

# Luca Bandirali | Curriculum Vitae

## Personal Data

Natioionalità	Italiana
Data di Nascita	20/07/1975
Telefono	+39 3397740423
e-mail	luca.bandirali@gmail.com
www	<a href="http://www.lucabandirali.com">http://www.lucabandirali.com</a>
altro	<a href="http://www.linkedin.com/in/bandirali">http://www.linkedin.com/in/bandirali</a>

## Sommario

Lavoro nell'IT dal 2004, in particolare nell'ambito Resources e delle industrie Telco & Products. 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 Sales cloud.

Principali task e responsabilità:

- Disegno solution e macrostime
- Controllo costi, risorse e forecast di progetto
- Raccolta, redazione e negoziazione requisiti con il business
- Gestione, redazione e negoziazione piani di progetto
- Fatturazione Cliente
- Gestione team di progetto
- Gestione attività di sviluppo, test, deploy e operation
- Gestione formazione utenti

## Esperienze Lavorative

Data	Azienda	Cliente	Ruolo
Lug-2019	Accenture SPA	Primaria Società mercato elettrodomestici industriali	<b>PM Salesforce (Sales Cloud)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione Piani di progetto, risorse e forecast</li><li>• Gestione e redazione analisi di fattibilità/analisi tecniche , gestione system Integration test e UAT</li><li>• Analisi e controllo costi</li><li>• Gestione risorse , formazione utenti e gestione fatturazione</li></ul>
Gen-2017	Accenture SPA	Primaria Società mercato fashion internazionale	<b>PM Salesforce (Service Cloud)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione Piani di progetto</li><li>• Gestione e redazione analisi di fattibilità/analisi tecniche , gestione system Integration test e UAT</li><li>• Analisi e controllo costi</li></ul>

Giu-2014 Ora	Accenture SPA	Primaria Società utility del mercato libero elettrico e gas	<b>ICT Demand Manager</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta requisiti area sistemi di Front Office (Web, Sistemi di Forza vendita, CRM, CTI, APP)</li> <li>• Gestione analisi di fattibilità, System Integration Test e UAT</li> <li>• Analisi e controllo costi</li> </ul>
Giu 2010 - Giu 2014	Sorgenia SPA	Primaria Società utility del mercato libero elettrico e gas	<b>IT Project Manager - CRM development area</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM area Sviluppo CRM: Sistemi CRM Siebel, CRM Prisma (applicativo custom per forza vendita), Web, piattaforma CTI/IVR, KM, APP Caring, Social CRM</li> <li>• supervisione fattibilità, controllo e gestione della pianificazione e del rilascio delle iniziative di sviluppo</li> <li>• analisi e controllo costi, e analisi costi/benefici</li> <li>• coordinamento fornitori e team interni per risoluzione problematiche di analisi, sviluppo, test e correttive di produzione.</li> </ul>
May 2009 - May 2010	Accenture SPA	Primaria Società di telecomunicazioni turca	<b>Business Analyst</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta Requisiti</li> <li>• Analisi Funzionale - use case, transactions and GUI design (Contact Management, CTI integration, P2P Integration)</li> <li>• Analisi Tecnica, data mapping – Siebel 8.1</li> <li>• Sviluppo, System e Integration Test</li> </ul>
Jan 2008 - May 2010	Accenture SPA	Primaria Società di telecomunicazioni internazionale	<b>Business3 Analyst</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi di Fattibilità</li> <li>• Analisi dei costi</li> <li>• Review Analisi tecniche e Test Case</li> </ul>
May 2007 - Dec 2007	Engineering SPA	Primaria Società mercato libero ele/gas	<b>Developer</b> Genesys/Siebel
Nov 2004 - May 2007	Eudata SRL	Primaria Società mercato libero ele/gas	<b>Developer/System Engineer</b> Genesys/Siebel

## 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

## Tecnologie

<b>Tecnologia</b>	<b>Descrizione</b>
<b>CRM</b>	Salesforce (Admin Certified 2017), Siebel, (2014) SAP CRM 7 (2012) AmDocs Clarify 1(2.5 2008)
<b>CTI</b>	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)
<b>OS</b>	Windows, Mac, Linux, Unix (2004-2017)
<b>Project</b>	MS Project, Dia, Visio, yEd
<b>Programming</b>	APEX, Siebel eScript, PHP, XHTML, Java /java script basics.
<b>RDBMS</b>	SQLserver, Oracle

## Lingue

<b>Lingua</b>	<b>Lettura</b>	<b>Parlato</b>	<b>Scritto</b>
<b>Inglese</b>	fluente	fluente	Intermedio
<b>Tedesco</b>	Intermedio	Intermedio	Intermedio
<b>Francese</b>	Intermedio	Base	Base
<b>Spagnolo</b>	fluente	fluente	Intermedio

## Interessi

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

## Aspirazioni

Nei prossimi anni ho l'obiettivo di diventare Manager, sempre nell'ambito IT all'interno di una realtà multinazionale.