

A N D R E A C I O L I N I
a.ciolini (at) alumni.warwick.ac.uk

PROFILO

IT manager con MBA e oltre nove anni di esperienza internazionale nel campo dello sviluppo e supporto di sistemi informativi. Responsabile del conto economico, del rispetto tempo e costi, della motivazione dei propri collaboratori e della creazione di relazioni proficue con clienti interni ed esterni.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Febbraio 2007 – Oggi **DHL Express, Milano (Italia)**

Customer Integration Services Manager

A riporto del CIO area mediterranea, responsabile del team di sviluppo e supporto dei sistemi informativi di integrazione con grandi clienti e partner per tutte le linee prodotto. Analisi dei processi aziendali, definizione dei requisiti applicativi e infrastrutturali, supervisione di project manager, sviluppatori, sistemisti e team di supporto centrali e territoriali, monitoraggio e rispetto di livelli del servizio. I progetti vanno da semplici applicazioni desktop per la gestione delle spedizioni, a portali web basati su tecnologie J2EE e SOA fino ad arrivare a integrazioni ad-hoc tra gli ERP dei clienti e i servizi back-end di DHL (per servizi come e-billing, proactive shipment track and tracing e labelling).

Settembre 2001 – Gennaio 2007 *Express Customer Solutions Manager*

A riporto dell'Application manager, responsabile dell'installazione e supporto di applicativi standard per l'automazione dei processi di spedizione presso i clienti. Le responsabilità includono analisi tecnica, project management, supervisione degli sviluppi applicativi interni e di terze parti (sia in Italia che all'estero), localizzazione e rilascio in Italia di applicativi EMEA e globali, condivisione delle best practice con i colleghi Europei, training alla forza vendita sui tool a disposizione.

Settembre 2000 – Agosto 2001 **Creature Labs, Cambridge (UK)**

E-commerce Marketplace Manager

A riporto del Direttore Business Development, responsabile della creazione e gestione del portale web di vendita di videogiochi proprietari e di terze parti. Responsabile della redazione del business plan fino all'implementazione del progetto e generazione dei profitti. Coordinamento cross-funzionale con marketing, vendite e finance. Gestione delle relazioni con il provider bancario (HSBC), il distributore esclusivo e i siti partner. Sviluppo di una strategia base di customer relationship management (CRM) legata alla piattaforma e-commerce utilizzata.

1999 **Ubi Soft, Milano (Italia)**

Assistant Product Manager

Contribuito allo sviluppo delle campagne marketing e vendita per alcuni videogiochi (su PC e console). Lancio di nuovi prodotti e presentazione delle strategie commerciali alla forza vendita, partecipazione a fiere e coordinamento dei progetti di localizzazione.

Autunno 1998 **Rocket Science, San Rafael, California (USA)**

Consulente

Sviluppo di un prototipo di sito web corporate e di template PowerPoint per le presentazioni commerciali.

Estate 1997 **Time Magazine (International Edition), London (UK)**

Stage

Contribuito all'analisi statistica, demografica e comportamentale di un campione di studenti MBA e dirigenti basata su un questionario disponibile sul sito web della rivista.

LINGUE

- Inglese: fluente
- Francese: base

STUDI

- **Warwick Business School, Coventry (UK) 2004 – 2008**
Master of Business Administration (MBA) by Distance Learning
Tesi: “Competitive advantage through RFID technology. Benefits and risks for express delivery companies.”
Selezione di esami sostenuti: Information Systems Strategy, Operations Management, Management of Change e Business Transformation

- **European School of Economics, Lucca (Italia) 1996 - 2000**
BA (Hons) in International Business. First Class Honours.
Tesi: “Gaining sustainable competitive advantage in the interactive entertainment industry”

- **University of California at Berkeley, Berkeley (USA) Autunno 1998**
Professional Diploma in Marketing (with distinction).
Business Negotiations workshop

- **“A. Meucci” ITIS, Massa (Italia) 1993**
Diploma di perito informatico.

COMPETENZE TECNICHE

IT Service Management

ITIL v3 Foundation certificate (2009)
Conoscenza operativa di Lean Six Sigma (DMAIC)

Software Project management

Certificazione Prince2 Practitioner (2006)
Conoscenza approfondita di Microsoft Project

Sistemi Operativi

Conoscenza approfondita della piattaforma Windows e Windows Server
Conoscenza operativa di AS/400, Linux e Unix

Applicazioni e linguaggi di programmazione

Conoscenza approfondita di Microsoft Word, Excel, Visio, PowerPoint, Access
Buona conoscenza di C/C++/C#, conoscenza base di Java
Supervisione di progetti con tecnologie tra le quali J2EE (su Apache Tomcat e database Oracle), consumo ed esposizione Web Services (tramite SOAP su ambiente Windows Server 2003), C# (.Net framework), ricezione feed Rss 2.0 e Atom 1.0, Informix/4GL, Cobol (in ambiente Linux con database DBMaker) e Delphi (con database DBISAM)

Networking

Supervisione di attività di LAN\WAN\WLAN network design, HTTP, EDI e FTP services, SMTP services

DATI PERSONALI

Data di nascita: 28 Marzo 1974
Luogo di nascita: Pietrasanta (LU)
Stato civile: coniugato