

Luca Bandirali | Curriculum Vitae

Nationalità	Italiana
Stato Civile	Celibe
Data di Nascita	20/07/1975
Residenza	Via Miralago 12, 21014 Laveno Mombello (VA)
Domicilio	Via Ambrogio Binda 16/B, 20143 Milano (MI)
Telefono	+39 346 3694152
e-mail	luca.bandirali@gmail.com
www	http://www.lucabandirali.com
Altri link	http://www.linkedin.com/in/bandirali

Sommario

Lavoro nell'IT dal 2004, in particolare soprattutto negli ambiti Resources (ENI Spa, SORGENIA) e delle industrie Telco (Fastweb SpA, VODAFONE ITALIA, VODAFONE TURKEY).

Ho iniziato la mia carriera lavorando sul mondo CTI, in particolare mi sono occupato di configurazione, sviluppo, reporting e ingration relativi al mondo Genesys CTI con le applicazioni Siebel CRM.

Ho lavorato anche con Siebel stessa, come customizer. Negli ultimi due anni ho approfondito l'analisi di processo e di alto livello di analisi funzionale.

Prima dell'inizio della mia carriera come consulente, ho raccolto altre competenze ulteriori, in particolare web design, Search Engine Optimization e Webmarketing.

Attualmente sono uno dei due referenti dell'area di sviluppo CRM di Sorgenia.

Mi occupo della supervisione e del coordinamento degli stream dei sistemi CRM dalle fasi di raccolta dei requisiti, alle analisi di fattibilità, fino agli sviluppi, test, fino al passaggio in produzione e alle fasi di gestione del post-rilascio.

Questa attività si svolge sia coordinando i fornitori, e a volte coordinando gli stessi i team interni degli altri stream di sviluppo/demand/operation soprattutto in caso di criticità.

Ritengo molto importante nel mio lavoro prendere decisioni sulle soluzioni possibili e prendersi in carico le responsabilità di portare a termine un progetto o la chiusura di un problema.

Esperienze lavorative

Sorgenia SPA

Milano – Giu 2010 – Oggi

- Referente area Sviluppo CRM: Sistemi CRM Siebel, CRM Prisma (applicativo custom per forza vendita), Web e piattaforma CTI/IVR
- supervisione fattibilità, controllo e gestione della pianificazione e del rilascio delle iniziative di sviluppo
- analisi e controllo costi, e analisi costi/benefici
- coordinamento fornitori e team interni per risoluzione problematiche di analisi, sviluppo, test e correttive di produzione.

Accenture SPA

Cliente: Vodafone Turkey, Istanbul – Mag 09 – Mag 2010

- Requirements Analysis - Interviste con il cliente, redazione requisiti e gestione del feedback

- Feasibility Analysis - Redazione documenti di fattibilità, "Solution Blueprint" per overview funzionale da fornire al cliente.
- Functional Analysis - Studio e redazione documenti di fattibilità di alto e basso livello (use case, entità, data model, transactions) Ambiti: Contact Management, CTI integration, P2P Integration.
- Technical Analysis - Analisi tecnica di dettaglio su piattaforma Siebel 8.1 per tutte le funzionalità richieste in sede di analisi funzionale (Interfacce, Batch, integrazioni, data mapping etc)
- Development - Gestione degli sviluppi lato Contact Management (gestione progress, open point e change request) - Implementazione procedure condivise di sviluppo tra i differenti gruppi di lavoro (Italia, Turchia, India)
- System & Integration Test - Redazione template ufficiali per unit/system/integration test, redazione test cycles e test cases

