



## BEKANNTMACHUNG AUSWAHLVERFAHREN

2026\_09

### Vorausgesetzt

Die Südtiroler Informatik AG informiert, dass das Auswahlverfahren für die Einstellung von folgender Position eingeleitet wurde:

### **CUSTOMER SUCCESS MANAGER**

Für die oben genannte Position wird folgendes geboten:

- Anwendung des Nationalen Kollektivvertrages für Handel, die Einstufung erfolgt anhand der Erfahrung der BewerberInnen;
- Unbefristeter Vollzeit-Arbeitsvertrag (40 Stundenwoche) im Hauptsitz in Bozen;

Das vorliegende Auswahlverfahren legt i.S. des Art. 1 Abs. 6 Buchst. k des LG Nr. 12/2007 und des Art. 19, Abs 1, GvD Nr. 175 vom 19. August 2016 (Konsolidiertes Gesetz über öffentliche Unternehmen) die Kriterien und die Modalitäten fest, die bei der Einstellung von Personal mit privatrechtlichem Arbeitsvertrag zu berücksichtigen sind. Diese Modalitäten sind Ausdruck der – auch aus dem Unionsrecht abgeleiteten – Grundsätze der Transparenz, Öffentlichkeit und Unparteilichkeit und sie gewährleisten die Wirtschaftlichkeit und die zügige Abwicklung der Verfahren.

### Art. 1

#### Allgemeine Bestimmungen

Die Prinzipien der vorliegenden Auswahl sind:

- Angemessene Bekanntmachung des Auswahlverfahrens und der Durchführungsmodalitäten, welche die Unparteilichkeit gewährleisten, die Kosteneffizienz und den schnellen Ablauf garantieren. Gegebenenfalls kann auf die Hilfe von automatischen Systemen zurückgegriffen werden, welche für die Vorauswahl geeignet sind.

## AVVISO DI SELEZIONE

2026\_09

### Premessa

Informatica Alto Adige Spa informa che è stata avviata la procedura di selezione per l'assunzione di:

### **CUSTOMER SUCCESS MANAGER**

Per la posizione sopra indicata si offre quanto segue:

- applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il Commercio e i Servizi vigente, inquadramento da valutare in base all'esperienza della/del candidata/o.
- tempo indeterminato full-time (40 ore settimanali) contratto di lavoro presso la sede di Bolzano;

La presente selezione avviene, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. k) della Legge provinciale 16 novembre 2007, n. 12 (Servizi pubblici locali e partecipazioni pubbliche), dell'art. 19, comma 1 del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica) i criteri e le modalità per il reclutamento del personale con contratto di lavoro di diritto privato. Queste modalità sono espressione dei principi – anche di derivazione comunitaria – di trasparenza, pubblicità e imparzialità e assicurano economicità e celerità di espletamento delle procedure.

### Art. 1

#### Disposizioni generali

I principi ispiratori della presente selezione sono:

- adeguata pubblicità della selezione e modalità di svolgimento che garantiscano l'imparzialità e assicurino economicità e celerità di espletamento, ricorrendo, ove è opportuno, all'ausilio di sistemi automatizzati, diretti anche a realizzare forme di preselezione;



- Anschaffung von geeigneten objektiven und transparenten Methoden, welche fähig sind den Besitz der Befähigung und der beruflichen Voraussetzungen in Bezug auf die zu besetzende Position zu überprüfen;
  - Achtung der Chancengleichheit zwischen männlichen und weiblichen Arbeitnehmern;
  - Dezentralisierung der Einstellungsverfahren;
- Die Abwicklung des Auswahlverfahrens erfolgt nach den Grundsätzen der Unparteilichkeit, der Wirtschaftlichkeit, der Öffentlichkeit und der Transparenz des Verfahrens.
- Die Südtiroler Informatik AG behält sich ausdrücklich das Recht vor, die Stelle nicht zu vergeben sollte sich kein Kandidat als geeignet erweisen.

