



# DMITRIJ A. MUSELLA

## PROFILO

DATA DI NASCITA : 09/03/1988

## CONTATTO

TELEFONO:  
334 9757839

E-mail:  
[dmanatolievic@gmail.com](mailto:dmanatolievic@gmail.com)

LINKEDIN : Dmitrij Musella

## HOBBY

fotografia  
riciclo creativo RAEE - tecnologia  
orologeria - lettura fantascientifica  
arte contemporanea

## SKILLS

puntualità  
professionalità  
pragmaticità  
versatilità  
problem solving

## ISTRUZIONE

**Sapienza Università di Roma**  
SETTEMBRE 2018 – LUGLIO 2019  
**MASTER EXECUTIVE IN BIG DATA ANALYTICS PROFESSIONAL**

**Malta Lingua**  
2017  
**INGLESE LV B1**

**Salerno Formazione**  
SETTEMBRE 2016 – DICEMBRE 2016  
**MASTER 1 LV IN CERTIFICAZIONE AMBIENTALE**

**Programma "Start"**  
2016  
**CERTIFICAZIONE MICROSOFT OFFICE SPECIALIST (MOS)**

**A&C Ecotech**  
MARZO 2015 – LUGLIO 2015  
**TIROCINIO FORMATIVO**

**Università di Napoli Parthenope**  
SETTEMBRE 2007 – LUGLIO 2015  
**LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE AMBIENTALI**

## ESPERIENZE PROFESSIONALI

**SSI – Tesia - SISTEMISTA II LV – GA TIM**  
Giugno 2023 – Gennaio 2024  
Gestione sistemi di fatturazione.  
Acquisizione file di traffico, schedulazione e lavorazione dei dati.  
Invio dati fatturazioni verso ente esterno. Gestione ticket tramite remedy.  
Gestione mail.  
La schedulazione avveniva tramite il portale IBM Tivoli e tramite macchine ponte Linux.  
La gestione dei dati di fatturazione avvenivano tramite DB Oracle.

**SSI - Tesia - Accenture - SERVICE DESK – CRÉDIT AGRICOLE ITALIA**  
SETTEMBRE 2021 – Maggio 2023  
Help desk e Service desk per il cliente Crédit Agricole Italia.  
Le strumentazioni utilizzate sono: HDA per il ticketing, Cisco Jaber per le chiamate e Citrix per collegarsi alla macchina ponte con la quale ci colleghiamo ai pc degli utenti di filiale.  
La mansione è di assistenza tecnica, le cui problematiche sono: stampanti, 3270, problematiche generiche, problemi di Password, dischi di rete, cartelle condivise, problemi relativi alla posta outlook, roller cash (cima e cespro), assistenza su onelife. Anomalie per l'account windows (compreso anche il bitlocker).

### **SSI - Tesia - Accenture - SERVICE DESK – COMMANDE CENTER**

GIUGNO 2021 – AGOSTO 2021

Help desk e Service Desk per più di cinquanta clienti con molti tool di monitoraggio come: Nagios, Nagios XI, Grafana, Alerta, service now, Sap 400, Control-M, Citrix, Dynatrace, HDA, Automic web interface, Remedy, OTRS e infine Outlook per la posta.

Per interventi di 1 livello di troubleshooting su macchine Win/Unix, utilizzo i seguenti strumenti: Royal TS

Per le attività di Chiamata, da e per il command center utilizzo le seguenti piattaforme: Teams e Cisco Jabber

Sono previste inoltre attività di Ceck e schedulazione per molti clienti.

I clienti finali sono : Kiko, Cattolica, Generali, Intesa san paolo, Amplifon, Angelini, Barilla, Blue assistance, Carrefour, Coesia, Conad, Coop voce, Edison, Enel, La feltrinelli, Fidelity, CK Hutchison, Ifaber, Fiat group, Lu-Ve group, Kering, Lavazza, Mediolanum, Mooney, Italo, Nestlè, Santander, Saras, Sorgenia, Tim, Unicredit, Zurich connect.

### **Innovaway SPA - SERVICE DESK – TASK FORCE UBI**

APRILE 2021 – MAGGIO 2021

Help desk bancario in particolare ho fatto parte della Task force per l'assorbimento di Banca UBI da parte di Banca Intesa.

Attraverso l'uso di "Service Now" per la gestione degli Incident e successiva rendicontazione sul portale "Kronos".