Cliente: Vodafone Italia – Gen 08 – Mag 09

- Feasibility Analysis - Analisi dei requisiti sulla piattaforma CRM / Order Management 3g, gestione degli open points, pianificazione meeting, redazione dei documenti di fattibilità.
- Cost Estimation - Stima dei costi di ogni iniziativa a partire dalla fattibilità e dai working item - Gestione degli eventuali delta costi
- Risk Management - Redazione di documenti risk management review da presentare al cliente, in relazione a rischi a tutti i livelli dell'iniziativa, dai requisiti, all'analisi, all'implementazione, ai test con indicazione di eventuali soluzioni e/o workaround per ridurre le eventuali criticità.
- Functional Analysis Review - Review delle analisi funzionali e la correttezza rispetto ai requisiti del cliente - Presentazione al cliente delle UI e gestione dei feedback
- Technical Analysis Review - Review delle analisi tecniche
- Test Review - Approvazione dei Testbook sulla base degli use case definiti nelle analisi funzionali.
- UAT - Partecipazione e supporto agli User Acceptance Test
- Troubleshooting - Gestione escalated defects

Engineering SPA – Giu 07 – Dic 07

Cliente: ENI SPA

Siebel 7.5 Application Development and Application Management, Progetto Eniservizi, Progetto UCM (Anagrafiche centralizzate)

Eudata SRL – Nov 04 – Mag 07

Cliente: ENI SPA

Siebel 7.5 Application Development and Application Management, Progetto Eniservizi, Progetto UCM (Anagrafiche centralizzate) Application Management Contact Center (PABX Nortel – Genesys 6.5 - VBVoice)

Cliente: FASTWEB SPA – Giu 06 – Nov 06

User Requirements Analysis - Genesys 7 Routing Strategies Development - Reporting Configuration -IVR Avaya Development and Testing.

Studi & Formazione

Studi:

- Laurea in Filosofia - Università Cattolica di Milano Oct 2002
- Master web&business - Università dell'Insubria Varese - Giu 2003 (E-strategy, Finance, Marketing, Mobile Strategy, Web Applications)
- Project Management – centro Vigorelli, Milano 2009

Corsi:

- Function Point – Accenture Spa, Milano – Gennaio 2008
- Project Management – Centro Formazione Vigorelli, Milano, Ottobre 2007 – Febbraio 2008
- Siebel 7.7 – New Energy Srl – Rome, Giugno 2007
- Siebel 6.x/7.x – ENI Spa, Milano, Novembre 2006
- Java – Eudata Srl – Milano, Maggio / Settembre 2006
- Oracle – Luxhora Srl – Milano, Ottobre 2004 / Dicembre 2005

Tecnologie

Sistemi Operativi: Sistemi Windows, Mac OS , Linux

Testing: Mercury Test Director 8.0 (2006)

Project and Planning: MS Project, Dia,Visio

Programmazione: Siebel eScript (2 anni – fino 2009), PHP 4.0 , XHTML (2 anni – fino al 2007)

RDBMS: SQLserver, Oracle

CRM: Siebel 6.3, Siebel 7.5 - 7.8 – 8.1 (Configuration, Application Tuning, UI Development, CTI integration, Workflows, eScript) AmDocs Clarify 12.5 – Basi funzionali (2008)

CTI: Genesys 6.1 / 6.5 / 7.0 / 7.1 (Configuration Layer, Management Layer, Reporting Layer, Routing, Troubleshooting) (2004-2007) Avaya IVR designer 5.1/5.2, Avaya Site Administration (2006)

Lingue

- Inglese:
lettura : fluente | parlato: fluente | scritto: intermedio
- Spagnolo:
lettura: fluente | parlato: intermedio | scritto: base
- Tedesco:
lettura: base | parlato: base | scritto: base

Interessi

astronomia, politica estera, storia medievale, snowboard, cucina, viaggi

Aspirazioni

Nei prossimi anni ho l'obiettivo di consolidare il mio ruolo di Project Manager IT, e in futuro anche lavorare lato Business alla definizione dei processi di CRM e Marketing.

Aggiornato l'8 Novembre 2011

In riferimento alla legge 675/96, e al dl 196/2003 autorizzo l'utilizzo dei miei dati personali per le vostre esigenze di selezione e di comunicazione.