




## Informazioni personali




 Via Sondrio 16 - 20835, Muggio' (MB) - Italia

 +39 039 795553

 +39 320 1717389

 [claudio@tancini.it](mailto:claudio@tancini.it)

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

 Skype id : claudio.tancini

**Data di nascita:** 26/11/1959

**Stato civile:** Sposato

**Nazionalità** Italiana

## Esperienze professionali

Sono un professionista leader nella Information Technology, con una profonda esperienza nella implementazione e nella gestione delle infrastrutture informatiche in organizzazioni anche complesse e multinazionali.

Dal 1980 sono impegnato come professionista informatico , principalmente per la gestione e la innovazione di infrastrutture ICT in importanti Data Center e per la revisione delle organizzazioni IT a supporto del business.

I miei principali punti di forza sono le competenze tecniche per le molteplici infrastrutture che ho gestito, la leadership di team di specialisti in contesti multinazionali, gli skill di comunicazione agli stakeholder del business.

Ho gestito con successo molti cambiamenti organizzativi, anche di grandi dimensioni, centralizzazioni di strutture locali, outsourcing, migrazioni verso nuove architetture. Questi progetti mi hanno permesso di maturare una notevole esperienza nel change e people management, anche in contesti internazionali e molto qualificati.

Alla competenza unisco una forte attenzione agli aspetti etici e ai temi legati allo Sviluppo e alla Responsabilità Sociale abilitate dalla tecnologia.

Ho sempre operato con la massima professionalità, orientamento al risultato e alla innovazione, correttezza verso l'Azienda, i colleghi e gli interlocutori esterni

## **Informatica Plus (Giugno 2013 – oggi)**

Owner

### *Responsabilità:*

- Senior Consultant per IT Infrastructure & Operations Management, in staff al Global IT Operation Manager di @Zurich Insurance Company Ltd. (Home Office/Zurich)
- Mainframe and Infrastructure Refresh Project Manager : ho gestito con successo lo spostamento di numerose piattaforme, incluso il Mainframe, e di diverse Business Units verso il nuovo Data Center Europeo
- Supporto diretto per diverse aree legate all'IT Operation e alla gestione delle infrastrutture IT:
  - Data Center Facilities and ICT Technology management
  - Progetti di ristrutturazione e/ innovazione dei Data Center
  - Riduzione dei costi delle infrastrutture IT
  - Implementazione di processi di IT Operations processes ITIL
  - Security and Privacy management Business Continuity and Disaster Recovery
  - Business Continuity and Disaster Recovery
  - Gestione e sviluppo infrastrutture di Telecomunicazione (voce e dati)
  - Workplace and mobile workplace management
  - Preparazione di proposte innovative al top management

## **Informatica Solidale (Gennaio 2013 – oggi)**

Presidente:

### *Responsabilità:*

- Dopo avere fondato Informatica Solidale nel gennaio 2013 sono attualmente Presidente e rappresentante legale
- Supporto numerose realtà del Terzo Settore per progetti informatici attraverso professionisti volontari
- Ho lanciato e gestisco in prima persona molteplici iniziative legate alla Responsabilità Sociale d'Impresa e più in generale all'utilizzo della tecnologia informatica come strumento di Sviluppo Sociale

## **Zurich Financial Services Group – BU Italy (1987 – 2013)**

Head of IT Infrastructure Management and Operation.

### *Responsibilità:*

- Budget, gestione finanziaria e della domanda per l'infrastruttura IT
- Gestione dei fornitori per i fornitori di servizi di infrastruttura (CSC-ISP; CSC-EWP; OBS-TLC, Telecom Italia, Fastweb)
- Responsabile della stabilità dei sistemi e delle infrastrutture
- Country Manager dei progetti di esternalizzazione EWP e Euronet (Workplace Elettronica e Telecomunicazioni)
- Country manager per i progetti di consolidamento dei sistemi Mainframe e Midrange
- Responsabile locale del progetto di Global Data Center Infrastructure outsourcing
- Gestione del team per EWP, ISP e TLC (10 risorse) dopo la fine dei progetti di outsourcing
- Membro del team di GFL (Global Function Leads) nella organizzazione centrale di IT Operations (2008-2010) seguendo progetti di infrastrutture IT globali, e attività di miglioramento su scala mondiale per Zurich Insurance Company Ltd.

## **Siemens Data SpA - (1985-1987)**

System Programmer

### *Responsibilità::*

- System Engineer su sistemi IBM e networking (VTAM/SNA/SNI); incluso il supporto tecnico alle vendite, la problem determination per sistemi compatibili Fujitsu
- Supporto tecnico su tutti i sistemi compatibili IBM e per il middleware (p.e. CICS; DB2; IMS; RACF)
- Supporto tecnico e prevendita per le stampanti laser quando connesse a sistemi mainframe

## **Enel SpA - (1980-1985)**

System Programmer

### *Responsibilità:*

- Programmatore di sistema su IBM MVS networking (VTAM/SNA/SNI); seguendo la installazione dei primi sistemi MVS a Milano

