

Curriculum vitae

PROFILO PROFESSIONALE

Sono un Business Analyst con comprovata esperienza ventennale nel settore dei servizi alla clientela. Ho lavorato presso importanti multinazionali del settore delle telecomunicazioni, della consulenza alle aziende, della formazione.

Nel corso del vissuto professionale ho ricoperto diversi ruoli, di crescente responsabilità, operando su importanti progetti e in diversi ambiti funzionali. Mi sono dedicato alla ideazione, sviluppo e manutenzione di reportistica operativa e direzionale; ho progettato diversi tool di office automation dalla fase di analisi al rilascio in produzione.

Inoltre, in qualità di Supervisor di team operativi di circa 20 unità, ho lavorato attivamente su progetti destinati ad importanti clienti nei settori: Automotive, GDO, Retail, dimostrando ottime doti di relazione, ascolto, flessibilità, autonomia e orientamento ai risultati.

Una parentesi, breve ma significativa, mi ha visto impegnato come libero professionista nella gestione di un'attività commerciale operante nell'ambito della ristorazione e somministrazione.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

ottobre 2021 – ottobre 2024 **Consulente - Business Analyst - libero professionista**

Web developer - Ho ideato e realizzato una piattaforma gestionale per tracciare le vendite, le forniture e la contabilità di una rivendita di vini, sfusi e al dettaglio, finalizzata al monitoraggio della gestione del punto vendita, sia per il controllo del fatturato che per quello legato alla giacenza di magazzino. Inoltre, ho sviluppato una piattaforma per il monitoraggio della telelettura da remoto dei contatori dell'acqua destinata ad amministratori condominiali, i quali possono controllare gli andamenti dei consumi degli utenti finali, e predisporre successivamente la fatturazione degli stessi. La tecnologia applicata si basa sull'acquisizione dei dati trasmessi dal web-server tramite API, successiva elaborazione su server di destinazione creato in linguaggio PHP su framework Bootstrap, integrazione con routine javascript e ajax, fino alla pubblicazione dei dati organizzati ed interrogabili secondo le specifiche richieste dal committente.

Business Analyst – Sulla scorta delle pregresse esperienze in qualità di analista aziendale, mi sono inserito presso l'Ente di formazione ed Agenzia per il Lavoro Xxxx inizialmente per coordinare e controllare l'esecuzione di un progetto formativo già avviato, curandone gli aspetti amministrativi e legati al monitoraggio delle performance, fino alla produzione dei deliverable previsti.

Successivamente, sempre in forma di collaborazione professionale, ho avvocato la gestione del processo di accreditamento, quella di supporto tecnico-informatico verso tutte le risorse dell'ente. Mi occupo inoltre dell'organizzazione e gestione di alcuni corsi di formazione, definendone i processi e curandoli dalla fase preliminare di reclutamento degli allievi a quella delle attività di iscrizione degli stessi, gestendo la pianificazione dei corsi, i rapporti con le terze parti (enti esterni, pubbliche amministrazioni, personale docente), monitorando i risultati dei discenti fino al conseguimento delle attestazioni e certificazioni previste.

Parte significativa dell'attività di consulenza consiste tuttora nello sviluppo di software e piattaforme gestionali per le attività operative.

gennaio 2015 – maggio 2018 **Xxxxx SpA - Palermo**

Business Analyst – Inserito all'interno del team di *Governance* con riporto diretto al responsabile di struttura, mi sono occupato inizialmente dell'ideazione, quindi dello sviluppo e rilascio in produzione di cruscotti e piattaforme per la reportistica del centro di Palermo.

Interfacciandomi con i referenti interni al fine di acquisire le informazioni necessarie per comprendere i flussi di processo, ho svolto una accurata analisi operativa funzionale alla individuazione degli indicatori

utili alla rappresentazione dei processi. Ho lavorato sulle diverse piattaforme per realizzare interrogazioni efficienti e successive sintesi dei valori estratti. Ho sviluppato i layout dei report, fino al rilascio in produzione con i necessari automatismi per una distribuzione ai destinatari finali.

Per l'attività di Order Management per la clientela Top, Medium e Small Enterprise di Xxx, mi sono occupato dell'analisi degli indicatori di processo utili al monitoraggio dei volumi gestiti e delle giacenze; ho quindi rilasciato report operativi/direzionali utili al controllo dell'attività, sviluppati su piattaforma Microsoft Office (architettura VBA).

Per l'attività di Assistenza Tecnica per la clientela di Xxx ho rilasciato un cruscotto fruibile tramite web application, sviluppata in linguaggio php, per il monitoraggio real time delle service request in lavorazione.