#### **Art. 2**

##### **Teilnahmevoraussetzungen**

Zum Auswahlverfahren werden Bewerberinnen und Bewerber, die folgende Voraussetzungen erfüllen, zugelassen:

- Nicht-EU-Bürger benötigen eine Aufenthaltsgenehmigung zum Zwecke der Erwerbstätigkeit;
- abgeschlossenes Universitätsstudium in Wirtschaftsinformatik, Betriebswirtschaft, Verwaltungswissenschaften, Marketing oder vergleichbares Universitätsstudium oder gleichwertige Berufserfahrung;
- sehr gute Deutsch- und Italienischkenntnisse, Kenntnisse der englischen Sprache.

#### **Art. 3**

##### **Auszeichnende Fähigkeiten und Erfahrungen**

Es werden folgende Fähigkeiten und Erfahrungen bewertet:

- mindestens 3-5 Jahre einschlägige Berufserfahrung im Customer Success Management, IT-Service-Management oder als IT-Consultant in B2B- oder B2G-Umfeld.

- adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti, idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire;
- rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori;
- decentramento delle procedure di reclutamento; Durante l'iter di reclutamento del personale sono applicati i principi che garantiscono l'imparzialità, l'economicità, la pubblicità, e la trasparenza delle procedure. Informatica Alto Adige Spa si riserva espressamente il diritto di non procedere all'assegnazione del posto di lavoro, nel caso in cui la selezione non andasse a buon fine.

#### **Art. 2**

##### **Requisiti di idoneità**

Alla selezione sono ammesse/i le candidate e i candidati che soddisfano i seguenti requisiti:

- i cittadini non appartenenti all'UE necessitano di un permesso di soggiorno per motivi di lavoro in corso di validità;
- laurea in Informatica e Management delle Aziende digitali, Economia aziendale, Scienze dell'amministrazione e dell'organizzazione, Marketing o titolo universitario equivalente, oppure esperienza professionale equivalente;
- ottima conoscenza della lingua tedesca e italiana, conoscenza della lingua inglese.

#### **Art. 3**

##### **Requisiti preferenziali e qualificanti**

Saranno valutati i seguenti requisiti preferenziali e qualificanti:

- almeno 3-5 anni di esperienza professionale in Customer Success Management, IT Service Management oppure come consulente IT in contesti B2B o B2G.



Als bevorzugte Voraussetzungen gelten:

- Kenntnis im Bereich der öffentlichen Verwaltung in Italien (CAD, AgID-Linee Guida, GDPR, Beschaffungsprozesse);
- Erfahrung mit ISMS/ISO-27001-Kontext oder Compliance-Themen;
- Zertifizierung ITIL, Customer Success (CSM/CCSM) oder vergleichbar.

#### Art. 4

##### Aufgabenbereich und Aktivitäten

Hauptaufgaben, welche von der gesuchten Position abgedeckt werden:

- Aufbau und Pflege belastbarer Beziehungen zu AnsprechpartnerInnen in den zugeordneten Fachbereichen;
- Identifikation entscheidender Erfolgsfaktoren in den Kundenprozessen mit Aufbau einer passenden Messmethodik und Messgrößen;
- Durchführung regelmäßiger Service Reviews und Quarterly Business Reviews inklusive Ergebnisdokumentation;
- Monitoring der Service-Kennzahlen (Verfügbarkeit, Nutzungsgrad, Tickets, SLA-Einhaltung) und Ableiten von Handlungsbedarf;
- Aufnahme und Einsteuerung von Fachbereichsbedarfen in die etablierten Prozesse (Request Review Board, Service Catalogue und Service Lifecycle);
- Steuerung von Eskalationen gemeinsam mit Service Management und Unternehmensführung, einschließlich Dokumentation und Nachverfolgung;
- Regelmäßiges Reporting des Kunden- und Service-Status an Unternehmensführung und interne Bereiche;
- Mitwirkung bei Roadmap und Weiterentwicklung der zugeordneten Services.

Verranno considerati quali requisiti preferenziali:

- conoscenza del contesto della pubblica amministrazione in Italia (CAD, Linee guida AgID, GDPR, processi di approvvigionamento);
- esperienza con ISMS/ISO 27001 o in ambiti di compliance;
- certificazione ITIL, Customer Success (CSM/CCSM) o equivalente.

