

Luciana Dimauro

IT Coordinator | Team Facilitator | Technical Help Desk

+39 347.76.91.408 | lucianadimauro@gmail.com | linkedin.com/in/lucianadimauro | codebits.it

Varese, Italia

PROFILO

Coordinatrice IT con laurea in Ingegneria Elettronica e oltre 15 anni di esperienza in consulenza, coordinamento IT e operations. Ho iniziato come sistemista e sono cresciuta coordinando team di sviluppo, test e QA su progetti complessi in ambito energy, banking, telco e PA. Il background tecnico mi permette di comunicare in modo diretto con i team senza perdere di vista obiettivi, tempi e persone. Opero in autonomia, gestisco fornitori e stakeholder, e trovo soluzioni pratiche anche quando il contesto cambia. Disponibile per incarichi freelance di coordinamento IT, facilitazione team e supporto tecnico.

ESPERIENZE

IT Coordinator & Co-founder

2026 – presente

codebits | Remote

Attività freelance di coordinamento IT, project coordination e process support per startup e PMI.

- Coordinamento operativo di progetti IT custom per clienti finali, dalla raccolta requisiti al collaudo.
- Sviluppo di tool interni per automazione processi, gestione prenotazioni e project tracking.

IT Project Coordinator

10/2025 – 02/2026

Factor-y | Remote

Coordinamento parallelo di workstream su identity management, sviluppo custom e progetto PA.

- Gestione configurazioni Okta (SSO, MFA, provisioning) per clienti enterprise.
- Coordinamento team sviluppo per portale farmaceutico (VoltMX) con integrazioni multi-fornitore.
- Coordinamento team misto con fornitore esterno per realizzazione portale PA su tecnologia HCL.
- Tool: Jira, Tempo, Capacity Planner.

IT Coordinator

01/2025 – 09/2025

Ghiro | Varese

Coordinamento trasversale su tre divisioni: payroll, sicurezza sul lavoro, formazione.

- Implementazione moduli Zucchetti (ZSafe) con migrazione dal CRM esistente.
- Configurazione, documentazione e roll-out software presenze/accessi; gestione fornitore.
- Progettazione e configurazione piattaforma Moodle per erogazione corsi di formazione.
- Help desk tecnico trasversale su utenti interni.

IT Process & Delivery Coordinator

11/2022 – 12/2024

Mobile Solutions | Varese

Ruolo evolutosi da QA Manager a responsabile di process redesign e innovation operativa.

- Migrazione Redmine → Atlassian Suite: gestione change, workflow design con consulenti esterni.
- Progettazione e go-live di sistema custom di prenotazione consulenze integrato con Microsoft Exchange.
- Avvio progetto chatbot: costruzione knowledge base per risposta automatica su tematiche energetiche.
- Redesign processi customer service: coordinamento fornitori, approvazione budget, documentazione.
- Supporto clienti finali e team CS interno su prodotto ENERP. Tool: Shortcut, Testlodge, Atlassian Suite.

Responsabile IT Solutions

06/2021 – 11/2022

fastERA | Varese

Coordinamento sviluppi software per clienti enterprise e PMI; offerte e stime in autonomia.

- Coordinamento sviluppi per British Telecom (gestione sistemi telefonia): manutenzione evolutiva e integrazioni su progetto pluriennale.
- Coordinamento team interno su progetti custom per clienti PMI in parallelo.
- Redazione autonoma di offerte, preventivi e stime; reporting alla direzione.

IT Delivery Coordinator

06/2019 – 06/2021

Synclab | Cliente: Enel | Milano

Continuazione consulenza su reengineering AMMS → Beat Suite per smart metering Enel.

- Coordinamento team analisi, sviluppo e QA per i moduli ZettaBeat e WorkBeat.
- Pianificazione rilasci software (RUP); gestione su Rational Team Concert e Jira.
- Mediazione tra team tecnici interni Enel, fornitori e stakeholder di business.

IT Project Coordinator

01/2015 – 06/2019

Thinkopen | Clienti: Enel, Credito Valtellinese, Reply | Milano

Consulenze su progetti enterprise in ambito utilities, banking e CRM; ruolo IT interno in parallelo.

- Enel: coordinamento team sviluppo e QA su reengineering suite smart metering (RUP, RTC, Jira).
- Credito Valtellinese: coordinamento realizzazione postazione sportello automatica innovativa; rollout su due sedi; gestione fornitori inclusa parte real estate e trasporto valori.
- Arlanis Reply / Fastweb: taskforce per smaltimento backlog su migrazione CRM → Salesforce; defect management ITIL V3.
- Sky Italia: coordinamento rilasci e reparti su progetto CRM/Media Entertainment (Salesforce).
- Ruolo IT interno: infrastruttura on-premise e cloud AWS, Atlassian Suite, application server, database, help desk.

Responsabile IT

12/2010 – 12/2014

Ulixer Group | Torino

Referente IT unica per infrastruttura, help desk e progetti su base di consulenti interni.

- Gestione cluster Hyper-V; amministrazione Windows/Debian Server, Exchange, Active Directory, Azure.
- Migrazione email Kerio → Exchange gestita end-to-end in autonomia.
- Consulente Arxivar su clienti esterni: raccolta requisiti, configurazione, formazione utenti finali, supporto.
- UAT e monitoraggio sviluppi su migrazione gestionale interno con fornitore esterno.

Stage Sistemista

10/2007 – 12/2007

Redomino | Torino

Stage conclusivo corso di qualifica come Amministratore di Reti; progetto monografia triennale.

- Realizzazione e pubblicazione nei repo ufficiali Ubuntu di una distribuzione server custom con stack preconfigurato (Plone, LDAP, Samba, Jabber) per intranet aziendale plug-and-play.

CERTIFICAZIONI & FORMAZIONE

- **Agile PM Foundation & Practitioner** — APMG International – 2023
- **Change Management Foundation & Practitioner** — APMG International – 2024
- **CSPO – Certified Scrum Product Owner** — Scrum Alliance – 2018
- **ITIL V3 Foundation** — Axelos – 2017
- **Leadership e Gestione dei Collaboratori** — Sole 24 Ore Business School
- **Laurea in Ingegneria Elettronica** — Politecnico di Torino – 2012

COMPETENZE

Coordinamento & Delivery: Team coordination | Release planning | Defect management | Raccolta requisiti | UAT | Vendor management

Tool: Project tracking, ticketing, test management e project coordination (Jira, Confluence, Atlassian Suite, RTC, HP ALM, Redmine) | Microsoft Office Suite

Metodologie: Agile | AgilePM | Scrum | RUP | ITIL V3 | Change Management

Infrastruttura: Windows/Linux Server | Application & Web Server | DB relazionali | Mail Server | Cloud (Azure/AWS)

Soft skill: Problem Solving | Adattabilità | Comunicazione | Team Building | Organizzazione e Pianificazione

Lingue: Italiano (madrelingua) | Inglese (intermedio)

INTERESSI

Fotografia | Cinema | Arte | Antropologia