



Adriano Marrocco

<https://www.linkedin.com/in/adrmar/>

FORMAZIONE

ITIL v3 Foundation certified, Price2 foundation e Prince2 Practitioner certified

1987 – 1993: Laurea in Informatica, Bari, Italia

Votazione 110/110 con lode. Tesi sviluppata con Olivetti R&D finanziata dalla Comunità Europea con borsa di studio su Metodi numerici applicati al MACHINE LEARNIG / ARTIFICIAL INTELLIGENCE

1982 – 1987: Liceo scientifico, Manfredonia, Foggia, Italia **Votazione finale 60/60**

Specialità

Innovazione, cost saving, merge & acquisition, consolidamento ERP e infrastrutture, change management, coaching, team building, gestione di infrastutture complesse, Infrastructure as a Service, IT Service Operation, approccio olistico nella risoluzione dei problemi, CRM, Customer service, ITIL v.3 certified

ESPERIENZE LAVORATIVE



Da Ott 2019

a Mag 2022 **Arquati, Sala Baganza (PR), Italia**

Chief Information Officer, membro del nuovo management board della società, riporta alla proprietà.

Ottobre 2022 Arquati è una storica azienda italiana produttrice di tende da sole, pergole e vetrate, presente sul mercato europeo. Negli ultimi 3 anni ha avviato un processo di business trasformation finalizzato alla vendita diretta, canale consumer.

Responsabilità chiave

Supportare la proprietà nell'ambito di un processo di trasformazione digitale del business da Business to Business (B2B) a Business to Consumer (B2C) tramite l'adozione di soluzioni tecnologiche fortemente automatizzate nei nuovi processi e nei processi esistenti ridefiniti.

SAP, CRM Easyone, BeCloud Call Center, Microsoft Power BI i principali sistemi

Obiettivi principali raggiunti

Ridisegno dei processi di gestione dei contratti/commesse di vendita in collaborazione con il COO, dalla sottoscrizione del contratto dell'agente alla installazione finale del prodotto a casa e gestione del post vendita. Revisione dei processi e attività dell'ufficio Pianificazione (presa misura/posa/produzione) e delle attività dell'ufficio tecnico (finalizzazione del contratto e controllo qualità).

Ridisegno in SAP del flusso attivo del B2C: ordine di vendita, gestione caparre, sconto in fattura e detrazioni fiscali, piano di fatturazione, configurazione prodotti, produzione.

Realizzazione di dashboard di monitoraggio dei processi del B2C relative alle vendite, crediti, incassi, resa economica dei lead acquistati, resa delle attività del call center, resa delle attività dei venditori, gestione delle code di lavoro nelle diverse fasi del processo.

Sostituita la piattaforma tecnologica del Call Center con soluzione cloud, multichannel (fonia, SMS, Chat, whatsapp), multilingua e multi carrier telefonici internazionali integrati. Ridisegnati i flussi telefonici inbound (servizio customer service B2B e B2C) e outbound commerciale per Italia, Svizzera e Francia). Realizzato nuovo call center in provincia di Milano di oltre 20 operatori.

Automazione dei processi di importazione nel CRM dei lead acquisiti dalle principali agenzie di lead generation italiane.

Adozione piattaforma Office365 per posta elettronica e collaboration Teams.

Ridisegno infrastruttura di network locale e geografica per migrazione adeguata al processo di digital trasformation.

Ridisegno infrastrutture tecnologiche di data protection e revisione policy aziendali in logica di Cyber security e business continuity



Giu 2013 a

Sett 2019

IVM Chemicals Italia, Milano/Parona, Italia

ICT Office Manager riportando al Consiglio di amministrazione della società Italia e al board del Gruppo.

IVM Chemicals è leader mondiale nelle vernici per legno, multinazionale italiana di proprietà familiare, E' leader mondiale nel suo segmento di mercato, il più ad alto contenuto tecnologico nel mercato del "rivestimenti e verniciatura". Ha filiali in Francia, Spagna, Polonia, Germania, USA e distribuisce in più di 70 Paesi nel mondo. Produce anche resine, adesivi ed elastomeri poliuretanic.

Responsabilità chiave

Trasformare l'ICT di IVM Chemicals, sistemi, processi ed organizzazione, in servizio per l'intero gruppo.

Gestione di 7 Data center nazionali ed esteri: SAP, SAP EWM, SAP BO, BPM/DM Appian, ChemGes i principali sistemi legacy

Personale in staff: 11 professionisti IT

Obiettivi principali raggiunti:

Implementazione di SAP EWM (Enterprise warehouse management) con ridisegno dei processi di logistica di gruppo (ATP, magazzino automatico, radiofrequenza, modello da previsione di vendita a punto di riordino, tracciabilità in produzione)

Implementazione rete dati Europea per il gruppo protetta e sicura

Roll out SAP nelle filiali di Spagna, USA/Canada e pianificate quelle di Francia, Polonia, Germania

Implementazione sistema di gestione provvigioni Italia e Spagna in SAP

Implementazione Disaster recovery SAP, Exchange e principali applicativi legacy (tecnologie e procedure)

