother tongue.
- English: Very Good
- French: Very Good
- Spanish: Good

## HOBBIES

- Arbitro di scacchi: il mio mentore mi ha insegnato che ci vuole un piano di gioco: le chiavi sono sia la strategia che la tattica.
- Bassista: un'occasione per condividere la passione per la musica e una birra fresca con i migliori amici.
- Leggere libri: il mio piano segreto di fuga
- Food & Wine: aiuto mia moglie nella sua attività, uso i miei viaggi di lavoro per scoprire i migliori prodotti alimentari in giro per l'Italia da utilizzare nei nostri piatti tradizionali/contaminati.
- Ex-conduttore in radio private in passato, voce ufficiale dell'Associazione Giochi Storici – Cagli come presentatore “Palio storico Giuoco dell’Oca”