

## INFORMAZIONI PERSONALI

## Nicola Zanella



📍 via al Briamasco 2, 38122 Trento (Italia)

☎ +39 0461.282888

✉ nicola.zanella@unitn.it

🌐 <https://webapps.unitn.it/du/it/Persona/PER0223104> 🌐 <http://it.linkedin.com/in/nzanella/>

Sesso Maschile | Data di nascita 12/11/1971 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

17/03/2020–alla data attuale

## CIO - Dirigente Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

Università di Trento, Trento (Italia)

[www.unitn.it](http://www.unitn.it)

Presidio aree sistemi informativi, servizi e infrastrutture tecnologiche, servizi utente, servizi backoffice e trasversali.

Responsabilità della trasformazione alla modalità digitale.

01/01/2016–16/03/2020

## CIO - Dirigente Servizio Innovazione e servizi digitali | Responsabile per la transizione al digitale

Comune di Trento

via Belenzani, 38122 Trento (Italia)

[www.comune.trento.it](http://www.comune.trento.it)

Il mio ruolo prevede la gestione di **60 persone** divise sull'area IT e sull'area archivio, spedizioni e protocollo con un budget operativo di circa **1,8 MLN€** (personale escluso).

- Ho dato attuazione al Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione di AGID **introducendo in esercizio le infrastrutture abilitanti** (SPID come sistema di autenticazione, PagoPA come sistema di pagamenti anche elettronici, subentro in ANPR - Anagrafe unica nazionale) e avviando la **migrazione al paradigma cloud**, sia dal punto di vista infrastrutturale che applicativo. Su quest'ultimo aspetto ho avviato e realizzato una stretta **collaborazione** con gli altri Enti territoriali per garantire efficacia ed efficienza mettendo a fatto comune metodologie, strumenti, contratti e - in prospettiva - personale attraverso laboratori condivisi.
- Ho sviluppato ed iniziato la realizzazione operativa di Trento smart city redigendo un piano operativo di informatizzazione dei processi di front-end e back-end e **rilasciando soluzioni di e-gov** rivolte ai cittadini (sportello online e App, Smart Point), indirizzando lo sviluppo, con FBK, di un **data lake** con l'obiettivo di rendere il Comune un elemento regolatore attraverso la messa a disposizione di un **digital hub - aperto a privati e enti pubblici** - per il consumo e la fornitura di dati (open data) e servizi (open services). Sono stato il responsabile dell'organizzazione della manifestazione divulgativa **Trento Smart City Week** 2016/2018/2019 con più di 15.000 visitatori ad edizione.
- Ho avviato la migrazione degli applicativi standardizzabili verso soluzioni di mercato (contabilità, demografici) ove possibile anche in **SaaS** (prenotazione sale comunali, posta elettronica e *office automation*, refezione mensa).
- Ho **standardizzato l'operatività** costituendo il Catalogo dei servizi informatici e introducendo operativamente *best practices* (quali ITIL) e strumenti di service management e project tracking
- Ho definito, insieme alla Segreteria Generale, l'**introduzione metodologica ed operativa del GDPR** indirizzando processi e sviluppo applicativo nella direzione del *privacy by design*.

Attività o settore Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria

01/07/2009–31/12/2015

## Responsabile Metodologie, Service Level Manager, Service Catalogue Manager

Informatica Trentina SpA

via Gilli 2, Trento, 38121 Trento TN (Italia)

<http://www.infotn.it>

Come Responsabile di Metodologie ho guidato il progetto strategico di revisione dei processi della Società ed introdotto nell'organizzazione la disciplina dell'*IT service management* e le *best practices* ITIL® v3 (funzioni, processi e strumenti) come **nuovo paradigma di funzionamento aziendale**.