#### Art. 4

##### Competenze e attività

Principali attività ricoperte dalla posizione ricercata:

- costruzione e mantenimento di relazioni solide con le persone di riferimento dei reparti assegnati;
- identificazione dei fattori critici di successo nei processi del cliente, con definizione di una metodologia di misurazione adeguata e dei relativi indicatori;
- svolgimento di regolari Service Review e Quarterly Business Review, inclusa la documentazione dei risultati;
- monitoraggio degli indicatori di servizio (disponibilità, grado di utilizzo, ticket, rispetto degli SLA) e individuazione delle eventuali necessità di intervento;
- raccolta e indirizzamento delle esigenze dei reparti nei processi consolidati (Request Review Board, Service Catalogue e Service Lifecycle);
- gestione delle escalation insieme al Service Management e alla direzione aziendale, inclusa documentazione e tracciamento;
- reporting regolare sullo stato del cliente e dei servizi alla direzione aziendale e ai reparti interni;
- collaborazione alla roadmap e all'ulteriore sviluppo dei servizi assegnati.



#### Art. 5

##### Persönliche Eigenschaften

Es werden folgende persönliche Eigenschaften bewertet:

- ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung;
- Konflikt- und Eskalationskompetenz;
- Integrität und Diskretion im Umgang mit Daten der öffentlichen Verwaltung;
- Offenheit für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz.

#### Art. 6

##### Benefit

Es werden folgende Benefits geboten:

- Teil eines motivierten und sehr erfahrenen Teams werden, das stets auf Innovationen und neue Technologien achtet;
- Arbeiten in einem innovativen und modernen Unternehmen;
- Smart Work;
- Produktivitätsprämie;
- Essensgutscheine;
- kontinuierliche Weiterbildung;
- ergänzender Gesundheitsfond;
- Beiträge für Kleinkindbetreuung;
- E-Bikes stehen zur Verfügung;
- gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

#### Art. 7

##### Bewerbungsbogen

Für die Zulassung zum Auswahlverfahren muss der eigens dafür vorgesehene Bewerbungsbogen ausgefüllt bzw. ein aussagekräftiger Lebenslauf innerhalb der im folgendem Art. 8 vorgesehenen Frist abgegeben werden.

Es können Dokumente/Zertifizierungen nach Wunsch der Bewerberinnen und Bewerber beigelegt werden.

Die Bewerbungsbogen oder Lebensläufe müssen mit Datum und Unterschrift eingereicht werden.

#### Art. 5

##### Caratteristiche personali

Saranno valutati le seguenti caratteristiche personali:

- spiccato orientamento al cliente e al servizio;
- capacità di gestione dei conflitti e delle escalation;
- integrità e discrezione nella gestione dei dati della pubblica amministrazione;
- apertura all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale.

#### Art. 6

##### Benefit

Saranno offerti I seguenti benefit:

- fare parte di un team motivato e di grande esperienza che cerca sempre di innovare, prestando attenzione alle nuove tecnologie;
- lavorare in un'azienda innovativa e moderna;
- smart working;
- premio di produttività;
- buoni pasto;
- formazione continua;
- assistenza sanitaria integrativa;
- contributo per assistenza prima infanzia;
- biciclette elettriche a disposizione;
- sede facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

#### Art. 7

##### Domanda di ammissione

La domanda di ammissione alla selezione deve essere presentata come previsto dal seguente art. 8, compilando l'apposito modulo messo a disposizione oppure presentando il proprio Curriculum Vitae.

Alla domanda potranno essere allegati documenti/certificati a discrezione della candidata/del candidato

I moduli di domanda o i Curriculum Vitae devono essere datati e firmati.



#### **Art. 8**

##### **Einreichtermin für die Zulassung zum Auswahlverfahren**

Das Teilnahmegesuch muss per E-Mail an die Adresse

[job@siag.it](mailto:job@siag.it)

**innerhalb 17:00 Uhr des 16.07.2026**

gesendet werden.

Die Bewerberinnen und Bewerber müssen alle im Bewerbungsbogen oder Lebenslauf vorgesehenen Erklärungen und Unterlagen wahrheitsgetreu und termingerecht abgeben.

