

FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome **FABIO PALLADINO**
Indirizzo ROMA - MAZZOLA
Telefono 3453054089
Email fabio.palladino@nttdata.com
Nazionalità Italia
Data di Nascita 30/11/1979

IL MIO PROFILO PROFESSIONALE

Fabio ha più di 15 anni di esperienza nell'ambito della consulenza professionale su progetti di System Integration. Ha lavorato negli anni principalmente su progetti di implementazione CRM sulle piattaforme leader di mercato. Ha iniziato la sua esperienza come developer su progetti di gestione applicativa e evolutiva su piattaforma Siebel 8.0. Ha poi fatto varie esperienze nelle maggiori società di consulenza tecnologiche aumentando progressivamente le competenze tecniche e manageriali. Dal 2014 lavora quasi esclusivamente su progetti di implementazione CRM basati su tecnologia Salesforce.com prima come Consultant poi come Senior Consultant e infine come Project manager. Si è unito a metà del 2019 a Everis entrando come Technical Architect su Salesforce collaborando nella definizione della soluzione applicativa su vari progetti per clienti principalmente nell'area Utility. Dal 2021 ha poi scelto di intraprendere il percorso Executive collaborando con gli altri manager di Practice nella gestione dei team e nell'organizzazione generale sia della parte di Delivery che di quella orientata allo sviluppo commerciale.

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- 01/2022 - Current Hera CRM Digital Transformation
 - Cliente HERA SpA
 - Ruoli IT Architect, Project Leader / Project Manager (NTT DATA team)
- Principali attività e responsabilità In qualità di Solution Architect e Project Manager per il progetto ho contribuito in modo fondamentale nella sua pianificazione, progettazione e implementazione. Come Solution Architect, ho condotto un'analisi dettagliata dei requisiti aziendali e ho progettato una soluzione personalizzata che integrasse le migliori pratiche di Salesforce con le esigenze specifiche del cliente. Questo ha coinvolto la definizione dell'architettura del sistema, la selezione delle piattaforme e degli strumenti tecnologici più appropriati, e la supervisione della sua implementazione. Inoltre, ho lavorato a stretto contatto con il team tecnico per garantire che la soluzione architeturale fosse correttamente implementata e che soddisfacesse gli obiettivi di business del cliente. Come Project Manager, ho gestito tutte le fasi del progetto, dal concepimento alla consegna, assicurando che rispettassero i tempi e i budget prefissati. Ho coordinato il lavoro del team, assegnando compiti e risorse in base alle competenze e alle necessità del progetto. Ho facilitato la comunicazione tra i membri del team e il cliente, garantendo un flusso costante di informazioni e una collaborazione efficace. Inoltre, ho gestito i rischi e le sfide del progetto, adottando misure preventive e correttive per garantire il suo successo.
- Descrizione Progetto di trasformazione digitale per una azienda italiana nel settore delle utilities ha

coinvolto l'implementazione di una soluzione Salesforce per soddisfare diverse esigenze aziendali. Tra queste, la dismissione del CRM Siebel, l'integrazione con partner esterni e l'ottimizzazione dei processi di vendita e post-vendita. La soluzione include Salesforce Service Cloud e CPQ per la gestione delle vendite, Mulesoft per l'interoperabilità, e un BPM su Heroku per i processi aziendali. Per i canali di comunicazione, sono stati implementati Salesforce Experience Cloud Site e Salesforce Marketing Cloud. Le comunicazioni transazionali sono integrate con Marketing Cloud. La soluzione si basa ampiamente su piattaforme Salesforce, con integrazioni con Heroku, SAP ISU e altre proprietà digitali del cliente.

