



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **MARZANO ENRICO**
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail

Nazionalità **ITALIANA**

Data di nascita

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da Ottobre 2015 a oggi)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Sistemi IT, R&S, Analytics, AI presso GAP srlu.

GAP srlu, via Pigafetta 5, 34147 Trieste, Italia

Industria dei servizi. Business Process Outsourcer e ICT.

CIO (Chief Information Officer, Direttore Informatico) e Direttore della Ricerca.

- **CIO**, responsabile di: strategia e reparto IT, sistemi informativi, Ricerca&Sviluppo, Analytics, Artificial Intelligence e coordinamento processi tecnico-operativi.
- Leader e founder della **business unit [GAP Automation](#)**, dedicata all'automazione conversazionale e di processo.
- **Responsabile dell'infrastruttura aziendale** per la Gestione e l'Analisi dei Dati (Decision Support System, ADA) e per l'Automazione Conversazionale (Conversational AI System, ICA, servizio [CareN.ai](#)).
- **Supervisore dell'area operativa** che sovrintende la gestione di uno staff di oltre 300 agenti relazionali in Italia e all'estero (fino al 2022).
- **Autore e leader di progetti di ricerca e sviluppo IT**, anche finanziati dalla Regione Friuli Venezia Giulia, in collaborazione con enti universitari (Università di Udine e Università di Ferrara).
- **Membro aggiunto del Laboratorio** di [Scienza dei Dati e Verifica Automatica](#) dell'Università degli Studi di Udine.
- **Coautore di pubblicazioni** scientifiche e seminari, correlatore di tesi, PhD e tirocini aziendali.
- **Owner di diversi asset** nell'ambito della certificazione aziendale UNI EN ISO 9001 e UNI CEI ISO/IEC 27001 dal 2007.

Progetti di Ricerca e Sviluppo (4)

- 2014-2016. Autore e responsabile del progetto di ricerca **“Active Contact System”** vincitore (posizione 13 su 200 inviate) del bando di finanziamento LR 47/78 Regione Friuli Venezia Giulia. Tematiche: business intelligence, data warehousing, decision support system, machine learning, UNIUD.
- 2016-2017. Autore e responsabile del progetto di ricerca **“Active Speech and Learning Analytics System”** vincitore (rank 12 su 64 ammesse) del bando di finanziamento LR 3/2015 art. 33 Regione Friuli Venezia Giulia. Tematiche: speech to text, machine learning, clustering, classification, business rules engine, UNIUD.
- 2017-2023. Autore e responsabile del progetto di ricerca e sviluppo aziendale interno **“Intelligent Contact Agent (ICA)”** per la costruzione di un sistema informativo aziendale per agenti conversazionali basati su intelligenza artificiale. Tematiche: natural language processing, topic modeling, artificial intelligence, business rules engine, conversational automation, LLM integration, multichannel, information system.
- 2023-2024 Autore e responsabile del progetto di ricerca **“Automazione Conversazionale e Voice&Speech Analytics per l’Active and Assisted Living”** vincitore (con rank 69 su 230 partecipanti) del “PR FESR 2021-2027 - Ricerca e sviluppo – bando 2022 Regione Friuli Venezia Giulia”. Tematiche: automazione conversazionale, voice&speech analytics, Active and Assisted Living, healthcare, UNIUD, UNIFE.

Attività Accademiche (nell’ambito dei progetti R&S durante gli anni 2015-2023)

Correlatore Tesi di Laurea e PhD (5)

