



Curriculum Vitae Europass

Informazioni personali

Cognome(i)/Nome(i)	Gilberti Giuliana Patrizia
Indirizzo(i)	Via Roma, 40/A Binasco (MI)
Telefono(i)	
Fax	
E-mail	giulianagilberti@gmail.com
Cittadinanza	italiana
Data di nascita	09/02/1970
Sesso	f

Esperienza professionale

Da settembre 2014 - presente **Ariadne S.r.l.**

Lavoro o posizione ricoperti Content manager, assistenza, formazione

Principali attività e responsabilità Responsabile servizio assistenza/helpdesk, Gestione delle segnalazioni, presa in carico e verifica dello stato di avanzamento/chiusura dei ticket aperti da parte di clienti. Redazione dei manuali e formazione dei redattori sia presso il cliente che da remoto.

Nome e indirizzo del datore di lavoro Ariadne s.r.l. – Torre d'Isola (PV).

Tipo di attività o settore Progettazione e Sviluppo Informatico.

Da ottobre 2013 ad agosto 2014 **Abisys s.n.c.**

Lavoro o posizione ricoperti Segretaria tecnica, assistenza, formazione

Principali attività e responsabilità Responsabile segreteria e servizio assistenza
Nome e indirizzo del datore di lavoro Abisys s.n.c. – Frazione Isola, 41 Bene Vagienna – Cuneo

Tipo di attività o settore Consulenza informatica e direzione lavori

10.2013 – 9.2014 Gestione clienti, nuove offerte e programmazione interventi tecnici.
Salvataggio configurazioni apparati e monitoraggio degli eventi critici sottoposti a controllo.
Pianificazione e gestione delle sistemazioni per i tecnici che devono operare presso i clienti

Da aprile 2001 a ottobre 2013 **C.B.I.M.**

Lavoro o posizione ricoperti Responsabile servizio assistenza/helpdesk

Principali attività e responsabilità Responsabile servizio assistenza/helpdesk, Specialista di prodotto, formazione clienti
Nome e indirizzo del datore di lavoro Consorzio di Bioingegneria ed Informatica Medica – Piazzale Volontari del Sangue,2 – Pavia

Tipo di attività o settore Sanitario (Ricerca e sviluppo di sistemi software)

2001 – 2013

Curavo il processo di delivery della suite di prodotti software per la sanità sviluppati dal consorzio (Anagrafe pazienti, Pronto Soccorso, Liste d'attesa e Prenotazioni, Accettazione Ospedaliera e Ambulatoriale, Sale Operatorie, Cartella Clinica, Gestione Terapie, Richieste ai Servizi e Consulenze), occupandomi sia degli aspetti tecnici legati all'installazione ed alla configurazione, sia dell'assistenza al cliente nelle fasi successive all'avviamento.

Mi occupavo inoltre della gestione dei corsi di formazione degli utilizzatori finali.

Dal 2004 anno in cui abbiamo ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 sono addetta alla gestione della documentazione per le procedure della qualità

1994 a 2001

Bar pasticceria gelateria – via Teodolinda, 14 Pavia

Lavoro o posizione ricoperti

Proprietario

Principali attività e responsabilità
Nome e indirizzo del datore di lavoro

Gestione dell'attività e dei rapporti con i fornitori, gestione e organizzazione del lavoro dei 5 dipendenti

Tipo di attività o settore

Alimentare

Da aprile 1990 a ottobre 1993

Abeille Assicurazioni

Lavoro o posizione ricoperti

Responsabile servizio assistenza/helpdesk

Principali attività e responsabilità
Nome e indirizzo del datore di lavoro

Responsabile servizio assistenza/helpdesk, Specialista di prodotto, formazione clienti
Abeille Assicurazioni – via Leopardi, 15 – Milano - ora AXA assicurazioni

Tipo di attività o settore

Assicurativo

2001 – 2013

Corsi di formazione ai dipendenti sui pacchetti Software in uso.
Supporto tecnico e di progettazione. Gestione del parco macchine per quanto riguarda le manutenzioni e gli upgrade dei prodotti software.

Istruzione e formazione

Date

1984 – 1989

Titolo della qualifica rilasciata

Diploma di Perito Informatico.

Principali tematiche/competenza
professionali possedute

Informatica – Elettronica – Sistemi – Matematica – Statistica

Nome e tipo d'organizzazione
erogatrice dell'istruzione e formazione

I.T.I.S. G. Cardano – Pavia

Livello nella classificazione nazionale o
internazionale

46/60

Capacità e competenze personali

Eccellenti capacità di analisi e problem solving, capacità di ascolto, critica e di sintesi

Madrelingua

italiano

Altra(e) lingua(e)

Autovalutazione

Livello europeo (*)

inglese

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
B2	B2	B1	B1	B1

(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue

Capacità e competenze sociali	OTTIME attitudini allo scambio interpersonale ed al lavoro in gruppo
Capacità e competenze organizzative	OTTIME capacità organizzative e di gestione del gruppo
Capacità e competenze tecniche	Utilizzo dei principali software informatici, in particolar modo inerenti siti e progetti web based. Buona conoscenza dei sistemi di CMS Ariadne (ACM, WCM, EWCM) su cui erogo assistenza da circa 12 mesi. Ottima competenza sul sistema Liferay e sul CMS della piattaforma data dal lavoro di supporto e helpdesk che svolgo quotidianamente dal 2014.
Patente	Tipo B