

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome **Garavaglia Ermes**  
Indirizzo Viale Morandi 40 Bareggio, Milano  
Telefono **3492358932**  
Fax  
E-mail [garermes@tiscali.ti](mailto:garermes@tiscali.ti)  
Nazionalità Italiana  
Data di nascita 30 ottobre 1970

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date (da – a) Dicembre 2014 ad oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **ATS SPA Milano**
- Tipo di azienda o settore Soluzioni (software e servizi) per il mondo della finanza.
- Tipo di impiego Service Desk Manager
- Principali mansioni e responsabilità **Service Desk Manager**, responsabile Service Desk aziendale, coordino un gruppo di 7 persone nell'erogazione di servizi di Service Desk e di Application Management sia nell'area Market Capital, che in altre aree delle diverse Business Unit di ATS. La gestione dell'Application Management avviene per progetti e soluzione di volumi importanti, sempre in contesti mission critical, ed in relazione con importanti gruppi bancari italiani tra cui Banca Akros, Intesa San Paolo, Banco Popolare. Il mio ruolo è anche quello di attivazione e verifica dei processi del gruppo di Service desk in relazione con gli altri gruppi operativi dell'azienda.
- Date (da – a) Dicembre 2000 a Dicembre 2014
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **ITSOFTWARE SPA Milano**
- Tipo di azienda o settore Soluzioni (software e servizi) per il mondo della finanza.
- Tipo di impiego Analista funzionale, Project Manager, Product Manager a Head of Support Team & Service Manager
- Principali mansioni e responsabilità dal Febbraio 2008 ad oggi  
**Service Manager - Head of support team**, responsabile dell'area SERVIZI. In questo ruolo seguo un gruppo di sette persone che costituiscono il team di supporto\servizi per i clienti. Il mio compito è quello di coordinare l'erogazione dei servizi offerti durante l'orario di copertura delle attività di trading dei clienti (supporto EMEA e US dall'Italia + supporto APAC da HK). Ho la responsabilità degli ambienti di produzione dei clienti. In questo ruolo coordino e dirigo le attività di Help Desk, il processo di tracking e di gestione delle segnalazioni, i processi di delivery e la realizzazione e l'utilizzo degli strumenti di monitoraggio applicativo. Mio obiettivo il miglioramento del livello di servizio offerto sui prodotti e sui progetti gestiti.  
In questo ambito svolgo un ruolo di coordinamento interno dell'intero gruppo, di

direzione di interventi per la crescita del team e di gestione della presa in carico dei progetti sugli ambienti di produzione. Sono di fatto il riferimento principale nei confronti dei clienti rispetto all'erogazione del servizio sulle nostre piattaforme. Questa è stata occasione per entrare in contatto con importanti realtà nell'ambito finanziario nazionale ed internazionale come: *Borsa Italiana (Gruppo LSE), IntermonteSim, EquitaSim, IWBank, Webank, Banca Profilo, BankofAmerica (EMEA and APAC), Santander, Citibank (UK and USA), BBVA, NewEdge.*

Come ruolo sostanzialmente direttivo faccio riferimento diretto al CEO. Mio compito è anche quello di definire, monitorare e far evolvere i processi organizzativi della mia area in stretta condivisione e collaborazione con i responsabili delle altre aree.

dal Settembre 2004 al febbraio 2008

Oltre a continuare la mia esperienza di responsabile di prodotto per il sistema di Order Routing per manutenzione correttiva ed adeguativa, ho seguito i nuovi progetti che coinvolgevano lo stesso prodotto in particolare con clienti esteri.

Dal settembre 2004 ho anche iniziato una interessante esperienza diventando il **responsabile del servizio di piattaforma in ASP** per la soluzione di trading fornita alla clientela retail. In tale ambito mi sono occupato del rapporto con i fornitori dell'infrastruttura (BiSystems oggi X2M), della garanzia del livello di servizio, della definizione architetturale e funzionale della soluzione, della attivazione di nuovi clienti. Tra i clienti del nostro servizio Retail: *TwiceSim, Millennium Sim, Meinad, EuniceSim, CampisiSim e Nuovi Investimenti.*

dal Novembre 2002 al settembre 2004

**Product Manager:** responsabile del prodotto di Order Routing. Prodotto sviluppato in java, basato sull'utilizzo di un bus JMS, con connessione a database Sql-Server ed Oracle.