L'attività ha coinvolto l'intera platea aziendale (circa 300 persone) e la quasi totalità dei fornitori (circa 500 persone) e si è articolata in:

- diffusione della cultura di "servizio IT" per abilitare la trasformazione dell'azienda da software house a società erogatrice di servizi;
- ridisegno e attivazione della quasi totalità dei processi aziendali secondo le *best practices* ITIL® v3 e in ottica ISO20000;
- definizione e assegnazione di ruoli e funzioni;
- progettazione e costituzione del *Service Catalogue* e del CMDB;
- introduzione dello strumento software a sostegno dei nuovi processi;
- governo del processo di cambiamento che ha investito integralmente l'azienda (formazione, negoziazione, coinvolgimento di tutti i livelli).

Il nuovo modello - del quale sono tuttora il riferimento operativo e metodologico - ha **abilitato un'erogazione dei servizi più efficiente e standardizzata, ed un più accurato e preciso controllo dei costi**.

Come *Service Catalogue Manager* ho costituito e gestisco in modo autoritativo il catalogo dei servizi di Informatica Trentina che illustra e **documenta in modo preciso che cosa viene erogato dalla Società, in quale perimetro e con quali costi**.

Come *Service Level Manager* ho progettato, implementato un modello di SLA e UC basati sul concetto di servizio IT end-to-end del quale ho in carico la gestione. Il modello introdotto ha **abilitato un più efficace e costruttivo confronto con i Clienti ed una consapevole riduzione dei costi di erogazione**.

**Attività o settore** Servizi Di Informazione E Comunicazione

02/2008–06/2009

### Consigliere CEO - Strategic IT Manager

Gruppo Selecta

viale della Resistenza 47, 42018 San Martino in Rio RE / Trento / Vicenza (Italia)

<http://www.selecta.it>

Il ruolo di consigliere dell'amministratore delegato su temi di ottimizzazione dell'area operations e IT mi è stato assegnato in seguito all'ingresso della nuova Proprietà (I2 Capital, fondo di private equity) nel Gruppo Selecta. In questa veste ho contribuito a snellire ed ottimizzare i processi interni introducendo una visuale end-to-end transfunzionale fino a quel momento assente. Nella sostanza **ho armonizzato i processi IT, manifatturieri e logistici per ottenere un beneficio globale anziché puntuale**.

Nello stesso periodo ho lavorato in staff con il Presidente su temi inerenti il posizionamento strategico aziendale, l'innovazione, la governance e lo sviluppo strategico dell'IT.

Come responsabile IT del progetto PMI ho contribuito alla stesura del business plan insieme alle funzioni di marketing ed operations e reso disponibile in 6 mesi **Selecta Freccia®**, un innovativo prodotto web-based ad alto valore aggiunto che ha permesso all'azienda di diversificare la propria offerta e di aggredire il mercato delle piccole e medie imprese.

**Ho inoltre introdotto la cultura e la visione di una IT meno tattica e più strategica in grado di adeguarsi agevolmente alle richieste del business.**

**Attività o settore** Servizi Di Informazione E Comunicazione

02/2004–01/2008

### Operations and IT manager

IRA Servizi & Web SpA

via delle Crosare 16, Gardolo, 38121 Trento TN (Italia)

Mi sono occupato della gestione operativa dell'azienda: IT, produzione (manifatturiera) e operations, controllo dei costi e budgeting, gestione dei fornitori, coordinamento del personale, innovazione.

**Ho contribuito a portare il fatturato aziendale a 4mln € e gestito la crescita del personale fino ad arrivare a 30 unità organizzate su tre turni per 6 giorni lavorativi settimanali h24.** Ho inoltre

introdotto strumenti di controllo di gestione e di "contabilità industriale".

Attraverso un approccio partecipativo e proattivo ho industrializzato, efficientato e messo sotto controllo i processi operativi aziendali riducendone i costi.

Mi sono inoltre occupato della redazione del Documento Programmatico della Sicurezza (DPS) ed ho seguito le problematiche relative alla gestione della privacy. In quest'ambito ho seguito gli aspetti che regolano il ciclo di vita di un documento elettronico (validità legale, copia conforme, archiviazione sost.) e progettato, realizzato ed erogato il servizio documentale noto come [@delin@](#), completamente integrato con la filiera produttiva cartacea.