Die Bewerberinnen und Bewerber tragen die strafrechtliche Verantwortung für falsche Erklärungen oder nicht der Wahrheit entsprechenden Angaben sowie für die Vorlage von unechten Urkunden. Falscherklärungen führen zur Null und Nichtigkeit eines eventuell damit verbundenen Nutzens.

Die Bewerberinnen und Bewerber, welche aufgrund unwahrer Angaben oder gefälschter Unterlagen die Einreihung in die Rangordnung und die Aufnahme in den Dienst erwirkt haben, müssen mit dem sofortigen Widerruf des Auftrags und eventuellen, vom Gesetz vorgesehen strafrechtlichen Folgen rechnen.

#### **Art. 9**

##### **Die Prüfungskommission**

Die Prüfungskommission für das Auswahlverfahren wird vom Generaldirektor der Südtiroler Informatik AG oder vom Verwaltungsrat im Falle von Auswahlverfahren für „Quadri/Dirigenti“ ernannt.

Die Prüfungskommission besteht aus Mitgliedern in ungerader Zahl, die Erfahrung auf dem Gebiet der Personalaufnahme haben. Es kann sich um interne Personen (Angestellte des Unternehmens, Mitglieder der Direktion, Mitglieder des Verwaltungsrates) bzw. um externe Experten handeln.

#### **Art. 8**

##### **Termine di presentazione della domanda**

La domanda di ammissione alla selezione deve essere inviata unicamente via mail all'indirizzo:

[job@siag.it](mailto:job@siag.it)

**entro le ore 17:00 del 16.07.2026**

La candidata/il candidato è tenuta/o a fornire in modo veritiero e nei termini previsti tutta la documentazione richiesta per partecipare alla selezione.

La candidata/il candidato si assume la responsabilità penale di false dichiarazioni o indicazioni non veritiere rese, nonché per l'esibizione di documenti falsi. Una falsa dichiarazione comporta inoltre la decadenza dalla posizione di vantaggio ad essa eventualmente correlata.

Alla candidata/al candidato che abbia ottenuto l'ammissione in graduatoria e sia stata/o assunta/o sulla base di dichiarazioni mendaci o falsi documenti, è immediatamente revocato l'incarico con le eventuali conseguenze penali previste.

#### **Art. 9**

##### **La commissione esaminatrice**

La procedura di selezione è svolta da una commissione esaminatrice nominata dal Direttore Generale della Informatica Alto Adige SPA o dal Consiglio di Amministrazione, nel caso di selezione di profili riguardanti "Quadri/Dirigenti".

La commissione esaminatrice è composta da almeno tre membri di persone con esperienza in ambito di assunzione di personale e possono essere incluse sia persone interne (dipendenti della Società e/o membri della direzione e/o del Consiglio di Amministrazione), sia persone esterne.



Der Kommission dürfen keine Personen angehören, die mit einem der Bewerber bis zum 3. Grad persönlich verwandt oder verschwägert sind - oder deren Ehepartner mit einem der Bewerber bis zum 3. Grad verwandt oder verschwägert ist –, die mit einem der Bewerber verheiratet sind, eine Lebenspartnerschaft eingegangen sind oder regelmäßig als Tischgast verkehren oder die mit einem der Bewerber wirtschaftliche Beziehungen unterhalten oder sich in anderen Konflikten befinden. Die Mitglieder der Kommission müssen anlässlich der ersten Sitzung sofort nach der Einsichtnahme in die Liste der Bewerber eine ausdrückliche Erklärung in diesem Sinne unterzeichnen. Bei Vorliegen eines Grundes für die Unvereinbarkeit scheidet das jeweilige Mitglied aus der Kommission aus; dasselbe gilt, wenn die Ursache für die Unvereinbarkeit nicht von Anfang an vorliegt, sondern erst im Nachhinein eingetreten ist.

Die Kommission wird nach dem Einreichtermin der Bewerbungsgesuche gebildet.

Die Zusammensetzung der Kommission gewährleistet vorbehaltlich der begründeten Unmöglichkeit, dass in ihr beide Geschlechter vertreten sind.

