



### INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **RAFFELLA AMOROSO**  
Indirizzo **VIALE DELLA REPUBBLICA N°93, VILLARICCA, NAPOLI**  
Telefono  
E-mail **amorosoraffaella@gmail.com**  
CF **MRSRFL78L68F839I**  
Nazionalità **Italiana**  
Data e luogo di nascita **NAPOLI 28/07/1978**



• 2014 - lavoro attuale

**Service desk Agent**  
Innovaway spa - Napoli

- Service desk agent Tecnologico settore bancario per Intesasanpaolo e task force cellulari e pc per migrazione della posta in Cloud con MFA
- Service desk agent per ITSM-SIA assistenza tecnologica e di sicurezza informatica per ENI.
- Service desk Agent tecnologico e sicurezza informatica Settore bancario per Intesasanpaolo
- Service desk Agent Tecnologico per un breve periodo al servizio assistenza per la gestione di tutte le problematiche tecniche inerenti la Carta d'identità elettronica (CIE)
- Acquisite conoscenze e competenze di ottimo livello su hardware e software sia custom che off -the-shelf
- Dimostrazione di un'attitudine positiva e proattiva al lavoro, partecipando con impegno e motivazione al miglioramento dei risultati individuali e di team.
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.

• 2010- 2014

**Operatore Help Desk Tecnologico**  
S2E Sprint srl - Milano

- Operatore Help Desk Tecnologico e Sicurezza Informatica per il gruppo Banca IntesaSanpaolo
- Problem determination e solution addressing per problematiche tecnologiche e di sicurezza informatica (di 1°livello)
- Acquisite conoscenze e competenze di ottimo livello su reti informatiche Attività o settore information technology
- Esecuzione accurata, attenta e diligente dei propri compiti per l'ottenimento di un risultato finale di qualità senza mai sacrificare la velocità operativa.
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.
- Comunicazione chiara ed efficace con colleghi, superiori e clienti sia in presenza che da remoto, avendo cura di instaurare un dialogo costruttivo e aperto al confronto.



• 2006 - 2010

**Responsabile dell'associazione culturale ARCI - Laganas**

ARCI - Villaricca (NA)

- Realizzazione progetti di interesse culturale e sociale quali: concorso di cortometraggi "pane corti e fantasia"; "sportello immigrati"; progetto "donne in difficoltà"; progetto danza "una città per danzare"; collaborazione ad "AWOP A world of peace; servizio civile
- Attività o settore Associazione culturale
- Gestione di un team di 20 membri con particolare attenzione ad attività di motivazione e formazione continua al fine di garantire un'elevata qualità del servizio e un ambiente di lavoro salubre e produttivo.
- Garanzia di efficacia operativa in ambienti multiculturali grazie a una naturale apertura, a un'innata predisposizione empatica
- Gestione delle attività ordinarie e straordinarie dimostrando una spiccata autonomia operativa maturata grazie alla conoscenza approfondita di procedure, requisiti e routine di lavoro.

• 2008

**Organizzazione e direzione artistica Indoxx**

Regione Campania e Laboratorio di Etnofiction

- Tutor e formatrice del laboratorio di documentari svolto presso il liceo Pansini di Napoli
- Responsabile delle attività didattiche e di produzione di docu-fiction realizzate durante le attività del laboratorio dagli studenti
- Organizzazione e direzione artistica dell'evento Indoxx Festival del documentario di Napoli
- Realizzazione e produzione esecutiva di documentari di carattere antropologico
- Attività o settore: Eventi arte e cultura: Università Suor Orsola Benincasa  
Laboratorio di Etnofiction, responsabile Professore e Giornalista Rai Romolo Sticchi

• 2007-2008

**Stage presso Museo Archeologico di Napoli**

Servizio Educativo MAN dott. Marco De Gemmis

- Collaborazione all'organizzazione della mostra "Luca Pignatelli"
- Collaborazione al Progetto "Noi recycle antiquitatem" con Cooperativa Cometa - Servizio educativo museo archeologico di Napoli - Scuola Media S. Di Giacomo
- Collaborazione alla realizzazione del progetto educativo rivolto agli alunni della scuola media Di Giacomo: lezioni di educazione ambientale; preparazione itinerari museali; realizzazione mostra di arte e riciclo sul tema delle divinità archeologiche
- Attività di segreteria e di didattica museale del Museo Archeologico Nazionale di Napoli

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2008-2009 Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa  
Napoli  
Laurea in Lettere Conservazione Beni Culturali  
Demo-etnoantropologici

- 2006 Centro Studi Millennium e Arcinapoli  
Napoli  
Mediatore Culturale  
Formazione di Mediatore Culturale

- 1997 Liceo Classico e Scientifico A.M.De Carlo  
Giugliano (NA)  
Diploma Liceo Classico  
Materie umanistiche e letterarie

**MADRELINGUA** ITALIANO

**ALTRE LINGUA**

**ENGLISH**

Self-Assessment: A1 Beginner

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE**

Ottima padronanza degli strumenti Microsoft Office  
Ottima conoscenza del sistema operativo di Window, ios,Android  
Ottima conoscenza di software it help desk: Service now, Remedy, Ibm remote control, SAP.  
Buona conoscenza del software di editing professionale Avid®  
Capacità di acquisire rapidamente competenza su nuovi applicativi ed elementi hw e sw maturati durante l'esperienza lavorativa in ambiente tecnologico e di sicurezza informatica di Intesa Sanpaolo



**PATENTE O PATENTI**

Patente B

**PROFILI PROFESSIONALE**

Service desk agent con solida esperienza in ambito tecnologico soprattutto nel settore bancario. Grazie al background professionale e al continuo aggiornamento, è in grado di apportare un valido contributo al team e all'azienda. Completano il profilo ottime doti comunicative e interpersonali, attitudine analitica e al problem solving e uso professionale di applicativi ed elementi hw e sw maturati durante l'esperienza lavorativa in ambiente tecnologico e di sicurezza informatica di Intesa Sanpaolo.

Ottime capacità relazionali e predisposizione all'ascolto e all'interazione con gli altri. Ottime competenze organizzative e gestionali. L'esperienza lavorativa e associativa, di produzione esecutiva e lo stage presso il Servizio Educativo della Soprintendenza per i Beni Archeologici di Napoli e Caserta, ha permesso di acquisire ottime capacità comunicative, di coordinamento gruppi e di lavoro in team.

La sottoscritta 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 la sottoscritta autorizza il trattamento dei propri dati personali, secondo quanto previsto dalla legge 196/03.

Firma  
Raffaella Amoruso