Per tutte le attività del Customer Service di Xxx ho creato un piano di valutazione delle performance, progetto finalizzato alla misurazione della produttività e legata al conseguimento di incentivi individuali commisurati al raggiungimento degli obiettivi.

Ho collaborato attivamente alla pianificazione e controllo delle attività formative delle risorse umane del Centro in accordo con un progetto formativo della Regione Sicilia volto alla riqualificazione del personale. Ho seguito l'attuazione del piano dalle sue fasi iniziali, curando la schedulazione dei corsi, la composizione delle aule, monitorando e consuntivando l'avanzamento del piano stesso.

giugno 2005 – dicembre 2014 Xxx Srl – Palermo

Supervisor di Contact Centre - Per diversi clienti partner, ho coordinato i gruppi operativi di assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa.

Per il cliente Mercedes-Benz Italia (settore automotive), le attività condotte consistevano in: assistenza di primo livello, back office amministrativo, recupero crediti e attività di outbound finalizzate alla promozione di servizi e campagne commerciali

Per il cliente Metro Italia Cash and Carry (GDO) abbiamo fornito assistenza relativa a richieste di informazioni su disponibilità prodotti, punti vendita, servizi offerti da Metro Italia, programmi loyalty; curato la gestione dei tesseramenti; operato in outbound per la gestione di campagne promozionali o per data quality; amministrato la gestione degli ordini di vendita legati ad iniziative commerciali.

Per il cliente LaRinascente (retail), abbiamo curato l'accoglienza inbound delle richieste e la gestione amministrativa legata ai consensi sul trattamento dei dati personali e avviato un processo di fidelizzazione, curando la segmentazione dei clienti e l'esecuzione delle campagne promozionali secondo le specifiche ricevute dalla struttura Marketing.

Per Xxx, il team da me coordinato si è occupato dell'accoglienza, diagnosi e indirizzamento delle richieste provenienti da personale interno per tutte le segnalazioni attinenti a malfunzionamenti, guasti, attivazioni e variazioni di apparati mobili del parco aziendale. Il team è stato inoltre deputato all'elaborazione di dati amministrativi relativi al traffico telefonico sviluppato dagli utenti interni, all'analisi e rendicontazione della spesa telefonica, organizzata per classi di utenti e providers.

Per SKY Italia, ho coordinato un tem dedicato al supporto di primo livello per i rivenditori, cui si offriva assistenza per la gestione sull'inserimento dei nuovi contratti e sulle variazioni contrattuali.

aprile 2000 – maggio 2005 Xxx – Palermo

Supporto specialistico – Mi sono occupato dell'organizzazione, pianificazione e controllo delle attività della struttura di customer care, in termini di sviluppo di processi e sistemi informatici a supporto all'attività operativa, supporto tecnico-specialistico per le attività di recupero crediti, order processing, gestione reclami, fatturazione, produzione e manutenzione della reportistica operativa e direzionale.

Principali realizzazioni:

Ho ideato e realizzato un tool in architettura VBA in grado di pianificare la turnistica per i front office del centro. Implementando un algoritmo genetico volto all'ottimizzazione delle possibili curve di copertura per fascia oraria, ho ottenuto la distribuzione ottimale dei turni da applicare al personale in forza al front office, che meglio si adattasse alle curve di traffico inbound, nel rispetto dei vincoli al contorno (numerosità delle persone in staff, tipologie di turni ammissibili, risorse con profilo turnista costante ecc.).

FORMAZIONE

1999 – Laurea magistrale (vecchio ordinamento) in Ingegneria Gestionale, Università degli studi di Palermo

2018 – ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Cert. GR750365907CC, Axelos)

CONOSCENZE LINGUISTICHE

Inglese – Upper Intermediate

CONOSCENZE INFORMATICHE

Linguaggi di programmazione per la realizzazione di archivi, software gestionali, algoritmi per l'ottimizzazione di funzioni complesse in ambito programmazione operativa, linguaggi per lo sviluppo di web application:

- Visual Basic for application
- SQL, Mysql
- HTML
- Php
- Javascript
- Moodle

Ottime capacità di gestione di sistemi di CRM aziendali

Conoscenza dei sistemi operativi Windows, delle reti Windows, dei principali protocolli e servizi di rete

Conoscenza e capacità di sviluppo di web application.

Conoscenza del software Genesys per lo sviluppo di soluzioni integrate per il contact center.

Conoscenza avanzata del pacchetto Office