#### **Art. 10 Auswahlverfahren**

Das Auswahlverfahren erfolgt folgendermaßen:

- Vorauswahlverfahren der eingereichten Lebensläufe von Seiten der Prüfungskommission, in Anbetracht der vorgesehenen Teilnahmevoraussetzungen und auszeichnenden Fähigkeiten und Erfahrungen für gegenständliches Stellenprofil;
- Die ausgewählten Bewerberinnen und Bewerber werden per E-Mail und eventuell telefonisch, kontaktiert und zu einem Motivationsgespräch und/oder einem Gespräch für die Feststellung der technischen Fähigkeiten und/oder zu einer theoretischen bzw. praktischen Eignungsprüfung eingeladen.

Non può far parte della commissione colui che sia personalmente o il cui coniuge sia parente o affine fino al III grado civile o legato da vincoli di coniugio o convivente o commensale abituale di alcuno dei concorrenti, nonché abbia con alcuno di essi rapporti di natura economica o vertenze di altra natura. Esplicita dichiarazione, in tal senso, deve essere sottoscritta dai componenti la commissione in occasione della prima seduta, subito dopo aver preso visione dell'elenco dei candidati. L'esistenza di una causa di incompatibilità dà luogo a decadenza del commissario interessato; analogamente si procede allorché la causa di incompatibilità non sia originaria ma sopravvenuta.

Esplicita dichiarazione, in tal senso, deve essere sottoscritta dai componenti della commissione in occasione della prima seduta, subito dopo aver preso visione dei candidati.

La commissione viene nominata scaduto il termine di presentazione delle domande di partecipazione alla selezione. La composizione della commissione assicura, salva motivata impossibilità, la rappresentanza di entrambi i generi.

#### **Art. 10 Procedura di selezione**

La procedura di selezione avviene attraverso il seguente iter:

- preselezione da parte della commissione dei curricula presentati in relazione ai requisiti di idoneità e i requisiti preferenziali e qualificanti richiesti in corrispondenza al profilo richiesto;
- le candidate/i candidati selezionati verranno convocati, tramite posta elettronica ed eventualmente anche telefonicamente, per la partecipazione ad uno o più prove, quali: colloqui motivazionali e/o tecnico attitudinali e/o prove pratiche e/o pratico-attitudinali;



- Die Lebensläufe werden einheitlich bewertet, unter gleichzeitiger Berücksichtigung der Ausbildung, sowie der kulturellen und beruflichen Tätigkeiten, die von den Bewerberinnen und Bewerbern angeführt werden und als wichtig erachtet werden, um die eigene Qualifikation, die Eignung und Fähigkeit zu Erfüllung der Aufgaben, die mit der angebotenen Stelle verbunden sind, hervorzuheben.

Als geeignet werden nur jene Bewerberinnen und Bewerber befunden, welche eine positive Bewertung für jedes einzelne der folgenden Kriterien erhalten haben:

- Schul- und Berufsausbildung;
- Arbeitserfahrung;
- Auszeichnende Fähigkeiten und Erfahrungen laut Stellenprofil;
- Angemessene Kenntnis der italienischen, deutschen eventuell englischen Sprache entsprechend der zu besetzenden Stelle;
- Soziale Fähigkeiten und Kompetenzen;
- Organisatorische Fähigkeiten und Kompetenzen.

Nach Abschluss des Auswahlverfahrens erstellt die Prüfungskommission eine Rangordnung der geeigneten Bewerberinnen und Bewerber.

Die geeigneten, nicht ausgewählten Bewerberinnen und Bewerber werden in eine Rangordnung, welche eine Gültigkeit von 2 Jahren hat, aufgenommen, und können zu einem späteren Zeitpunkt eingestellt werden.

#### **Art. 11**

##### **Regelung der Eignungsprüfungen**

Die Modalitäten über die Abwicklung der Eignungsprüfungen, deren Dauer, die Methoden, die Bewertungstechniken und die Punktevergabe werden den Bewerberinnen und Bewerbern von der Kommission und vor Beginn des Bewerbungsgesprächs mitgeteilt.

- i moduli di domanda o i Curriculum Vitae saranno valutati unitariamente considerando nel complesso la formazione e le attività, culturali e professionali, illustrate dal/la candidato/a e ritenute significative per evidenziare il livello di qualificazione, idoneità ed attitudine dello stesso all'esercizio delle funzioni richieste dalla posizione offerta.