Ridisegno e consolidamento servizi di posta elettronica di gruppo e migrazione in Office 365

Definizione e implementazione di un modello organizzativo e contrattuale di "ICT Shared services" di gruppo finalizzato alla riallocazione dei costi ICT nei diversi paesi secondo le normative italiane ed europee incluso data privacy e GDPR

Outsourcing infrastrutture data center del gruppo nel Private Cloud Blumix / Softlayer di IBM e

terziarizzazione della gestione dei sistemi, SAP, sicurezza IT a IBM con definizione di procedure e SLA

Ridisegno della sicurezza IT periferica (sistemi e procedure) con l'implementazione di una piattaforma PAM (Privileged Access Management) per accesso controllato e monitorato a tutti i dati aziendali.



Sett 2008 a

Maggio 2013 **WOLTERS KLUWER Italia, Assago, Milan, Italia**

Chief Information Technology Officer riportando al Direttore delle Tecnologie di Wolters Kluwer Italia e dal 2010 **Responsabile delle Infrastrutture IT** riportando al Responsabile delle Infrastrutture & Applicazioni Backoffice Europeo

Wolters Kluwer è una multinazionale quotata olandese che fattura 230mio€ in Italia e 3 Bilioni€ nel mondo. E' leader nell'offerta di una vasta gamma di informazioni multimediali (libri, pubblicazioni cartacee, banche dati elettroniche online e offline), software e servizi a studi di avvocati, commercialisti, notai, corporazioni e governi. Ipsoa, CEDAM, Utet giuridica, Leggi D'Italia professionale, Orsra, Artel, OA Sistemi i marchi più noti

Responsabilità chiave:

Rafforzare la governance delle tecnologie e assicurare la business continuity focalizzandosi sulle infrastrutture dedicate ai client dell'azienda

Gestire infrastrutture tecnologiche complesse di 18 Data Center distribuiti in tutta Italia. 740 server, 1500 PC, 50 tablets. VmWare, Citrix, Windows, Linux, MAC, Lotus Domino, MS Exchange tra le soluzioni che compongono lo stack tecnologico fondamentale.

Gestione di complesse applicazioni ERP/back office: SAP R/3, SAP CRM, SAP ICM, SAP BW, OpenText Hummingbird BPM/DM, N4N, MS SharePoint, MS Team Foundation Server.

Da Settembre 2010, entra a far parte della organizzazione WK globale GSS. Il ruolo è focalizzato sulla governance delle infrastrutture tecnologiche per supportare la loro integrazione in standard tecnologici mondiali
Ultimo budget ICT: 2.7% del fatturato italiano

Personale in staff: iniziale 29 professionisti dell'ICT, successivamente 19, in 4 differenti siti italiani

Obiettivi principali raggiunti:

Implementato processo di controllo del budget e spese IT. Budget mai superato e ridotto annualmente almeno del 8% (incluso i costi del personale)

Upgrade di tutti i moduli SAP alla versione ECC 6.0.

Consolidamento sui sistemi legacy centrali (SAP e N4N) di tutti i sistemi ERP delle società acquisite. Benefici: standardizzazione dei processi con riduzione della complessità e cost saving.

Implementata soluzione innovativa di Customer Service e CTI per la realizzazione di un contact center "virtuale" di oltre 300 operatori di help desk software commerciali distribuiti in 16 differenti siti. Standardizzati su SAP CRM e Lotus Notes i sistemi di trouble ticketing e Knowledge base. Progetto vincitore del WK 2011 technology collaboration awards.

Maggiori riduzioni di costo raggiunte: -30% per PCs/servers, -20%/anno nelle TLC, -40%/anno per i costi telefonici, -25% nelle manutenzioni server, -180K€/anno con consolidamento ERP/SFA, -200K €/anno sostituzione soluzione customer service/CTI, -200K€/anno aggiornamento SAN/NAS

Ridisegno delle infrastrutture di Datacenter, LAN/WAN, WiFi, SAN/NAS, progetti di virtualizzazione/consolidamento, disaster recovery, ottimizzazione backup in costi / sicurezza / performance. Aumentati gli SLA delle applicazioni di backoffice e commerciali online fino al 99.95%. Raggiunto il 100% di security compliance richiesta dai revisori KPMG interni e della HQ olandese.

Migliorato il rapporto tra server virtuali/fisici dal 10% al 60% in 3 anni (riduzione TCO dell'hardware)

Virtualizzati il 25% dei PC dell'azienda. Obiettivo: 60% entro 2013. Benefici: riduzione consumo elettrico del 75% e emissioni di 172 kg/anno di CO2 per PC, cost savings del 20% in 5 anni

Nuova organizzazione del reparto IT, da modello basato sulle competenze a modello basato sul delivery di servizi IT. Nuovi ruoli, nuove job description, riduzione personale e outsourcing selettivo di alcune aree. Ridisegno dei processi di demand / delivery per i progetti IT.