- Tecnologie e Metodologie Salesforce Service Cloud, Salesforce Sales Cloud, Salesforce Community Cloud, Salesforce CPQ, Waterfall
- 04/2021 - 12/2021 CRM Digital Transformation
 - Cliente EGEA COMMERCIALE srl
 - Ruoli IT Architect, Project Leader / Project Manager (NTT DATA team)
- Principali attività e responsabilità Nel ruolo di Salesforce Architect e Project Manager, ho svolto una serie di attività cruciali per il successo del progetto di trasformazione digitale nel settore Utility. Come Salesforce Architect, la mia responsabilità principale è stata progettare e guidare l'implementazione della piattaforma Salesforce, assicurando che fosse configurata per soddisfare le esigenze specifiche del cliente. Questo ha coinvolto l'analisi dei requisiti, la progettazione dell'architettura del sistema e la personalizzazione delle funzionalità per migliorare l'efficienza operativa e ottimizzare l'esperienza utente. Come Project Manager, ho gestito tutte le fasi del progetto, dalla pianificazione alla consegna. Ho coordinato il lavoro del team, assegnando compiti e garantendo il rispetto delle scadenze e degli obiettivi prefissati. Ho facilitato la comunicazione tra i membri del team e il cliente, assicurando un flusso costante di informazioni e un'efficace collaborazione. Ho supervisionato il budget e le risorse, garantendo una gestione efficiente delle risorse finanziarie e umane. Inoltre, ho gestito i rischi e le sfide del progetto, adottando misure preventive e correttive per garantire il suo successo.
- Descrizione Progetto di trasformazione digitale per un cliente nel settore Utility ha coinvolto l'implementazione della piattaforma Salesforce per gestire la forza vendita e il customer service, inclusa la vendita di servizi e prodotti Value-Added Services (VAS). L'obiettivo principale era modernizzare i processi aziendali e migliorare l'esperienza utente sia per i dipendenti che per i clienti. Durante il progetto, la piattaforma Salesforce è stata personalizzata per adattarla alle esigenze specifiche del settore energetico, implementando funzionalità avanzate per la gestione delle vendite. Per il customer service, il modulo di assistenza clienti è stato configurato per gestire le richieste in modo efficiente, integrando le funzionalità di supporto per i servizi e i prodotti VAS. Il personale è stato formato per garantire una corretta adozione della piattaforma e massimizzare il valore della trasformazione digitale.
- Tecnologie e Metodologie Salesforce Service Cloud, Salesforce Community Cloud, MS Azure Devops, Waterfall
- 02/2021 - 03/2021 Global SalesForce tender
 - Cliente Enel Global Services Srl
 - Ruoli Developer / Programmer, IT Architect
- Principali attività e responsabilità Definizione della soluzione tecnica e responsabilità sulla delivery della soluzione con presidio costante sul cliente per le attività di AM ed evolutive successive al primo rilascio in produzione
- Descrizione Sviluppo e commercializzazione di una piattaforma di lead management sviluppata per enel trading per la gestione delle opportunità commerciali su diversi paesi distribuiti fra Europa e Sud America. Il progetto è stato sviluppato su piattaforma Salesforce.com ed è durato circa un anno con vari rilasci effettuati in modalità agile in collaborazione con il product owner di progetto messo a disposizione da ENEL
- Tecnologie e Metodologie