## Progetti recenti

- Aggiornamento tecnologico e spostamento di sede in una diversa nazione del mainframe IBM (inclusi, CPU, Dischi, tutti i sottosistemi)
- Spostamento nello stesso Data Center dei sistemi della Business Unit Italiana
- Aggiornamento tecnologico dei sistemi iSeries per diverse Business Unit
- Set up della nuova infrastruttura Citrix
- Cambio di fornitore per il contratto di telecomunicazioni in Italia
- Completamento di iniziative di riduzione costi nel Data Center

## Livello di studio

- Perito Informatico

## Training

- Numerosi corsi sulla gestione delle infrastrutture IT
- Numerose sessioni di formazione tecnica per tutti i principali sistemi e componenti delle infrastrutture IT
- Corsi di formazione per la gestione delle organizzazioni e delle risorse (problem solving, team coaching, gestione del bilancio, ecc)

## Linguaggi

- ITALIANO : lingua nativa
- INGLESE : molto buono
- Spagnolo a livello scolastico

## Network and Relazioni

- Come Presidente di Informatica mantengo una continua relazione con le realtà del Terzo Settore
- Partecipo spesso ad iniziative ed eventi delle Università milanesi per le mie esperienze di IT manager
- Sono stato per 6 anni Vice Presidente del *ClubTi Milano* (associazione professionale di manager e professionisti IT con circa 150 soci), dove ho coordinato alcuni focal group sulle infrastrutture e la responsabilità sociale d'impresa.
- Sono stato membro del Direttivo del CMG (Computer Measurement Group)

## IT Skills

Buon livello tecnico nelle seguenti aree:

- Mainframe MVS e Z/OS operating systems; Unix (HP;IBM-AIX )
- Architetture desktop Microsoft Windows
- Storage systems ; Backup and disaster recovery systems
- Networks / LAN / WAN; Voice and teleconference systems ; Cabling systems
- Database DB2 (mainframe) , Oracle (unix ed NT); Lotus Notes
- Applicazioni call center, e.commerce e internet ; applicazioni di Front End su piattaforma IBM Websphere; SAP
- Web and Enterprise 2.0

## Storia professionale - maggiori dettagli

Dal mio primo impiego nell'IT in Enel (Centro Ricerca di Automatica) nel 1980, fino al '86 ho lavorato come sistemista in area mainframe (MVS) e networking (SNA/X25). In particolare ho partecipato alla prima installazione MVS in Milano e seguito molti progetti a forte valenza tecnologica.

Dall'86 in Siemens Data, come consulente per seguire realtà come Telecom, Banco di Sardegna, Zanussi, Siemens.

In questo periodo ho approfondito la conoscenza tecnologica dei sistemi IBM, le problematiche di gestione/organizzazione di ambienti complessi e di negoziazione di importanti contratti (dalla parte del fornitore).

Dal 1987 in Zurigo Assicurazioni ho seguito prima la migrazione dal sistema legacy (DOS/VSE) verso MVS, poi la evoluzione dei sistemi con la crescita del Gruppo. La mia posizione è cresciuta fino alla responsabilità dei settori security, sistemi, schedulazione, operation ed help desk.

Durante questo periodo sono state integrate tutte le realtà italiane del Gruppo in un'unica organizzazione e infrastruttura IT.

Dopo la metà degli anni 90 ho seguito, come responsabile delle strutture operative e sistemistiche, il rinnovamento dei sistemi IT del Gruppo Zurich.

Partendo dalla infrastruttura mainframe sono state implementate nuove soluzioni applicative su sistemi open, Microsoft e Unix.

Zurich è stata la prima compagnia di assicurazioni in Italia ad entrare in Produzione con SAP per l'area Finance, il sistema rimasto attivo su piattaforma HP/Microsoft/Oracle fino a fine 2006.

Le applicazioni che gestiscono il Portafoglio Polizze e gli archivi anagrafici sono state riscritte e implementate in un ambiente target Unix/Websphere/Oracle, e ospitate da un nuovo Superdome HP (Oracle Back end) e su server AIX (Websphere).

La rete di telecomunicazioni è stata completamente rinnovata e sono state introdotte le tecnologie TCP, internet e di posta elettronica lotus notes, diffuse poi in tutta l'Azienda.

È stato implementato il sistema di call center per la compagnia telefonica Zuritel su piattaforma open Microsoft, inizialmente gestito internamente presso la nostra sede di Roma, e poi portato in outsourcing.

Essendo diventato Zurich un ambiente eterogeneo, in questa fase ho approfondito sia le problematiche tecnologiche di interoperabilità, che quelle organizzative di gestione di una realtà più complessa per le risorse interne, le consulenze e le terze parti.

Avendo portato avanti in prima persona le trattative per l'innovazione delle infrastrutture ho potuto incrementare l'esperienza di negoziazione.

Nel corso del '98 e del '99 ho anche guidato le attività di assessment e di revisione delle infrastrutture per l'anno 2000.

Dal 2003 e' stata decisa a livello di Gruppo una importante riorganizzazione. L'obiettivo era la riduzione dei costi dell'IT attraverso una maggiore standardizzazione e una forte globalizzazione.

