

Luca Bandirali | Lebenslauf

Persönliche Daten

Staatsangehörigkeit	Italienisch
Geburtsdatum	20/07/1975
Telefon	+39 3397740423
Geschlecht	männlich
Zivilstand	verheiratet
Email	luca.bandirali@gmail.com
www	http://www.lucabandirali.com
linkedin	http://www.linkedin.com/in/bandirali

Übersicht

Derzeit arbeite ich bei Accenture SPA als ICT Demand Manager für eine IT Outsourcing Project bei einem italienischen Versorgungsunternehmen, und ich bin für die Überwachung und Koordination der CRM-IT-Entwicklungsbereich (Siebel CRM, Salesforce Social CRM, Avaya CTI, WEB-Portale, android / ios APPs) verantwortlich.

Hauptaufgaben und Verantwortlichkeiten:

- Benutzer-Anforderungen Versammlung
- Machbarkeit und funktionale / technische Analysen Überprüfung und Bearbeitung
- Kostenkontrolle
- Projektplanung
- Koordination von Entwicklungsgruppen

Seit 2004, habe Ich bei Utilities (ENI SPA) und Telco und Industrie (FASTWEB SPA, ITALIEN und VODAFONE VODAFONE Türkei) als Berater gearbeitet.

Berufliche Erfahrungen

Datum	Firma	Kunde	Rolle Beschreibung
Jun 2014 Heute	Accenture SPA	Sorgenia SPA	ICT Demand Manager <ul style="list-style-type: none">• Anforderungen Versammlung: Siebel CRM, Prisma CRM (eine Verkaufsmannschaft custom Anwendung), Web, CTI/IVR platform (Analyses Nachprüfung, Kosten und Lösung Nachprüfung) , Knowledge Management, Mobile APPs, Social CRM.• Machbarkeits Aufsicht, Project Planung, Test und Liefermanagement• Kosten Kontrolle• IT-Abteilungen Betreuung (Analysen/Entwicklung/Test und Lieferungs Problemen)

Jun 2010 – Jun 2014	Sorgenia SPA		IT Project Manager - CRM development area
			<ul style="list-style-type: none"> • IT CRM Project Manager Entwicklung: Siebel CRM, Prisma CRM (eine Verkaufsmannschaft custom Anwendung), Web, CTI/IVR platform (Analyses Nachprüfung, Kosten und Lösung Nachprüfung) , Knowledge Management, Mobile APPs, Social CRM. • Machbarkeits Aufsicht, Project Planung und Liefermanagement • Kosten Kontrolle • Beobachtung der Lieferanten und IT-Abteilungen Betreuung (Analysen/Entwicklung/Test und Lieferungs Problemen)
May 2009 - May 2010	Accenture SPA	Vodafone Turkey	Berater / Functional Analyst
			<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungs Analyse – Anforderungs Sammlung • Funktionale Analyse – Anwendungsfälle Abfassung, und GUI design (Contact Management, CTI Integration, P2P Integration) • Technische Analyse und Data Mapping – Platform Siebel 8.1
Jan 2008 - May 2010	Accenture SPA	Vodafone Italy	Berater / Functional Analyst
			<ul style="list-style-type: none"> • Machbarkeitsanalyse • Kostenbewertung • Funktionale Analyse – Anwendungsfälle Abfassung, und GUI design (CRM Clarify 12.1) • Technische Analyse Überprüfung • Anwendungsfälle Überprüfung
May 2007 - Dez 2007	Engineering SPA	ENI Spa	Siebel Anwendungsentwickler Siebel 7.5/7.8 Anwedungs Entwicklung und Anwendungsmanagement
Nov 2004 - May 2007	Eudata SRL	ENI Spa	Genesys Anwendungsentwickler Siebel 7.5 Anwedungs Entwicklung und Anwendungsmanagement, Contact Center (PABX Nortel – Genesys 6.5 - VBVoice)
	Eudata SRL	Fastweb SPA	Genesys Anwendungsentwickler Benutzer Anforderungs Analyse - Genesys 7 Routing Strategies Entwicklung - Reporting Konfiguration -IVR Avaya Entwicklung and Anwendungsprüfung.

Ausbildung

<i>Datum</i>	<i>Titel</i>
Oct 2002	Hochschulabschluss in Philosophie, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano
Oct 2003-Jun 2004	Master “web&business”, Università dell'Insubria, Varese
2009	IT Project Management Kurs, Centro Vigorelli, Milano

<i>Datum</i>	<i>Titel</i>
Oct 2014	Adobe CQ5 AEM , Accenture NDC, Napoli
Oct 2012	Inbound Voice 8 Technical Operations, Genesys Vimercate
Oct 2012	Inbound Voice Routing 8 Foundation, Genesys Vimercate

Jan 2012	BT100 NetWeaver Integration Technology, SAP Vimercate
Dez 2011	IUT110 SAP-ISU, SAP Vimercate
Dez 2011	IUT55 CRM 7.0 for IS-U integration, SAP Vimercate
Oct 2010-today	Goethe Institut (A1/A1.1/A2.1/A2.2/B1.2), Milano
Jan 2008	Function Point – Accenture Spa, Milano
Oct 2007	Project Management – Centro Formazione Vigorelli, Milano
Oct 2007	Siebel 6.x/7.x – ENI Spa, Milano
Oct 2006	Java - Eudata Srl - Milano
Oct 2004/Dez 2005	Oracle - Luxhora Srl - Milano

Technologien

Technologie	Beschreibung
CRM	Siebel 6.3, Siebel 7.5 - 7.8 – 8.1 – Entwicklung, Konfiguration SAP CRM 7 – Funktionale Basis (2012) AmDocs Clarify 12.5– Funktionale Basis (2008)
CTI	Genesys 6.1 / 6.5 / 7.0 / 7.1 / 8.0 (Configuration Layer, Management Layer, Reporting Layer, Routing, Troubleshooting) (2004-2007) Avaya IVR designer 5.1/5.2, Avaya Site Administration (2006)
OS	Windows, Mac OS, Linux, Unix
Testing	Mercury Test Director 8.0 (2006)
Project	MS Project, Dia, Visio, yEd
Programming	Genesys Scripting, Siebel eScript, PHP, XHTML, Java and Java script basis.
RDBMS	SQLserver, Oracle 9.x – 11..x (4 years)

Sprachen

Sprache	mündlich	schriftlich
Italienisch	muttersprache	muttersprache
Englisch	fließend	sehr gut
Deutsch	zwischen-liegend	zwischen-liegend
Spanisch	gut	zwischen-liegend

Interessen

Neue Technologie, Astronomie, Reisen, Geschichte, Snowboard, Kochen, Sprachen

Berufswunsch

Während der nächsten Jahre würde ich meine Rolle als IT Project Leiter befestigen, und in der Zukunft, die Gelegenheit über CRM / Marketing Prozessen zu arbeiten.

Ich ermächtige die Verwendung meiner persönlichen Daten gemäß Gesetzesverordnung 196/03.