Per l'idoneità le/i candidate/i devono ottenere una votazione positiva per ogni singolo criterio, qui di seguito indicato:

- formazione scolastica e professionale;
- esperienza lavorativa;
- requisiti preferenziali e qualificanti del profilo professionale;
- conoscenza adeguate delle lingue italiano, tedesco e eventualmente inglese;
- capacità e competenze sociali;
- capacità e competenze organizzative.

Al termine del procedimento di selezione la commissione esaminatrice redigerà la graduatoria delle candidate idonee/dei candidati idonei.

Le candidate idonee non vincitrici ed i candidati idonei non vincitori vengono inseriti in una apposita graduatoria valida per 2 anni e potranno essere assunti successivamente.

#### **Art. 11**

##### **Svolgimento delle prove di valutazione**

La modalità di espletamento delle prove, la loro durata, le metodologie, le tecniche di valutazione e la pesatura dei punteggi saranno portate a conoscenza delle/dei candidate/i da parte della commissione prima del loro espletamento.



#### **Art. 12 Dienstantritt**

Der genaue Zeitpunkt des Dienstantritts, wird mit den geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern vereinbart.

#### **Art. 13 Datenschutz**

Die Südtiroler Informatik AG verwendet die zur Verfügung gestellten Daten ausschließlich zur Beurteilung der Bewerbung und bewahrt diese für maximal 2 Jahre auf.

Das ausführliche Informationsblatt zum Datenschutz finden sie unter folgendem Link: [Informativa candidati IT DE 20260430 V2.pdf](https://www.sudtirolerjobs.it/Informativa_candidati_IT_DE_20260430_V2.pdf).

#### **Art. 14 Öffentlichkeit und Transparenz**

Die gegenständliche Bekanntgabe eines Auswahlverfahren wird in beiden Landessprachen wie folgt veröffentlicht:

- Auf der Homepage des Unternehmens: [www.siag.it](http://www.siag.it);
- Auf der Homepage „Südtiroler Jobbörse“ <https://ejob.civis.bz.it/de>;
- Auf der Plattform „Südtiroler Jobs“ <https://www.sudtirolerjobs.it/>;
- Eventuell in den sozialen Netzwerken.

Die Veröffentlichung ist für einen Zeitraum von mindestens 15 Tagen vorgesehen.

#### **Art. 15 Auskünfte**

Auskünfte hinsichtlich der Bewerbung und des Auswahlverfahrens können bei der Südtiroler Informatik AG, Siemensstrasse 29, Tel. 0471-566000 oder via E-Mail: [job@siag.it](mailto:job@siag.it) eingeholt werden.

#### **Art. 12 Entrata in servizio**

Il termine dell'entrata in servizio sarà concordato con la candidata la/il candidata/o.

#### **Art. 13 Tutela dei dati personali**

Informatica Alto Adige Spa tratta i dati forniti al solo fine della valutazione della candidatura per l'eventuale instaurazione del rapporto di lavoro e li conserverà per un massimo di 2 anni.

L'informativa completa è consultabile al seguente link: [Informativa candidati IT DE 20260430 V2.pdf](https://www.sudtirolerjobs.it/Informativa_candidati_IT_DE_20260430_V2.pdf).

#### **Art. 14 Pubblicità e trasparenza**

La presente selezione è resa nota tramite pubblicazione bilingue:

- sul sito istituzionale della Società [www.siag.it](http://www.siag.it) nella sezione dedicata;
- sul sito "Borsa Lavoro dell'Alto Adige" <https://ejob.civis.bz.it/it>;
- sulla piattaforma di Südtiroler Jobs <https://www.sudtirolerjobs.it/>;
- eventualmente sui social aziendali.

La pubblicazione è garantita per un periodo minimo di 15 giorni.

#### **Art. 15 Informazioni**

Informazioni relative alla presentazione della domanda di ammissione e alle procedure per la selezione possono essere richieste presso Informatica Alto Adige Spa, Via Siemens 29, tel. 0471- 566000 o via e-mail: [job@siag.it](mailto:job@siag.it).

Bozen/Bolzano, 05.06.2026

Generaldirektor/Direttore Generale

Stefan Gasslitter