- 09/2019 - 01/2021 Digital Transformation Salesforce
 - Cliente Alleanza Luce&Gas S.p.A
 - Ruoli IT Architect, Project Leader / Project Manager (NTT DATA team)
- Principali attività e responsabilità Definizione della soluzione tecnica e disegno dell'implementazione di alto livello, definizione delle best practice, onboarding e training delle risorse più giovani inserite nel team di delivery
 - Descrizione Il progetto ha riguardato l'analisi e l'implementazione di Salesforce CRM come estensione e parziale sostituzione del sistema CRM legacy on-premise basato su tecnologia proprietaria. L'obiettivo principale è stato l'ottimizzazione della gestione dei clienti e la digitalizzazione dei processi aziendali chiave, supportando la trasformazione digitale dell'azienda. Sono stati analizzati i processi aziendali esistenti per identificare le aree di miglioramento e definire i requisiti specifici. Successivamente, Salesforce è stato personalizzato per adattare le sue funzionalità standard alle esigenze di business, e i dati dal sistema legacy sono stati migrati nella nuova piattaforma. Il progetto ha digitalizzato processi fondamentali per l'azienda, tra cui Attivazioni, Reclami, Autoletture, Vulture, Variazioni, Cessazioni, Metering, Preventivi e Rinnovi. Dopo il primo go-live è stato attivato un servizio di Application Maintenance per garantire la gestione delle attività BAU (Business As Usual), con un focus su manutenzione evolutiva, manutenzione correttiva, adeguamenti normativi e supporto specialistico agli utenti. L'iniziativa ha coinvolto l'intero ecosistema applicativo, integrando canali digitali di acquisizione, sistemi operazionali e piattaforme esterne, come ERP, il Sistema Informativo Integrato (SII) e i sistemi di dispacciamento.
- Tecnologie e Metodologie Salesforce Service Cloud, Waterfall
- 10/2019 - 11/2019 Salesforce Automation (Fase 3)
 - Cliente Acantho S.p.A.
 - Ruoli IT Architect
- Principali attività e responsabilità Raccolta dei requisiti e analisi dettagliata di una soluzione per l'integrazione del CRM Salesforce all'interno del landscape applicativo del cliente, implementazione e personalizzazione dei processi di automazione delle vendite (SFDC Service Cloud e CongaCPQ). Stima e gestione degli aspetti economici del progetto.
 - Descrizione La terza fase del progetto ha riguardato l'implementazione avanzata del CRM Salesforce, con un focus sull'automazione della forza vendita per una società del settore Telco che offre, oltre ai servizi principali, soluzioni accessorie, di rete e servizi cloud. Questa fase ha rappresentato il completamento del percorso di trasformazione digitale del cliente, introducendo una piattaforma integrata per la gestione della forza vendita e del customer service basata su Salesforce e Conga CPQ. Sono state implementate ulteriori funzionalità volte a ottimizzare i processi di vendita, la configurazione delle offerte commerciali e la gestione personalizzata del ciclo di vita del cliente. Inoltre, è stato introdotto un sistema di gestione del ticketing interno ITISM dedicato al personale interno per migliorare l'efficienza e la tracciabilità delle service request, consentendo una gestione più strutturata delle richieste di assistenza e dei processi interni.
- Tecnologie e Metodologie Salesforce Service Cloud, Waterfall
- 07/2019 - 09/2019 Implementazione sistema di Booking Cargo
 - Cliente Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A.
 - Ruoli IT Architect, Project Leader / Project Manager (NTT DATA team)
- Principali attività e responsabilità Gestione del team nell'ultima fase del progetto di un CRM (SFDC Service Cloud) per la gestione di un sistema di prenotazione, vicino al go-live. Stabilizzazione della soluzione tecnica precedentemente implementata attraverso una forte attività di refactoring della piattaforma.
 - Descrizione Il progetto ha riguardato l'implementazione di un sistema online basato su Salesforce per la gestione delle prenotazioni (booking) di trasporti cargo, progettato per rispondere alle esigenze specifiche del settore e garantire un'esperienza utente allineata agli standard dei principali vettori aerei concorrenti.

Il front-end del sistema, realizzato con Salesforce Experience Cloud, è stato progettato con un'interfaccia intuitiva e graficamente ispirata ai portali delle principali compagnie aeree, assicurando un'esperienza fluida e user-friendly. Il back-end, costruito su Salesforce Sales Cloud, si integra con un sistema di booking personalizzato sviluppato su una piattaforma custom, garantendo una gestione efficace e scalabile delle prenotazioni.

A completare l'ecosistema applicativo, sono state sviluppate una serie di applicazioni basate su Einstein Analytics per la visualizzazione avanzata dei dati (data visualization) e per il caricamento e l'elaborazione dei dati (data ingestion). Queste funzionalità offrono strumenti analitici potenti per monitorare le performance operative, identificare tendenze e supportare il processo decisionale basato sui dati.