- 2015. **Correlatore (relatore prof. Angelo Montanari, Università di Udine) della tesi di laurea magistrale in Informatica** dal titolo *“A data warehouse for a contact center with multiple channels and skills”*. Membro della Commissione di Laurea in Informatica per la sessione del 26 marzo 2015 dell’Università degli Studi di Udine.
- 2016. **Correlatore (relatore prof. Guido Scivacco, Università di Ferrara) della tesi di laurea triennale in Informatica** dal titolo *“Sviluppo e Sperimentazione di una Specializzazione dell’Algoritmo K-Medoids”*.
- 2016. **Correlatore (relatore prof. Marco Sartor) della tesi di laurea magistrale in Ingegneria Gestionale dell’Università di Udine** dal titolo *“Return on Relationship: proposta di un modello di gestione e valutazione. Il caso gap s.r.l.”*.
- 2016-2020. **Correlatore (relatore prof. Angelo Montanari) di una posizione per Dottorato di Ricerca in Informatica** dell’Università di Udine che ha prodotto la tesi (cum laude) *“Temporal information in data science: an integrated framework and its applications”*. Prosecuzione di un assegno di ricerca avviato nel 2015 per lo sviluppo del sistema Active Contact System descritto in precedenza.

- 2020-2022. **Correlatore (relatore prof. Angelo Montanari) della tesi di laurea magistrale in Informatica** dell'Università di Udine dal titolo "*Topic Modelling: an overview*". Membro della Commissione di Laurea in Informatica della sessione.

Seminari e Lezioni (7)

- 2015-2022. Proposta e preparazione dei seguenti **seminari del Laboratorio di Scienza dei Dati e Verifica Automatica** dell'Università di Udine:
 - *Introduzione al Data Mining e applicazioni al dominio del Contact Management* (con dott. Andrea Brunello).
 - *Feature Selection in Data Mining* (con prof. Guido Sciacvicco).
 - *A Gentle Introduction to Neural Networks* (con dott. Andrea Brunello e dott. Eduard Sten)
 - *Topic Modelling: an overview* (con dott. Federico Bulzoni)
- 2016. **Relatore per il workshop Statistica e Data Science per il business: l'esperienza di tre aziende**, organizzato dall'Università di Udine, con l'intervento *Active Contact System: Data Science for Contact Management*.
- 2016. **Lezione al corso di Algoritmi e Strutture Dati (Informatica) dell'Università di Ferrara** trattando i temi *Active Contact System: Data Science for Contact Management e Algoritmi per il Data mining con applicazioni aziendali*.
- 2017. **Seminario agli studenti del corso di Laurea specialistica internazionale Data Science and Scientific Computing dell'Università di Trieste** (+UniUD, SISSA, ICTP) dal tema *Gap IT and R&D in Short* propedeutico all'assegnazione di una borsa di studio finanziata dall'azienda.

Tirocini Universitari (3)

- 2018. **Tutor (tutor universitario prof. Angelo Montanari) per il Tirocinio Universitario** per il corso di laurea specialistica in Informatica dal progetto "*Estendere il sistema informativo affinché possa supportare Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)*".
- 2019. **Tutor (tutor universitario prof. Eric Medvet) per il Tirocinio Universitario** per il corso di laurea specialistica in Data Science and Scientific Computing, Università degli Studi di Trieste, dal progetto "*Aggiornamento dei modelli del processo di analisi del conversato*".
- 2019. **Tutor (tutor universitario prof. Angelo Montanari) per il Tirocinio Universitario** extra curriculare per il corso di laurea specialistica in Informatica dal progetto "*Sperimentazione delle tecniche LDA/LSA (estrazione topic)*".

Articoli scientifici (12)

Dettagli su: [Enrico Marzano's research works | Informatica](#):

- 2003. **Coautore dell'articolo scientifico** "*Binary Extensions of S1S and the Composition Method*", Proceedings of the International Symposium on Verification (Theory and Practice) Celebrating Zohar Manna's 64-th Birthday, LNCS, vol. 2772, Springer, Taormina, Sicilia, Italia, June-July 2003. Co-autori: Angelo Montanari e Alberto Policriti.

