

Dati Anagrafici

Tecla Carla Maria Frascini
Nata a Segrate (MI) l' 8/3/1971
Residente in Via Monte Cervino, 8
20090 Segrate (MI)

~~XXXXXXXXXX~~
e-mail: tecla.frascini@gmail.com
Nazionalità: Italiana
Job title: Supervisor role

Istruzione e Formazione

1990 - Diploma di Maturità Classica - Liceo Carducci
Facoltà di Lettere Moderne, ultimati tutti gli esami accademici

Esperienze Professionali

OGGI-2009: **HP Energy Enterprise Services:**

- Asset manager e gestione della fase di start up per i clienti Fonsai, Miur, Pasel e FCC and Eni.
- Focal point per la gestione dei problemi e/o rapporti con i clienti.
- Da gennaio 2009 team leader del gruppo asset di Milano per la gestione asset per i clienti Miur, Fonsai, Deutsche bank.
- Da gennaio 2013 sono stata scelta a far parte del gruppo del programma di Talent in HP Italia per il quale ho partecipato alla realizzazione di progetti interni; ad incontri sulla comunicazione, leadership e strategie di mercato, tenuti da "The European House" Ambrosetti.
- All'interno di questo programma realizzazione del progetto delle BU FAIRS, presentato in HP.
- A settembre 2013 ho frequentato il corso di ITIL Foundation per ITService Management
- Da dicembre 2013 asset manager del Progetto IT-Smart per il gruppo ENI relativo al cambiamento del tool di procedure e gestione del cliente stesso
- Da luglio 2015 qualifica di Supervisor per il team italiano, e people manager

2009-2007: **EDS an HP Company/Servizi I.C.T:**

- Partecipazione al progetto di attivazione per il servizio di Asset management per il cliente ESA (European Space Agency), relativamente alla definizione dei processi ed alla successiva gestione degli stessi.
- Focal point tra il cliente e i diversi gruppi operativi, con la partecipazione a riunioni e call anche in lingua inglese.
- Aggiornamento della documentazione dei servizi di asset management erogati verso i clienti.
- Gestione dei corsi da effettuare all'interno del gruppo di Asset Management, con relativa spiegazione e documentazione tradotta se necessaria

- Partecipazione a progetti per il miglioramento della qualità del servizio.

2008 EDS/Servizi I.C.T.:

- Acquisizione dello skill e della funzione di Green Belt per la gestione di progetti Lean Six Sigma, focalizzati alla analisi ed alla ottimizzazione dei processi aziendali.

2007-2001 EDS/Servizi I.C.T:

- gestione asset (workstation e server) per il cliente ENI, con particolare attenzione a tutto il processo di change.
- SME (Subject Matter Expert) di asset management durante il progetto di implementazione del Digital workflow (processi e procedure) e relativi strumenti di gestione dei ticket e degli asset.
- Responsabile del training del gruppo di asset management per l'utilizzo degli strumenti operativi, e delle procedure interne di asset.

2001-1999 Servizi I.C.T. :

- attività di front office presso l'Help Desk mainframe/distribuito e in seguito gestione del Ticket Management per ENI.
- Utilizzo e buona conoscenza del tool Remedy (Oracle).

Altre esperienze lavorative:

1998: impiegata al customer service di Samsung Eletronic Italia, con contratto a tempo determinato

1997-1995: vendor presso Dufrital – aeroporto di Linate

Lingue Straniere

INGLESE: buona conoscenza della lingua parlata e scritta

Conoscenze Informatiche

Conoscenza ed utilizzo quotidiano degli strumenti disponibili su piattaforma Windows (suite Office).

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003, autorizzo il trattamento dei miei dati personali per le vostre esigenze di selezione