**Attività o settore** Servizi Di Informazione E Comunicazione

#### 04/1999–01/2004 **Star-up manager e IT manager**

Industria Rotografica Atesina SpA, Trento TN (Italia)

Responsabile dello start-up e, successivamente, della gestione operativa della neonata "Divisione Servizi" ho contribuito a spostare il core-business aziendale dalla stampa offset di moduli continui alla fornitura di servizi in outsourcing B2B di posta ibrida.

In poco più di un anno la divisione è passata da 2 a 5 dipendenti ed ha iniziato a servire l'impegnativo mercato bancario.

Parallelamente ho gestito ed innovato le tecnologie informatiche presenti in azienda introducendo i servizi internet essenziali.

**Attività o settore** Attività manifatturiere

#### 07/1998–04/1999 **DB application developer**

Ministero della Difesa Aeronautica, Roma (Italia)

Ho progettato, sviluppato e mantenuto le applicazioni DB per la gestione dei sottufficiali dell'aeronautica italiana. Ho inoltre svolto un lavoro di analisi con l'obiettivo di eliminare le o gestire le criticità relative al cosiddetto 'millenium bug'.

**Attività o settore** Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

#### 2006–2008 **Executive Master in Business Administration ICT (master di 2° livello)**

Livello 8 QEQ

MIP School of Management del Politecnico di Milano, Milano (Italia)

Possesso di conoscenze di general management (strategia, amministrazione, economia, finanza, contabilità, marketing, diritto, fiscalità) e di una visione integrata dei processi aziendali (organizzazione, supply chain, processi decisionali).

**Sviluppo delle competenze tecniche e manageriali necessarie ad assumere posizioni di rilievo in azienda.**

Approfondimento delle tematiche di relative alla gestione delle ICT (strategia, governance, tecnologia, performance, organizzazione) **abilitanti al ruolo di CIO.**

Sviluppo delle capacità personali, di innovazione e leadership.

#### 1990–1997 **Laurea in Ingegneria Informatica**

Livello 7 QEQ

Università Politecnico di Milano, Milano (Italia)

Ho presentato una tesi di Ingegneria del Software chiudendo un corso di studi particolarmente aperto alla collaborazione con i docenti ed alla sperimentazione progettuale.

#### 1984–1990 **Diploma di perito capotecnico in Elettronica e Telecomunicazioni**

Livello 4 QEQ

Istituto Tecnico Industriale "G. Marconi", Rovereto TN (Italia)

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B1	B1	B1	B1	B1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue - Scheda per l'autovalutazione

**Competenze comunicative** Sono una persona empatica e capace di creare relazioni limpide ed efficaci con le altre persone. Preferisco relazioni trasparenti.

Sono in grado di capire quale linguaggio adottare dipendentemente dall'interlocutore con cui mi devo confrontare.

Adotto generalmente uno stile di collaborazione e disponibilità verso gli altri in ogni contesto, cercando di convincere e cooptare le altre persone piuttosto che imporre le mie scelte, senza che questo sia un ostacolo nel raggiungimento degli obiettivi preposti nei tempi stabiliti.

Sono efficace nel public speaking.

**Competenze organizzative e gestionali** Dispongo di significative competenze organizzative e gestionali, sviluppate nel corso delle mie esperienze personali, lavorative e consolidate con il conseguimento del **Master in business administration**. Preferisco i contesti organizzati ed ho una particolare attitudine e preparazione nell'analisi, ottimizzazione e gestione dei processi e delle organizzazioni aziendali.

Ritengo che solo considerando il funzionamento complessivo, ad ogni livello, di una organizzazione, si possano prendere le decisioni migliori, qualsiasi sia il proprio ruolo. Sono un cultore del miglioramento continuo e un convinto sostenitore dei piccoli miglioramenti che nascono dal basso.

Sono costituzionalmente un innovatore con la capacità di rendere concreta la *vision* dell'azienda in cui opero. Non amo lavorare in un contesto di perpetuo tatticismo: in assenza di una strategia, sono in grado di formularne (o suggerirne) una valida in modo autonomo. Sono in grado di comprendere ed interpretare il ruolo che mi viene assegnato e di scegliere, decidere ed attuare le opzioni più adeguate in relazione al contesto in cui opero.