- 2015. **Coautore dell'articolo scientifico** "Attribute Selection via Multi-Objective Evolutionary Computation Applied to Multi-Skill Contact Center Data Classification", Proceedings of the 2015 IEEE Symposium on Computational Intelligence in Big Data (IEEE CIBD 15), 2015, 488 - 495.
- 2017. **Coautore dell'articolo scientifico** *Decision Tree Pruning via Multi-Objective Evolutionary Computation*, accettato presso la conferenza ACMLC 2017, Singapore during December 8-10, 2017 e pubblicato su Journal of Machine Learning and Computing (IJMLC ISSN: 2010-3700).
- 2018. **Coautore dell'articolo scientifico** *Towards Semi-Automatic Human Performance Evaluation: the Case Study of a Contact Center*, accettato dalla rivista internazionale Intelligent Data Analysis, vol. 22, no. 4, pp. 867-880, 2018.
- 2018. **Coautore dell'articolo scientifico** *An event-based data warehouse to support decisions in multi-channel and multi-service contact centers*, accettato dalla rivista Journal of Cases on Information Technology (JCIT) 21(1).
- 2018. **Coautore dell'articolo scientifico** *J48S: a Sequence Classification Approach to Speech Analysis based on Decision Trees* accettato dalla conferenza ICIST 2018: Information and Software Technologies pp 240-256.
- 2018. **Coautore dell'articolo scientifico** *A Novel Decision Tree Approach for the Handling of Time Series*, accettato da Mining Intelligence and Knowledge Exploration: 6th International Conference.
- 2019. **Coautore dell'articolo scientifico** *Multi-objective evolutionary feature selection and fuzzy classification of contact center data* accettato dalla rivista Expert Systems Volume36, Issue3 Special Issue: WorldCist'17— Fifth world conference on information systems and technologies..
- 2019. **Coautore dell'articolo scientifico** *Multi-objective Evolutionary Feature Selection for Fuzzy Classification* accettato da IEEE Transactions on Fuzzy Systems (Volume: 27, Issue: 5, May 2019).
- 2019. **Coautore dell'articolo scientifico** *J48SS: A Novel Decision Tree Approach for the Handling of Sequential and Time Series Data* accettato dalla rivista Computers 2019, 8(1).
- 2019. **Coautore dell'articolo scientifico** *Assessing the Role of Temporal Information in Modelling Short-term Air Pollution Effects Based on Traffic and Meteorological Conditions: A Case Study in Wroclaw* accettato al BBIGAP 2019 Workshop.
- 2022. **Coautore dell'articolo scientifico** *A combined approach to the analysis of speech conversations in a contact center domain* in licenza CC BY 4.0..

- Date (da Ottobre 2009 a 2015)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Direzione tecnica, R&S e processi operativi presso GAP srl.

GAP srl, via Pigafetta 5, 34147 Trieste, Italia

Industria dei servizi. Business Process Outsourcer di eccellenza come dimensione e abilità.

CTO (Chief Technology Officer, Direttore Tecnico) e Direttore della Ricerca

- **Responsabile della tecnologia e della R&S** per l'infrastruttura tecnologica dell'azienda.
- Organizzazione e gestione dello **staff tecnico** in seno

all'azienda.

- Riorganizzazione dell'intera **area Operations** dell'azienda
- **Responsabile e owner** di asset UNI EN ISO 9001 e UNI CEI ISO/IEC 27001 dal 2007.
- **Direzione di progetti di Ricerca e Sviluppo:**
 - *Progetto di ricerca per lo sviluppo di un ERP sistemi informatici* (ANNO 2009-2010) POR FESR 2007/2013 legge 47/78.
 - *Progetto di ricerca e sviluppo per un sistema trasversale di supporto in videochiamata alle interfacce intelligenti* (ANNO 2010-2011) POR FESR 2007/2013 legge 47/78.
 - *Progetto di ricerca e sviluppo Active Contact System, sistema per l'analisi e le decisioni* (ANNO 2014-2015) POR FESR 2007/2013 legge 47/78.
- **Relazioni con diversi clienti** dell'azienda, tra cui: Illy Caffé spa, Meridiana Fly spa, Electrolux spa, Esatto spa, Buongiorno spa, Previmedical spa, Previnet spa, Estenergy spa.
- **Sviluppo servizi** di contact center per Enti Pubblici tra cui: Acque del Basso Livenza, Amat, Teatro Comunale Verdi di Pordenone, Ater gorizia, Ater Venezia, ERSA, Esatto, Informest, Teatro Verdi Trieste, Comune di Tavagnacco e Comune di Campofornido, Comune di Trieste, Comune di Pordenone.
- **Gestione dei partner scientifici:** Dipartimento di Matematica e Informatica dell'Università di Udine e il professor Guido Sciavicco afferente all'Università di Ferrara.