Disegno rilascio e gestione di piattaforme IaaS (Infrastructure as a Service). Piattaforme innovative basate su tecnologia Vmware/Windows/Citrix per la vendita di software commercial client-server in modalità SaaS (Software as a Service)

Esposizione internazionale: Dal 2010, membro di GSS (Global Shared Services) in qualità di responsabile delle infrastrutture tecnologiche della filiale italiana. Per conto della filiale, presenta a livello internazionale le

esigenze tecnologiche in linea con I piani locali di sviluppo del business allineandole con le raccomandazioni globali per l'ottenimento di budget adeguato. Ho partecipato a Expert Focus Group per definire le piattaforme europee in ambiti CRM e Customer Service. Inserito nel gruppo IT internazionale (circa 30 professionisti WK) incaricato della scelta del fornitore di outsourcing per i servizi infrastrutturali dell'intero gruppo mondiale (US, EU, Apac).

Aprile 2000 a
Agosto 2008



ROTTAPHARM | MADAUS GROUP, Monza, Italy (Ora Mylan)

ICT Manager riportando al General Manager

Rottapharm | Madaus è una multinazionale farmaceutica italiana di proprietà familiare leader in Italia e in Europa nel dermocosmetico e nutraceutico. Negli ultimi anni è cresciuta grazie a diverse acquisizioni in Europa e nel mondo (crescita del fatturato di gruppo da 200mio€ a 700mio€).

Responsabilità chiave:

Supportare l'eccezionale crescita del business con progetti ICT strategici "business oriented" per garantire la continuità del business durante le fasi di acquisizione e le operazioni di merge

Gestione in Italia di 2 Data center: AS/400 ACG, Datasys Vela, e.sales e CRM su tablet, TrueBlue analytic CRM, Oracle Hyperion, Exact MAX MRP per la produzione farmaceutica e OTC

Gestione budget ICT di 7 filiali europee

IT budget italiano: 1,2% del fatturato (extra budget per acquisizione di nuove compagnie)

Personale in staff: 12 professionisti IT. Riporto diretto di 5 EU IT manager

Obiettivi principali raggiunti:

Implementazione CRM per informatori e personale commerciale di sede integrato con piattaforma di Business Intelligence per CRM analitico

Tablet per gestione raccolta ordini in farmacia (sales mobile). Il sistema insieme al sw di call-tracking per la gestione dei reclami ha permesso la certificazione ISO 9000 della supply-chain aziendale. Le farmacie hanno classificato la qualità dei servizi di Rottapharm al 1 posto per 4 anni consecutivi (dati AC Nielsen)

Implementazioni di tool di BI per analisi del venduto multidimensionali distribuiti all'intera forza vendita. Il CSO ha raggiunto il budget assegnato 5 anni su 6

Digitalizzazione del ciclo attivo e passivo con soluzione di DM web-based. Archiviazione sostitutiva in accordo con le disposizioni di legge italiane.

Disegno e analisi per l'implementazione di unica istanza SAP in Italia per il gruppo

Acquisti HW/SW centralizzati tramite accordi globali con Lenovo/DELL/Microsoft. Cost saving del 30%/anno per tutte le filiali europee

Implementazione di Hyperion/Oracle per gestione conto economico consolidato del gruppo

Rinnovi contratti fonia mobile: costi ridotti del 35% e 20% nei due rinnovi

Esposizione internazionale: coordinamento dell'ICT delle filiali europee definendo linee guida a livello di corporate, seguendo direttamente progetti speciali e gestendo i budget ICT delle filiali

Aprile 1995 a
Marzo 2000



ALLIANZ INSURANCE (ex RAS), Milano, Italia

IT manager, innovative project manager riportando al General Manager, Department manager

IT manager con 4 persone gestite di una compagnia del gruppo specializzata nell'assicurazione diretta (no canale agenzie) oggi nota come Genialloyd e successivamente responsabile di progetti innovativi per il gruppo Allianz Italia orientati al servizio ai clienti

Il ruolo era focalizzato sulla gestione di progetti tecnologici indirizzati alle vendite, marketing (customer service, web, CTI e IVR, customers database, soluzioni per la gestione dei pagamenti diretta con carte di credito, conti correnti automatici pagati in posta ...).

Implementazione nel 1996 del primo sito web assicurativo italiano con preventivazione e calcolo dei costi online per il cliente finale. Ha condotto per Allianz, come Project Leader, un piano strategico finalizzato a trasformare il Call Center da una struttura mono servizio dedicato alla denuncia di sinistri a una pluri-servizio organizzata su due livelli, il primo dedicato come front-end dei clienti, il secondo come back-end dedicato al Customer Service & SupportoTecnico

LINGUE E ATTIVITA'

LINGUE

Ottimo livello Inglese letto parlato e scritto

ASSOCIAZIONI

Dal 2006 al 2013 membro del board di AUSED (Associazione dei CIO italiani) e responsabile dell'Osservatorio delle Nuove Tecnologie. Organizzava conferenze presentando case history IT e favorendo lo scambio di conoscenza tra I CIO