- Tecnologie e Metodologie Salesforce Service Cloud, Salesforce Community Cloud, Waterfall

- 02/2019 - 06/2019 Evoluzione Portale MLPS URP

- Cliente Ministero del lavoro e delle politiche sociali
- Ruoli Project Leader / Project Manager (NTT DATA team)

- Principali attività e responsabilità Attività di progettazione tecnica e analisi dei requisiti per l'adeguamento del portale pubblico URP del ministero del lavoro e delle politiche sociali per supportare l'interazione con il cittadino per la consultazione della documentazione pubblica disponibile e della modulistica necessaria. Gestione del team di sviluppo, assegnazione task e interazione con altri fornitori e stakeholder

- Descrizione Il progetto ha riguardato la progettazione e realizzazione di un portale comunitario anonimo basato su Salesforce Experience Cloud, con l'obiettivo di supportare l'Ufficio Informazioni Pubbliche nel processo di assistenza ai cittadini.
Il portale è stato concepito per offrire un'esperienza semplice e accessibile, consentendo ai cittadini di accedere facilmente a news e informazioni utili, pubblicate e organizzate attraverso un sistema di knowledge management intuitivo. Inoltre, è stata implementata una funzionalità di contatto per l'apertura e la gestione di richieste di informazioni, permettendo ai cittadini di interagire direttamente con il Ministero per ottenere chiarimenti o assistenza specifica.
Questo sistema rappresenta un passo avanti nell'ambito della digitalizzazione e dell'accessibilità dei servizi pubblici, offrendo un canale centralizzato e user-friendly per la comunicazione tra istituzioni e cittadini.

- Tecnologie e Metodologie Salesforce Community Cloud, Waterfall

- 11/2018 - 05/2019 Salesforce CRM Implementation

- Cliente Sovrano Ordine dei Cavalieri dell'Ordine di Malta
- Ruoli Project Leader / Project Manager (overall project)

- Principali attività e responsabilità Gestione e supervisione dell'adattamento della soluzione tecnica per l'implementazione di un sistema di tracciamento delle iscrizioni all'ordine. Personalizzazione e implementazione delle funzionalità di Salesforce Service Cloud. Analisi dei processi di iscrizione e rendicontazione. Disegno e sviluppo delle integrazioni ai sistemi legacy tramite Web services o export/import file. Gestione del team di sviluppo e interazione con il resto del team di progetto per la coordinazione di tutte le progettualità attive sul cliente.

- Descrizione Il progetto ha riguardato l'implementazione di Salesforce Service Cloud per ottimizzare la gestione interna degli iscritti all'Ordine, migliorando l'efficienza operativa e la qualità del servizio offerto.
Sono state realizzate integrazioni con i sistemi di rendicontazione sviluppati su una piattaforma custom, garantendo un flusso continuo e affidabile di dati tra le diverse applicazioni. Il sistema è stato arricchito con funzionalità di reporting standard di Salesforce, che offrono strumenti avanzati per l'analisi dei dati e la generazione di report.
Inoltre, sono state implementate funzionalità di alerting e messaggistica basate su strumenti standard di Salesforce, consentendo una comunicazione tempestiva e mirata sia internamente che verso gli iscritti.
Questo progetto ha permesso di modernizzare e centralizzare i processi di gestione, migliorando la trasparenza e il monitoraggio delle attività amministrative legate all'Ordine.