- Date (da 2004 a 2009)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Direzione tecnica presso Friuli Sistemi srl.

Friuli Sistemi srl, via Mercatovecchio 11, 33100 Udine, Italia

Consulenza e sviluppo sistemi informativi.

CTO (Chief Technology Officer, Direttore Tecnico)

- **Avvio della parte operativa della società** per il supporto alla gestione informatica di prodotti finanziari/assicurativi per Previnet spa (process outsourcer internazionale).
- Supporto alle **attività di contact center** fornite dall'outsourcer in merito alla gestione di Fondi Pensione e, successivamente, Casse Malattia.
- **Assunzione, formazione e direzione dello staff di sviluppo** composto da informatici laureati, compresi diversi dottorandi di ricerca del Dipartimento di Matematica e Informatica dell'Università di Udine.
- Sviluppi di varia natura specializzati nel **trattamento dei dati critici** sia in termini qualitativi che quantitativi in ambito finanziario e assicurativo.
- Direzione di progetto e sviluppo di un sistema di **business intelligence per contact center** per il cliente Gap srl, dedicato al supporto delle attività operative del parco agenti e supervisor.
- Estensione delle **attività della società verso il settore Pubbliche Amministrazioni**, dirigendo la progettazione e lo sviluppo di un sistema informativo (denominato OpenPay) per pagamenti e visure online di tasse e tributi in collaborazione con il professor Alberto Bartoli dell'Università di Trieste

(responsabile del progetto).

- Date (da 2003 a 2005)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Assegnista di Ricerca presso Università Degli Studi di Udine.

Dipartimento di Matematica e Informatica dell'Università degli Studi di Udine, via delle Scienze 206 - 33100 UDINE

Ricerca universitaria.

Assegnista di Ricerca

- Tematiche di studio: **logiche temporali e monadiche al secondo ordine, teoria degli automi, linguaggi, granularità temporale e database temporali.**
- Durante il periodo ho studiato presso il Dottorato di Ricerca in Informatica dello stesso dipartimento.
- **Publicazioni:** *Binary Extensions of S1S and the Composition Method, Proceedings of the International Symposium on Verification (Theory and Practice) Celebrating Zohar Manna's 64-th Birthday, LNCS, vol. 2772, Springer, Taormina, Sicilia, Italia, June-July 2003. Co-autori: Angelo Montanari e Alberto Policriti.*

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da 2003 a 2005)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Studente del Dottorato di Ricerca in Informatica (2 anni, non completato)

Dottorato di Ricerca in Informatica presso il Dipartimento di Matematica e Informatica dell'Università degli Studi di Udine, via delle Scienze 206 - 33100 UDINE

- Tematiche: **Logiche temporali e monadiche al secondo ordine, teoria degli automi, linguaggi, granularità temporale, database temporali.**
- **Scuole e Corsi frequentati:**
 - Settembre 2002, *Model-checking methods for infinite state systems*, prof. Wolfgang Thomas, RWTH Aachen;
 - AA 2001/2002, *Computer Security*, prof. I. Cervesato;
 - Gennaio 2003, *Neural Networks*, prof. Eros Pasero, Politecnico di Torino;
 - Maggio 2003, *An Introduction to Domain Theory*, prof. Michael Mislove, Tulane University.
 - Settembre 2003, *Interval Temporal Logics*, prof. Valentin Goranko, Johannsberg University.
 - Agosto 2002, *European Summer School in Logic, Language and Information (ESSLLI 2003)*, Wien (A), University of Technology.
- Per gli anni accademici 2003-2004 e 2004-2005, **docente del Corso di Laboratorio di Programmazione** del Corso di Laurea in Informatica dell'Università degli Studi di Udine.