Gruppo di lavoro di tre/quattro persone. Studio e affronto sia delle tematiche funzionali che architetturali, indirizzate ai miglioramenti di performance nelle gestioni di messaggio, alla garanzia di delivery, persistenza, fault tolerance, etc.... Coordinamento degli interventi ed i rilasci di prodotto.

Questa mansione mi ha portato ad approfondire le tematiche di order routing, in particolare riferimento ai sistemi di raccolta ordini italiani (Finestway, Tas, Routing pubblico), oltre che internazionali con frequenti esperienze di integrazione FIX, sia per la raccolta ordini con clienti esteri, che per la connessione da broker esteri.

In questo ambito ho svolto anche il ruolo di Project Manager nelle situazioni in cui il contesto di progetto coinvolge in modo principale la piattaforma di order routing. In tale situazione ho seguito l'evoluzione progetti con importanti SIM/Banche italiane (tra cui *IntesaTrade, EquitaSim, FinsudSim*).

Maggio 2001 Novembre 2002

**Project Manager.** Il progetto aveva come obiettivo l'evoluzione tecnologica ed architetturale della piattaforma di sistema di scambi organizzato presso una delle più importanti SIM Italiane (*Caboto, SIM del gruppo Intesa*). Persone coinvolte: circa 15 della mia società, altrettante del cliente. Novità tecnologiche introdotte: Microsoft Message Queuing. Esperienza significativa soprattutto per il metodo acquisito, a stretto contatto con il cliente, nella gestione del progetto e nella conduzione delle fasi di test.

Dicembre 2000 – Maggio 2001

**Analista per le integrazioni con i Back Office:** per questa attività sono stato inserito all'interno del gruppo che realizzava la piattaforma di trading on-line di ITSoftware. Il mio ruolo era quello di gestire, all'interno dei progetti realizzati, l'analisi per l'integrazione con le piattaforme dei clienti, seguirne poi lo sviluppo e le relazioni con le controparti coinvolte nel progetto. In questo periodo ho avuto occasione per conoscere l'ambiente di sviluppo Sun-Oracle e seguirne il

delivery di progetto.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

dal giugno 1995 a dicembre 2000

### **A.P.Systems Srl Magenta (Mi)**

Società di software per la Pubblica Amministrazione

Da Programmatore a Analista funzionale, Project Manager e Responsabile di Produzione.

Mansioni: da analista - capo progetto (definizione analisi e coordinamento sviluppo dei progetti legati all'area demografici e dei tributi locali) a coordinatore di produzione (gestione del rilascio nuove versioni di prodotti e studio per la realizzazione del sistema di migrazione su web degli applicativi esistenti).

Ambiente di sviluppo: programmazione in Visual Basic for Applications in MSACCESS. Realizzazioni in ambiente Client-Server, con DB Informix, SQL-Server, Oracle, oltre a esperienza in ambienti per sviluppo web di Microsoft (IIS, ASP, dll, Interdev).

Esperienze particolari:

- Ho partecipato alla definizione e realizzazione del manuale di qualità per l'ottenimento della certificazione ISO9000, nello specifico della produzione software della società.
- Capo progetto per clienti quali i comuni di Novara, Asti e Varese.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego

anni scolastici 1990/1991, 1991/1992, 1992/1993, 1993/1994 e 1994/1995

Istituto Tecnico Commerciale "Leonardo da Vinci" di Vigevano (PV)

Scuola secondaria di II grado per Ragionieri Programmatori

Insegnante di Informatica e Tecnico di Laboratorio di Informatica

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
  - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Da settembre 1989 a dicembre 2005

Università degli Studi di Milano

Informatica

Laurea in Scienze della Informazione

Votazione 102/110 Argomento della Tesi: "Sistema automatico per la consultazione di documenti amministrativi negli enti locali". Tesi sviluppata presso la società A.P.Systems di Corbetta (MI) e presso il Comune di Bareggio (MI). Correlatori il Prof. Francesco Sicurello del C.N.R. di Milano e il Prof. Giancarlo Martella dell'università degli Studi di Milano.

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
  - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Da settembre 1984 a giugno 1989

Istituto "Luigi Einaudi" di Magenta

Ragioneria ed informatica

Diploma di maturità Tecnico Commerciale con indirizzo per programmatori

Votazione 50/60

PRIMA LINGUA

**italiano**

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

PATENTE O PATENTI  
**ULTERIORI INFORMAZIONI**

**Inglese**

Buona

Buona

Buona

Patente B

Coniugato con 1 figlio

Il sottoscritto 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, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03.