- Tecnologie e Metodologie Salesforce Service Cloud, Salesforce Community Cloud, Waterfall
- 01/2017 - 03/2019 Vlocity CPQ Implementation
 - Cliente TELECOM ITALIA SPARKLE SPA
 - Ruoli Project Leader / Project Manager (NTT DATA team), IT Architect
- Principali attività e responsabilità Durante il processo di trasformazione digitale, ho assunto diversi ruoli e responsabilità chiave. Inizialmente, ho ricoperto il ruolo di project team leader, guidando le fasi di definizione della soluzione tecnica e implementando il porting dei processi dal vecchio CRM. Collaborando con i colleghi di Vlocity, ho contribuito all'implementazione su Salesforce del nuovo modello di catalogo basato sul SID Model. Inoltre, ho progettato e implementato l'intero modello di integrazione dati attraverso il Middleware. Come punto di riferimento principale, ho gestito le interazioni con gli altri fornitori coinvolti nel progetto e ho supervisionato la gestione delle risorse del team tecnico e funzionale, garantendo un'efficace collaborazione e il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti. Ho anche collaborato attivamente con il cliente per sviluppare la documentazione necessaria per il training degli utenti, includendo sessioni on-site presso le sedi internazionali del cliente
- Descrizione Il progetto ha rappresentato una svolta nella trasformazione digitale di Telecom Italia Sparkle, modernizzando i processi di vendita e migliorando l'interazione con i clienti grazie a Salesforce. L'implementazione di Salesforce Sales Cloud ha ottimizzato i processi commerciali, integrando una gestione centralizzata dell'anagrafica clienti per un accesso unificato e in tempo reale alle informazioni chiave. Inoltre, sono state sviluppate applicazioni e dashboard avanzate su Einstein Analytics, fornendo strumenti per l'analisi dei dati e il monitoraggio delle performance aziendali, con un focus su insight strategici per il processo decisionale. Il progetto ha incluso un porting tecnologico e una trasformazione dei processi dal sistema legacy Siebel 8.0, abilitando un ecosistema digitale flessibile e innovativo. Questa iniziativa ha segnato un passo cruciale per la digitalizzazione dell'azienda, uniformando i processi alle migliori pratiche di mercato e migliorando l'efficacia operativa.
- Tecnologie e Metodologie Salesforce Service Cloud, Salesforce Sales Cloud, Vlocity, Salesforce Community Cloud, Agile, Waterfall
- 03/2018 - 10/2018 Report Billing Management
 - Cliente Enel Energia S.P.A.
 - Ruoli Project Leader - subproject
- Principali attività e responsabilità La mia responsabilità principale è stata l'analisi dei requisiti, la progettazione dell'architettura del sistema e la gestione del processo di sviluppo. Gestione dell'interazione con altri fornitori per coordinare al meglio lo sviluppo della progettualità.
- Descrizione Il progetto ha riguardato il porting tecnologico e la trasformazione di due portali interni in piattaforme dedicate ai clienti business, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza utente e ottimizzare la gestione delle relazioni con i clienti aziendali. I portali sono stati completamente riprogettati per consentire ai clienti business di monitorare in autonomia i dettagli contrattuali, accedere a informazioni chiave e interagire in modo più efficace con l'azienda. Tra le informazioni più importanti esposte sulla piattaforma figurano quelle relative alle misure di consumo, all'analisi dettagliata dei consumi e alla previsione delle esigenze energetiche future, offrendo ai clienti strumenti utili per ottimizzare la gestione dell'energia. La piattaforma scelta per la nuova soluzione è stata Salesforce Community Cloud, sfruttata per garantire una maggiore trasparenza e accessibilità delle informazioni contrattuali. Questa nuova soluzione ha migliorato significativamente la comunicazione tra Enel Energia e i suoi clienti, facilitando una gestione più diretta e personalizzata dei rapporti e consolidando la relazione aziendale attraverso strumenti avanzati di collaborazione e interazione.
- Tecnologie e Metodologie Salesforce Community Cloud, Agile
- 03/2016 - 12/2016 SFDC - Sales Force Automation Implementation