Corso di studi terminato al secondo anno su tre regolari previsti.

/

- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

- Date (da 1996 a 2002)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Laurea in Informatica, cum Laude

Laurea in Informatica presso la Facoltà di Scienza Matematiche Fisiche e Naturali dell'Università degli Studi di Udine, via delle Scienze 206 - 33100 UDINE

Ho studiato con importanti docenti nell'ambito delle scienze dell'informazione quali Furio Honsell, Angelo Montanari e Alberto Policriti.

- Profilo di studi "**Linguaggi e Algoritmi**".
- Formazione base: analisi matematica, fisica, matematica discreta, logica matematica, programmazione, sistemi operativi, calcolo numerico, architettura dei sistemi, metodi formali, algoritmi e strutture dati.
- Formazione specifica: linguaggi di programmazione logici e funzionali, compilatori, logica matematica avanzata, sistemi reattivi.

Laurea in Informatica (equiparata alla laurea specialistica introdotta dal 1999)

Laurea specialistica

- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

- Date (da 1989 a 1994)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Diploma di Maturità Scientifica

Diploma di Maturità Scientifica presso il Liceo Scientifico Duca degli Abruzzi, piazza Divisione Julia, 5 34170 Gorizia.

Matematica, Storia, Filosofia, Latino, Inglese, Scienze e al biennio un corso supplementare di programmazione informatica.

Diploma di Maturità Scientifica

Diploma di Maturità

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUA

INGLESE

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

BUONO

BUONO

BUONO

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

- Dal 1993 al 1999 **politica attiva**, diverse mansioni sia politiche che organizzative all'interno di una importante formazione nazionale.
- Nel 1994 eletto **Consigliere di Circoscrizione** "Centro" della città di Gorizia.
- Membro dello staff locale in **Campagne elettorali**: Politiche 1994, Europee 1994, Comunali 1994, Politiche 1996, Amministrative 1997, Regionali 1998, Comunali 1998.
- **Rappresentante degli Studenti**:
-presso il Consiglio di Facoltà di Scienze Matematiche Fisiche e Naturali dell'Università di Udine (2 anni)
-presso il Consiglio di Corso di Laurea in Informatica

dell'Università degli Studi di Udine (2 anni).

- **Web community manager** (comunità online) per l'e-sport, partecipando a numerosi eventi sportivi online e offline per varie League riconosciute anche internazionali.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

Ruoli direttivi ed organizzativi ricoperti:

- Membro operativo di comitati elettorali, 7 campagne
- Carica pubblica, 1 mandato da Consigliere
- Rappresentante degli studenti universitari, 2 mandati
- Web Community Manager, 10 anni
- Chief Technology Officer, 2 incarichi
- Chief Information Officer, 1 incarico
- Leader di R&D Joint Team impresa-università, 3 incarichi
- Business Unit Manager, 1 incarico

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

- **Linguaggi di programmazione:** Pascal, Java, C, C++, PHP, Javascript, Perl, elementi di R, elementi di Python.
- **Database Management System:** MySQL, Sybase, SQL Server, PostgreSQL, Oracle SQL.
- **Sviluppo software:** applicativi web, siti web, programmi client desktop, processi di elaborazione dati, strutture dati complesse, componenti complete di compilatori per linguaggi ad oggetti.
- **Sviluppo di sistemi informativi:** Business Intelligence/Analytics, Artificial Intelligence, Online Services, Decision Support System.
- **Competenze avanzate:** Analytics, Artificial Intelligence, Data Science, statistical learning e data mining applicati a contesti business, pubblicazioni scientifiche, progetti R&D.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Competenze non precedentemente indicate.

- **Lecture** e studi amatoriali in storia, scienze, psicologia, saggistica, biografie.
- **Investimenti finanziari** (gestione portafogli titoli).
- Attività sportive: fitness, nuoto.

PATENTE O PATENTI

Patente di Guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

ALLEGATI

Disponibili lettere di referenza.