

# Antonio Frisina

Leader in Service Delivery e Operations | Leadership operativa con credibilità tecnica

info@antoniofrisina.com  
+39 348 722 6468  
linkedin.com/in/afrisina  
antoniofrisina.com/it/  
Italia | Opportunità internazionali

## EXECUTIVE SUMMARY

Leader in service delivery e operations con quasi 20 anni di esperienza tra SaaS, telecom, cloud e contesti enterprise, focalizzato sul service delivery verso il cliente, governance operativa, disciplina nelle escalation e visibilità per la leadership.

Unisce leadership operativa e credibilità tecnica su DNS, Linux, cloud, infrastruttura e ambienti guidati da incident, trasformando complessità tecnica in esecuzione più pulita, migliori risultati per il cliente e decisioni più chiare.

**20**

Quasi 20 anni tra operations, supporto, cloud e gestione del business

**35%**

Escalation più rapide verso engineering in contesti di incident

**28%**

Latenza ridotta in ambienti di produzione ad alta domanda

**12 pts**

Miglioramento della customer satisfaction grazie alla revisione del modello di supporto

## AMBITO DI LEADERSHIP

Service Delivery

Customer Operations

ITSM Governance

Incident Leadership

Problem Management

Executive Reporting

Service Reviews

Stakeholder Management

## AMBITO TECNICO

Piattaforme DNS

Linux Operations

Cloud Infrastructure

Escalation Analysis

Automation

Observability

Networking

Platform Reliability

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

2020 - OGGI

**PowerDNS**

Remote

### Senior Software Analyst | Service Delivery e Customer Operations

Responsabile del coordinamento del service delivery verso il cliente e delle escalation per piattaforme DNS e messaging usate in contesti telecom ed enterprise, facendo da ponte tra supporto, engineering e stakeholder cliente su continuità del servizio, governance sugli SLA e reporting orientato alle decisioni.

- Guidate service review strutturate, governance sui KPI e follow-through operativo che hanno migliorato customer satisfaction, reattività e visibilità per la leadership.
- Ridotta del 35% la latenza delle escalation rafforzando qualità dei casi, disciplina negli handoff e coordinamento tra supporto ed engineering.
- Migliorata del 28% la latenza DNS in ambienti di produzione attraverso analisi più solida dei problemi, coordinamento con il cliente e follow-through operativo.

2019 - 2020

**Epson Europe B.V.**

Utrecht, Netherlands

### Linux Infrastructure Specialist

Gestite operazioni infrastrutturali a supporto di piattaforme web EMEAR in ambienti cloud e on-prem, con responsabilità su manutenzione, disciplina nel patching, strumenti di deployment e affidabilità del servizio.

- Rafforzate manutenzione, disciplina nel patching e visibilità sul monitoraggio in ambienti VMware e Azure.
- Supportata un'esecuzione più fluida dei rilasci grazie a un supporto più solido al deployment e a un coordinamento cross-functional più efficace.

## ULTERIORE ESPERIENZA

2017 - 2019

### IBM Cloud

Amsterdam, Netherlands

### Cloud Operations and Service Continuity

Supportate operazioni cloud e Linux su larga scala in contesti internazionali, con focus su continuità del servizio, gestione degli incidenti, stabilità infrastrutturale e comunicazione verso gli stakeholder.

- Migliorata l'affidabilità operativa tramite analisi proattiva, troubleshooting e ottimizzazione dei sistemi.
- Supportati ambienti Linux e di rete complessi a servizio di clienti enterprise e stakeholder ad alta priorità.
- Rafforzata la continuità tramite documentazione migliore, disciplina nelle escalation e onboarding più strutturato.

2016 - 2020

### KianLab

Amsterdam, Netherlands

### Founder e CEO

Guidate operations di business e delivery per un'attività di servizi digitali, unendo responsabilità commerciale ed esecuzione hands-on su delivery, client management, crescita e coordinamento del team.

## ESPERIENZE PRECEDENTI

2012 - 2016

### InfotecWeb

Catania, Italia

### Founder e CEO

Dirette operations tecniche e di business tra customer support, web delivery, soluzioni basate su Linux, budgeting, recruiting, formazione e relazioni con i clienti.

- Costruita esperienza pratica su responsabilità operativa, gestione del cliente ed esecuzione del business.
- Migliorata la disciplina sui costi e il posizionamento commerciale tramite revisione del budget e negoziazione con partner.

2006 - 2012

### Sicilia Digitale SpA

Catania, Italia

### IT Consultant

Supportate analisi, progettazione e miglioramento di sistemi IT e processi di servizio, con focus su continuità di piattaforma, integrità del dato ed efficacia operativa in un contesto pubblico tecnologico.

## PUNTI DI FORZA

Service Delivery Leadership

Customer Support Operations

ITSM Governance

Incident e Problem Management

Reporting Operativo

Cross-Functional Leadership

Business Operations

Coordinamento Fornitori

Miglioramento Continuo

Contesto DNS e Infrastruttura

## LINGUE

### Italiano

Madrelingua

### Inglese

Piena padronanza professionale

## FORMAZIONE

### Universita di Catania

BBA, Business/Managerial Economics I 2024

### Liceo Scientifico Statale "Leonardo da Vinci"

Diploma, Matematica e Informatica I 2006

## CERTIFICAZIONI SELEZIONATE

### ITIL v4

Service management e governance

### RHCSA

Red Hat Certified System Administrator

### CompTIA Linux+

Amministrazione e operations Linux