- Cliente TELECOM ITALIA SPARKLE SPA
- Ruoli Project Leader / Project Manager (NTT DATA team)
- Principali attività e responsabilità Il mio ruolo è stato quello di guidare il team nell'analisi dei requisiti, nella progettazione e implementazione delle soluzioni su Salesforce e nell'integrazione dei sistemi esistenti, garantendo un'esperienza fluida e integrata per gli utenti finali. Come project team leader, ho gestito tutte le attività del progetto, assicurando che fossero in linea con gli obiettivi aziendali. Ho pianificato e assegnato compiti al team, monitorando costantemente lo stato di avanzamento e risolvendo eventuali problemi. Ho facilitato la comunicazione tra i membri del team e coordinato riunioni regolari per rivedere lo stato del lavoro. Ho identificato i rischi e sviluppato strategie di mitigazione, assicurando che il progetto rispettasse gli standard di qualità stabiliti. Ho gestito le relazioni con il cliente, garantendo un dialogo aperto e la soddisfazione delle loro esigenze. In sintesi, il mio ruolo è stato fondamentale nell'assicurare il successo del progetto attraverso una leadership efficace, una pianificazione dettagliata e una gestione attenta delle risorse e delle relazioni.
- Descrizione Il progetto ha segnato l'inizio della trasformazione digitale di Telecom Italia Sparkle, modernizzando i processi aziendali attraverso l'implementazione di Salesforce Sales Cloud. Questa soluzione ha automatizzato e ottimizzato i processi di vendita, introducendo una gestione centralizzata dell'anagrafica clienti, con un accesso unificato e in tempo reale alle informazioni cruciali.
Parallelamente, è stata sviluppata una Customer Community su Salesforce per migliorare l'interazione con i clienti, offrendo un accesso sicuro e personalizzato a risorse, supporto e informazioni, favorendo una comunicazione più diretta e collaborativa.
Questo progetto ha rappresentato una trasformazione su larga scala, coinvolgendo l'intero stack applicativo, dai sistemi operazionali ai canali digitali, e gettando le basi per le successive evoluzioni tecnologiche e strategiche dell'azienda
- Tecnologie e Metodologie Salesforce Sales Cloud, Salesforce Community Cloud, Waterfall
- 06/2015 - 02/2016 Field Service Implementation
- Cliente BANZAI
- Ruoli Developer / Programmer, Team Leader / Focal Point
- Principali attività e responsabilità Nel ruolo di Senior Developer e Team Leader, ho avuto un ruolo chiave nel progetto di implementazione dei processi di field service per l'azienda di e-commerce. Come Senior Developer, ho guidato lo sviluppo e la personalizzazione della piattaforma ClickSoftware per adattarla alle specifiche esigenze dell'azienda. Ho collaborato attivamente con il team di sviluppo per tradurre i requisiti operativi in soluzioni tecniche funzionali ed efficienti. Inoltre, ho supervisionato il lavoro dei membri del team, fornendo supporto tecnico e risolvendo eventuali problemi tecnici che sono emersi durante l'implementazione. Come Team Leader, ho gestito il coordinamento delle attività del team, assegnando compiti e responsabilità in base alle competenze e alle capacità di ciascun membro del team. Ho facilitato la comunicazione e la collaborazione tra i membri del team, garantendo un flusso costante di informazioni e un'efficace condivisione delle risorse. Ho anche svolto un ruolo importante nella formazione del personale, assicurandomi che tutti fossero adeguatamente preparati per utilizzare efficacemente la nuova piattaforma.
- Descrizione Il progetto di implementazione dei processi di field service per un'azienda di e-commerce ha mirato a ottimizzare le operazioni sia sul campo che nel backoffice. Attraverso l'adozione della piattaforma ClickSoftware, l'obiettivo principale era creare un sistema integrato che migliorasse l'efficienza e la produttività complessiva. Il progetto ha coinvolto diverse fasi, dalla fase iniziale di analisi dei requisiti operativi alla progettazione di un flusso di lavoro ottimizzato. Durante l'implementazione, sono stati personalizzati i processi per adattarli alle esigenze specifiche dell'azienda di e-commerce. È stata fornita formazione al personale su come utilizzare la nuova piattaforma in modo efficace. Grazie a questo progetto, l'azienda ha potuto ottimizzare le operazioni di field service, migliorando la soddisfazione del cliente e aumentando l'efficienza complessiva delle attività sul campo e nel backoffice.
- Tecnologie e Metodologie Mobile App, Agile