Sono quindi state lanciate diverse iniziative di centralizzazione/outsourcing dei sistemi, che sono state da me seguite come Country manager per l'Italia.

L'area di competenza comprendeva le infrastrutture tecnologiche per i sistemi informatici di sede (Server farm), le workstation degli end user, e le infrastrutture di telecomunicazioni (LAN/WAN/telefonia/cabling), l'Help Desk di Compagnia e delle agenzie e prevedeva la gestione operativa, la evoluzione delle architetture e il mantenimento di un adeguato livello di sicurezza e di rispetto delle normative locali.

Pur in un contesto di crescente centralizzazione la attività era svolta con ampia autonomia sia per le decisioni tecniche/operative che per la gestione delle risorse umane, con la definizione di un budget annuale comprendente i costi di gestione e gli investimenti per la evoluzione tecnologica.

Nel corso del 2003 ho portato a termine con successo il consolidamento del mainframe s/390 a Zurigo come project manager, dalla costruzione del business case, alla pianificazione e gestione del progetto, fino alla entrata in Produzione, in 4 mesi.

Ho partecipato come Country manager al progetto internazionale di outsourcing del servizio di Electronic Workplace a IBM (desktop management), che prevedeva anche la attivazione di un nuovo Help Desk in un centro "globale" a Dublino e la migrazione di tutte le macchine al sistema operativo Windows/XP, con conseguente riorganizzazione di tutte le applicazioni e i servizi erogati.

Nel progetto sono stati rivisti tutti i processi di acquisizione di hardware e servizi, ed e' stata reimpostata la organizzazione del change e dell' incident management applicando gli standard ITIL.

Sempre come Country manager ho seguito il progetto europeo di outsourcing dei servizi di telefonia e networking ad Equant (oggi Orange). In questo momento e' in fase finale la migrazione del network alla VPN global, mentre la implementazione della infrastruttura di voice over IP e' gia' conclusa.

Partecipando ai progetti internazionali ho anche maturato nuove conoscenze ed esperienze di negoziazione internazionale in progetti di portata molto vasta (60.000 end users) come supporto per gli aspetti specifici dell'Italia, ma seguendo l'insieme dei progetti e la loro evoluzione.

Ho approfondito anche aspetti di service management e gestione di asset (e delle problematiche contabili relative), di contrattualistica, di definizione di sla con un livello di formalizzazione molto elevato.

Seguendo poi la strategia di consolidamento ho gestito la migrazione ad Home Office dei sistemi di posta Lotus Notes, dei sistemi SAP, delle applicazioni su piattaforma Intel e Unix, e recentemente anche dei sistemi online di agenzia, che sono assolutamente critici per il business. Per quest'ultimo progetto e' stato necessario anche rivedere l'organizzazione, e ho gestito il set-up di ruoli e responsabilita' cross-border, dove parte delle funzioni sono rimaste locali, altre sono state centralizzate.

A completamento delle attività di riorganizzazione ho gestito anche gli outsourcing "locali" dei sistemi di stampa Xerox, dei sistemi Zuritel, e delle attività di gestione/outtasking del sistema di agenzia con HP.

Nella struttura globale per la IT security e il risk management ho ricoperto l'incarico di responsabile per l'IT Security operativa in Italia e, per un breve periodo, ho seguito anche l'area Architetture.

In questo contesto ero anche responsabile della preparazione della parte IT per le attività relative alla Security e alla Privacy, p.e. DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza).

Da gennaio 2008 sono stato program manager nella unità Global Function Leads – Operation,, riportando direttamente a Zurigo al responsabile Global per l'IT Operation Service.

La responsabilità in questa posizione era quella di garantire la convergenza a livello globale delle unità di IT Operation del Gruppo (1000 addetti in totale) per gli aspetti organizzativi, per gli strumenti e i processi.

L'area di attenzione riguardava i Data Center di grandi dimensioni, che erano collocati a Zurigo, Los Angeles e a Chicago, e gli altri dell'area internazionale. In questo ruolo ho partecipato a diverse iniziative in ambito globale, sia per la revisione di processi e organizzazioni operative, sia per seguire programmi di implementazioni di soluzioni a livello worldwide (p.e. la distribuzione della nuova piattaforma lotus notes o la revisione dei processi e degli strumenti di monitoring end to end).

Dal 2011 sono rientrato nella BU Italia come IT Operation Manager per seguire i progetti di stabilizzazione delle infrastrutture (crisis management) e di riduzione dei costi di infrastruttura.

Da agosto 2013 sono impegnato come program manager per l'aggiornamento tecnologico delle infrastrutture ICT a livello europeo, sempre in Zurich Insurance e in staff al responsabile worldwide dell'IT Operation, con sede a Zurigo.

In questo contesto ho gestito i progetti di revisione tecnologica e di spostamento dei Data Center per il mainframe (CPU;DISCHI;IMS), per iSeries e per Citrix.

Per questa attività ho aperto una mia partita iva (Informatica Plus), che mi permette di attivare anche altre consulenze di management come free lance.