Nel corso della mia vita professionale ho gestito persone e team di dimensioni diversificate (fino a 35 persone a responsabilità diretta, fino a 250 persone coordinate trasversalmente) e in contesti sia di progetto che produttivi. In entrambi i casi ho centrato gli obiettivi che mi sono stati assegnati.

Adotto metodologie e tecniche di team building, empowerment e sviluppo delle competenze, comportamento organizzativo e leadership per un'efficace gestione delle persone e dei gruppi.

**Competenze professionali** Ho maturato una significativa esperienza come start-up, operations, change, IT e process manager in aziende manifatturiere e di servizi di piccole e medie dimensioni, nel privato e nella pubblica amministrazione. Il conseguimento del master in business administration, tappa naturale del mio percorso lavorativo e formativo, mi consente di comprendere ed interpretare il funzionamento aziendale ad ogni livello.

Sono interessato a tematiche inerenti la governance e la strategia aziendale, l'organizzazione e l'analisi dei processi e alla **valorizzazione dell'IT come strumento di creazione del valore allineato al business**.

**Competenze digitali** Dispongo di una vasta conoscenza di tecnologie informatiche. Conosco i programmi di office automation standard (Microsoft Office / OpenOffice) e di collaboration (Outlook, Notes, ...). Ho utilizzato ed utilizzo database relazionali come Oracle e sono in grado di concettualizzare modelli di dati ben organizzati. Sono utilizzatore di SAP PS.

Ho una storia professionale che nasce dalla programmazione software e **sono in grado di adeguarmi velocemente, o di comprendere quanto necessario, rispetto a qualsiasi tecnologia, ambiente o linguaggio di programmazione**.

Dispongo di innate capacità di analisi e modellizzazione.

Patente di guida A, B

ULTERIORI INFORMAZIONI

**Abilitazione professionale** Ho conseguito l'abilitazione all'esercizio della professione di ingegnere (I sessione 1998 dell'Esame di Stato al Politecnico di Milano) e sono iscritto all'Ordine degli ingegneri della provincia di Trento dal 30.01.2001.

**Certificazioni** ITIL® v3 Foundation (2009)  
ITIL® Service Design Certificate (2012)  
ITIL® Service Transition Certificate (2012)

**Referenze** **Federico Corradi, Management Consulting Consultant and Contractor, 2015**

*Federico Corradi è uno dei massimi esperti di IT Service Management a livello italiano ed europeo.*

I have known the Engineer Nicola Zanella in his operational activities as Head of Methodologies, Service Level and Service Catalogue Manager at Informatica Trentina. I had therefore the possibility to perceive in a direct way his professionalism and brightness in all his main tasks. He has a complete knowledge of the principles of IT Service Management and has a clear vision of how they have to be concretely applied in a actual Company environment. In addition he has a great work capability that has allowed him to carry on a very ambitious ITIL Project with a "big banig approach", that is with the most important Processes since the beginning. He is not only a hard worker but is also very intelligent and knows how to co-ordinate and guide a complex Project team. As I perceived he is also very much appreciated by the professional users of the Service Management implementation he has carried on.

**Marco Annaratone, Information Technology Manager in Selecta, 2009**

*Marco Annaratone vanta una significativa carriera negli Stati Uniti in posizioni di vertice in aziende quali Digital e Compaq. E' stato CTO di Matrix, una delle prime e più note internet company italiane.*

Nicola has been a pleasure to work with. The team he managed always delivered first-class products on time and at or below cost. More than that, he provided leadership and out-of-the-box thinking. In writing this recommendation I am comparing Nicola with the top 10% of IT managers I worked with in my 20+ years experience as an IT professional in Pennsylvania, Massachusetts, and California.

**Giacomo Tomezzoli, ora Marketing Manager in Nexive, 2009**

It is a pleasure to recommend Nicola. He has done an extensive information technology consulting into Selecta, creating a new Web-to-print software. He managed the developing team that implemented the application, but the main job was to project an enterprise 2.0 way for supplying Selecta IT services. Nicola has done a great work and I recommend him for any role in IT organizations.

