

Luca Bandirali | Curriculum Vitae

Personal Data

Nazionalità	Italiana
Data di Nascita	20/07/1975
Telefono	+39 3397740423
e-mail	luca.bandirali@gmail.com
www	http://www.lucabandirali.com
altro	http://www.linkedin.com/in/bandirali

Sommario

Lavoro nell'IT dal 2004, in particolare nell'ambito Resources e delle industrie Telco & Retail. Ho iniziato la mia carriera lavorando come consulente sul mondo CTI Genesys, in particolare mi sono occupato di configurazione, sviluppo, reporting e integration relativi al mondo Genesys CTI e Siebel.

Successivamente, sempre negli stessi ambiti, ho lavorato come analista funzionale sui sistemi CRM e negli ultimi anni mi sono occupato di attività di Demand e Project Management in ambito Digital e Cloud.

Attualmente sono Project Manager di un progetto di trasformazione su piattaforma Salesforce Service cloud.

Principali task e responsabilità:

- raccolta e redazione requisiti
- gestione e redazione analisi di fattibilità / analisi funzionali e tecniche
- gestione e redazione piani di progetto
- coordinamento attività di sviluppo
- gestione dei system integration test e degli UAT

Esperienze Lavorative

Data	Azienda	Cliente	Ruolo
Gen-2017	Accenture SPA	Primaria Società mercato fashion internazionale	PM Salesforce <ul style="list-style-type: none">• Gestione Piani di progetto• Gestione e redazione analisi di fattibilità/analisi tecniche , gestione system Integration test e UAT• Analisi e controllo costi
Giu-2014 Ora	Accenture SPA	Primaria Società utility del mercato libero elettrico e gas	ICT Demand Manager <ul style="list-style-type: none">• Raccolta requisiti area sistemi di Front Office (Web, Sistemi di Forza vendita, CRM, CTI, APP)• Gestione analisi di fattibilità, System Integration Test e UAT• Analisi e controllo costi• Coordinamento fornitori e team interni per risoluzione problematiche di analisi, sviluppo, test e correttive di produzione.

Giu 2010 - Giu 2014	Sorgenia SPA	Primaria Società utility del mercato libero elettrico e gas	IT Project Manager - CRM development area <ul style="list-style-type: none"> • PM area Sviluppo CRM: Sistemi CRM Siebel, CRM Prisma (applicativo custom per forza vendita), Web, piattaforma CTI/IVR, KM, APP Caring, Social CRM • 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.
May 2009 - May 2010	Accenture SPA	Primaria Società di telecomunicazioni turca	Consultant / Functional Analyst <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta Requisiti • Analisi Funzionale - use case, transactions and GUI design (Contact Management, CTI integration, P2P Integration) • Analisi Tecnica, data mapping – Siebel 8.1 • Sviluppo, System e Integration Test
Jan 2008 - May 2010	Accenture SPA	Primaria Società di telecomunicazioni internazionale	Consultant / Functional Analyst <ul style="list-style-type: none"> • Analisi di Fattibilità • Analisi dei costi • Analisi Funzionale - use case, transactions and GUI design (CRM Clarify 12.1) • Review Analisi tecniche e Test Case
May 2007 - Dec 2007	Engineering SPA	Primaria Società mercato libero ele/gas	Application Developer Siebel 7.5/7.8 Application Development e Application Management
Nov 2004 - May 2007	Eudata SRL	Primaria Società mercato libero ele/gas	Application Developer Siebel 7.5 Application Development e Application Management, Contact Center (PABX Nortel – Genesys 6.5 - VBVoice)

Educazione e corsi

Data	Titolo
Ott 2002	Laurea in Filosofia, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano
Ott 2003-Giu 2004 2009	Master “web&business”, Università dell'Insubria, Varese IT Project Management, Centro Vigorelli, Milano
Data	Titolo
Gen 2017	Salesforce ADM 201
Ott 2014	Adobe Cq5 AEM, Accenture NDC, Napoli
Ott 2012	Inbound Voice 8 Technical Operations, Genesys Vimercate
Ott 2012	Inbound Voice Routing 8 Foundation, Genesys Vimercate
Gen 2012	BT100 NetWeaver Integration Technology, SAP Vimercate
Dic 2011	IUT110 SAP-ISU, SAP Vimercate
Dic 2011	IUT55 CRM 7.0 for IS-U integration, SAP Vimercate

Ott 2010-2015	Goethe Institut (A1/A1.1/A2.1/A2.2/B1.2/B2.1), Milano
Gen 2008	Function Point – Accenture Spa, Milano
Ott 2007	Project Management – Centro Formazione Vigorelli, Milano

Tecnologie

Tecnologia	Descrizione
CRM	Salesforce (Admin Certified 2017), Siebel, (2014) SAP CRM 7 (2012) AmDocs Clarify 1(2.5 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, Linux, Unix (2004-2017)
Project	MS Project, Dia,Visio, yEd
Programming	APEX, Siebel eScript, PHP, XHTML, Java /java script basics.
RDBMS	SQLserver, Oracle

Lingue

Lingua	Lettura	Parlato	Scritto
Inglese	fluente	fluente	Intermedio
Tedesco	Intermedio	Intermedio	Intermedio
Francese	Intermedio	Base	base
Spagnolo	fluente	fluente	intermedio

Interessi

astronomia, politica estera, storia medievale, lingue, 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. In questo momento sono alla ricerca di opportunità sia in Italia sia all'estero.

Aggiornato il 10 Aprile 2017 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.