Gli argomenti spaziavano da contratti "My key", "ABC", "antiriciclaggio, conti correnti, carte, stampanti, scanner"

### **Comit s.r.l. - SERVICE DESK - RAI**

NOVEMBRE 2019 – NOVEMBRE 2020

Assistenza tecnica all'utenza e al personale impiegato nei servizi di streaming RAI - Supervisione e monitoraggio dei sistemi e dei sottosistemi attraverso software come: Office 365, OTRS e NAGIOS per la gestione degli allarmi, risoluzione di ticket con Unix . - Analisi relativa alla mancata erogazione dei flussi multimediali

### **Tach Controller S.r.l. - HELP DESK**

LUGLIO 2019 – NOVEMBRE 2019

Supporto tecnico e vendita di hardware e software per polizie e privati.

Supporto legale ai privati per operazioni di "Distacco" e "Cabotaggio" attraverso l'uso del software aziendale "Truck controller".

Supporto tecnico e vendita alle polizie attraverso il software "Police Controller".

Configurazione di periferiche hardware sul cronotachigrafo per la vendita alle polizie e ai privati.

Tale attività è stata svolta seguendo la normativa vigente in autotrasporto sui tempi di guida e di riposo.

### **Gruppo AQR- CALL CENTER**

DICEMBRE 2018 – LUGLIO 2019

Assistenza e vendita di pacchetti Luce e Gas per la compagnia ACEA.

### **Momentum S.r.l. - HELP DESK**

DICEMBRE 2018 – LUGLIO 2019

Assistenza tecnica presso un punto vendita (hardware e software) alla clientela su pc desktop, laptop, smartphone e tablet.

### **Russolillo tessile S.r.l. - SOCIAL MEDIA MANAGER**

AGOSTO 2017 – NOVEMBRE 2018

Gestione dei vari canali social per una catena di negozio d'abbigliamento con interventi di fotografia di moda, grafica e video.

### **It infoteach - HELP DESK**

APRILE 2016 – GIUGNO 2016

Assistenza tecnica presso un punto vendita (hardware e software) alla clientela su pc desktop, laptop, smartphone e tablet.

## Fondazione Mario Diana Onlus - **DOCENTE PROGETTO PON**

MARZO 2015 – MAGGIO 2015

Docenza come esperto esterno in materia di riciclo per il progetto "Mutamenti" presso l'IC "E. De Nicola" Maddaloni (CE)

## **Computer and graphics - HELP DESK**

SETTEMBRE 2014 – LUGLIO 2017

Assistenza tecnica presso un punto vendita (hardware e software) alla clientela su pc desktop, laptop, smartphone e tablet.

## **PROGETTI**

### **REBIT**

FEBBRAIO 2015 – LUGLIO 2015

Fautore del progetto Rebit, che propone il recupero di computer dismessi, per destinarli gratuitamente a progetti con finalità sociali.

## **PUBBLICAZIONI**

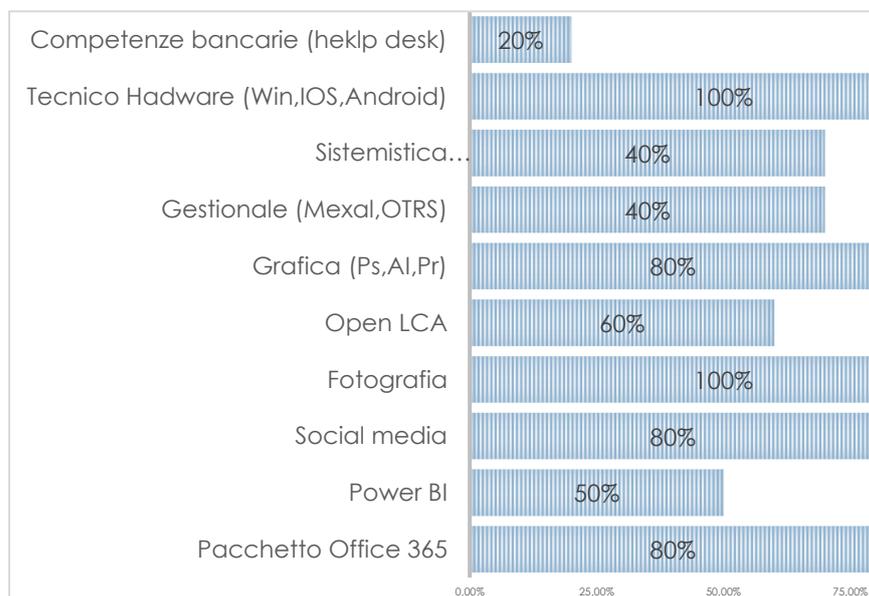
### **Energy and eMergy evaluation of production and operation of a personal computer**

MARZO 2016

Paper in collaborazione col Dott. Sergio Ulgiati & Co..

<https://cutt.ly/MkgeRLc>

## **COMPETENZE**



Competenze acquisite nelle varie esperienze professionali.