**Carlo Canevari, ora Head of PMO, Cloud and Virtualization Group at Cisco, 2007**

Great team-mate and great co-worker. Serious, competent, smart, reliable and nice. Exactly the kind of person you dream about to be your colleague

Riferimenti anagrafici in <http://www.linkedin.com/in/nzanella>

**Progetti**

**Introduzione di un modello SLA orientato al servizio IT**

Il progetto ha concettualizzato, realizzato e reso operativo, anche a livello contrattuale, un innovativo modello di "Livelli di Servizio" basato sul concetto di servizio IT (vista business) anziché sulle singole componenti tecnologiche. Il progetto ha coinvolto attivamente il principale Cliente con il quale si è condivisa l'impostazione, le scelte di fondo e - soprattutto - il **valore sostanziale e non formale dei livelli di servizio** quali strumento efficace di dialogo e confronto sulla qualità dei servizi in erogazione. La nuova impostazione ha inoltre contribuito ad un efficientamento della gestione interna consentendo di **allocare in modo consapevole le riduzioni di costo**.

**Introduzione del Service Management in Informatica Trentina**

Il progetto ha assicurato l'implementazione ed introduzione in Informatica Trentina delle *best practices* di *Service Management* ITIL® v3 (funzioni, processi e strumenti), alla base del nuovo modello di funzionamento ed offerta di Informatica Trentina e del **riposizionamento strategico dell'azienda come fornitore di servizi IT**.

L'attività si è articolata nella diffusione della cultura di "servizio", nel ridisegno dei processi aziendali in ottica ISO20000, nella costituzione del Catalogo Servizi, del CMDB e dello strumento software di IT service management a suo sostegno, nella definizione di ruoli e funzioni e nel governo del processo di cambiamento che ha investito integralmente l'azienda (formazione, negoziazione, coinvolgimento di tutti i livelli).

Il progetto, che è durato 2 anni e mezzo, ha visto coinvolta l'intera platea aziendale (350 persone) e i fornitori che operano all'interno dei processi di Informatica Trentina e si è chiuso nei tempi e con costi previsti.

Per l'ampiezza di intervento, le modalità di rilascio (il go-live è avvenuto in modalità "big bang") e per i risultati ottenuti il progetto ha destato il vivo interesse della SAA Scuola di Amministrazione Aziendale del Politecnico di Torino, della SDA Bocconi di Milano e della comunità italiana ed europea che si occupa di diffondere l'IT Service Management.

#### **SelectaFreccia**

Selecta Freccia è il servizio web sviluppata da Selecta, tra i principali operatori italiani di gestione dei flussi documentali, per fare in modo che tutte le aziende possano gestire la corrispondenza massiva della propria comunicazione direttamente on-line, senza difficoltà, velocemente e con importanti vantaggi economici. <http://www.selectafreccia.it>

#### Presentazioni

##### **Un modello SLA orientato al Service Management**

Presentazione del nuovo modello di *Service Level Management* introdotto in Informatica Trentina alla Conferenza Metrica GUFPI 2014 e in un seminario della V° edizione del "Master in IT Governance & Compliance" della SAA Scuola di Amministrazione Aziendale di Torino

<http://goo.gl/xaArQF>

##### **L'introduzione del Service Management in Informatica Trentina spa**

Presentazione del progetto di introduzione di ITIL in Informatica Trentina alla conferenza ITsmf Italia di Roma il 7 giugno 2012.

<http://goo.gl/iMqdKr>

#### Corsi

- Analisi e riprogettazione dei processi aziendali: metodologie e strumenti, MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business, 2015
- Gestione dei requisiti con i casi d'uso, Informatica Trentina, 2013
- Analisi dei processi di business, Informatica Trentina, 2013
- Fatturazione Elettronica e Conservazione Sostitutiva, MIP Business School Politecnico di Milano, 2007
- Reti e sicurezza dei sistemi informativi aziendali COCLEA, Rovereto (TN), 2004/2005
- Linux Administrator, Trento, 2002/2003

Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.