• 01/2013 - 05/2015 Siebel CRM Loyalty Implementation

• Cliente TRENITALIA SPA

• Ruoli Developer / Programmer

• Principali attività e responsabilità Nel mio ruolo di sviluppatore senior all'interno del gruppo di lavoro. Ho supportato il team nello sviluppo delle soluzioni tecniche, mettendo in campo la mia esperienza e competenza per risolvere le sfide più complesse. Ho collaborato strettamente con altri membri del team per progettare e implementare le funzionalità necessarie, garantendo il rispetto degli standard di qualità e delle best practice. Mi sono occupato attivamente della revisione del codice e ho identificato le ottimizzazioni per migliorare le prestazioni e l'efficienza del sistema. Partecipando alle riunioni di progetto, ho offerto suggerimenti e soluzioni per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi prefissati.

• Descrizione Implementazione dei processi di loyalty per un'azienda nazionale di trasporto su rotaia ha coinvolto l'integrazione della piattaforma CRM Siebel con i sistemi di vendita online esistenti e la migrazione dei dati dal vecchio sistema di gestione della loyalty. L'obiettivo principale era garantire una transizione senza problemi e una gestione efficiente dei programmi di loyalty. Durante il progetto, sono state personalizzate le funzionalità del CRM Siebel per adattarle alle esigenze specifiche dell'azienda, assicurando che il sistema potesse gestire in modo efficace i programmi di loyalty e fornire un'esperienza utente ottimale. Grazie a questo progetto, l'azienda è stata in grado di migliorare la fidelizzazione dei clienti e ottimizzare i processi di gestione della loyalty, contribuendo al successo complessivo dell'azienda nel settore del trasporto su rotaia.

• Tecnologie e Metodologie Oracle Siebel 8.1, Waterfall

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Educazione

Diploma di Ragioniere e perito commerciale e programmatore

Certificazioni

da 2/2016 Salesforce Certified Administrator
da 12/2018 Salesforce Certified Service Cloud Consultant
da 2/2019 Salesforce Certified Sharing and Visibility Designer
da 1/2019 Salesforce Certified Identity and Access Management Designer
da 1/2016 Salesforce Certified Community Cloud Consultant (SP20)
da 2/2018 Salesforce Certified Integration Architecture Designer
da 1/2018 Salesforce Certified Platform Developer II
da 2/2016 Salesforce Certified Platform Developer I
da 2/2019 Salesforce Certified Platform App Builder
da 11/2016 Vlocity Platform Developer
da 1/2019 Salesforce Certified System Architect
da 10/2016 Salesforce Certified Sales Cloud Consultant
da 2/2019 Salesforce Certified Data Architecture and Management Designer
da 6/2019 EXIN Agile Scrum Master
da 1/2019 Salesforce Certified Development Lifecycle and Deployment Designer
da 2/2019 Salesforce Certified Application Architect

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

LINGUE Italian (Fluente), English (Buono)

CAPACITÀ E COMPETENZE Customer Management - After Sales, Sales

TECNICHE	Processes	
	Customer Management - Solutions	Salesforce CPQ, Salesforce Force.com Platform, Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud
	IT Processes - Methods Processes & Standard	Agile - Scrum
	Programming languages	Salesforce Lightning Web Component (LWC), Salesforce.com Apex
	Project Management	Project controlling / project cost accounting
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	Team Working Counseling and Coaching Public Speaking People Management Team Building	
ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE	Lunga esperienza in progetti complessi Esperienza di leadership Esperienze con diverse metodologie progettuali Esperienze in lavori di Team Building	

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

Data_____

Firma_____