



Luigi Paglia

Ingénieur Télécom /
Développeur .NET



49 ans
Permis de conduire

✉ luigi.paglia@gmail.com
☎ +33699970832

Expert CTI confirmé,
développeur .NET FullStack.

Centres d'intérêt

Lectures

- ▶ Histoire de l'aéronautique
- ▶ Histoire navale

Sport

- ▶ course à pied
- ▶ canoë

Autre

- ▶ Planeur
- ▶ Motocross

Compétences

<h3>Langues</h3>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Italien (langue maternelle) ★★★★★ ▶ Français (bilingue) ★★★★★ ▶ Anglais technique ★★★★★☆☆
<h3>.NET Full Stack</h3>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Front End ★★★★★ ▶ IIS Web backEnd ★★★★★ ▶ AngularJS ★★★★★☆☆ ▶ Xamarin/MAUI ★★★★★☆☆ ▶ IIS Web frontEnd ★★★★★ ▶ SignalR ★★★★★ ▶ NodeJS ★★★★★☆☆ ▶ Windows API ★★★★★
<h3>Bases de Données</h3>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ORACLE ★★★★★☆☆ ▶ PostgreSQL ★★★★★☆☆ ▶ MSSQL ★★★★★☆☆ ▶ MySQL ★★★★★☆☆
<h3>Langages de programmation</h3>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ C# (.NET) ★★★★★ ▶ Java ★★★★★☆☆ ▶ TypeScript ★★★★★☆☆ ▶ VB.NET (.NET) ★★★★★ ▶ Javascript ★★★★★ ▶ T SQL & SQL ★★★★★☆☆

Téléphonie et CTI

- ▶ CTI(Conception, implémentation et support)
★★★★★
- ▶ Avaya Communication Manager
★★★★★
- ▶ AEP (Administration et développent d'applications SVI)
★★★★☆
- ▶ Odigo Routing, IVR, Record, API et Architecture design
★★★★★
- ▶ Avaya AES
★★★★★
- ▶ Call Management System (CMS)
★★★★★
- ▶ Windows Programming
★★★★★

Formations

Odigo Administration

Cap Gemini
2018

AVAYA VOICE PORTAL R5

AVAYA
2010

Avaya Interaction Center 6.1.3

AVAYA
2005

AVAYA AIR R 4.0

AVAYA
2009

PABX AVAYA Definity

AVAYA
2002

HP-UX, administration & shell scripts

HP
2002

Linux RedHat 6.2 & 7.1, installation et maintenance

HP
2001

Windows NT4 server installation et maintenance

HP
2000

Licence franco italienne

Université de Chambéry
1996 à 1999

Chef d'atelier (Bac +2)

Politecnico di Milano

1994 à 1996

Aerospace, Aeronautical and Astronautical Engineering

Expériences

Responsable télécom



Carglass - Depuis juin 2015 - CDI - Courbevoie - France

- Gestion du parc mobile, 3000 smartphones, 600 GSM.
- Gestion de l'équipe Télécom au sein de la DSI.
- Communications unifiées (avaya aura conferencing , Scopia radvision et avaya communicator)
- IPBX avaya pour la téléphonie administrative (1200 positions)
- IPBX avaya pour le call center (400 agents)
- SIP trunk de 600 canaux pour les sites distants (230 sites)
- Développement d'une interface de gestion du centre d'appel (.net MVC)
- Rédaction et soutien des Appel d'offre.
- Choix et gestion des fournisseurs et des prestataires.
- Développement d'un bandeau léger téléphonique.
- Développement complet d'un bandeau téléphonique omnicanal et intégration CTI avec le CRM d'entreprise
- Gestion du projet Odigo Routing pour le centre d'appels

Associé



AVREMO SARL - Octobre 2014 à mai 2015 - Saumur - France

- Conception et réalisation de produits pour call center AVAYA
- Marketing
- Vente
- Formations
- Conception et réalisation d'applications selon le cahier des charges du client pour call center AVAYA

Responsable technique, chef de projet



Synchrone Technologies/ Mission to Orange Business Services - Décembre 2010 à octobre 2014 - CDI - Paris - France

- Conception et réalisation de solutions CTI (screen pop et TSAPI).
- Support technique (niveau 3) des solutions hébergées de centre d'appel AVAYA (grand comptes).
- Responsable technique pour plusieurs comptes.
- Aide à l'avant vente.
- Conception et réalisation d'un moteur de routage (adjunct routing engine) utilisant un concepteur/éditeur de workflow (Windows Workflow Foundation).
- Conception et réalisation d'un POC (Proof of Concept) d'un bandeau "léger" téléphonique complet (Silverlight).
- Conception et réalisation d'une interface web pour la gestion des campagnes d'appels sortants (ASPX).
- Conception et réalisation d'une interface web pour la modification et la planification des compétences des téléconseillers (ASPX).
- Astreinte support technique.
- Design de modèle des données (Oracle et MSSQL), procédures stockées, optimisation des requêtes.

AVAYA Responsable Support Technique Niveau 2 Italie



Avaya - Janvier 2001 à novembre 2010 - CDI - saumur - France

- ▶ Diagnostique et interventions à distance Niveau 2
- ▶ Interventions sur site (Italie) pour problèmes critiques.
- ▶ Escalade du problème vers les développeurs.
- ▶ Gestion de l'équipe de support Italie (planning).
- ▶ Gestion des techniciens sur site
- ▶ Astreinte technique sur tous les produits AVAYA, clients Français et Italiens
- ▶ Point de contact pour les crises techniques (problèmes critiques)
- ▶ Aide à l'avant vente pour solutions "non standard"
- ▶ Conception et réalisation d'une application fournissant un reporting temps réel et palliant des lacunes du système de gestion des incidents utilisé par le support AVAYA Europe.
- ▶ Développent d'une application pour un client grand compte AVAYA (Telecom Italia).

HP Servers, Technical Support



Hewlett-Packard - Juillet 2000 à décembre 2001 - CDI - stezzano - Italie

- ▶ Support technique à distance Niveau 1, gamme NetServer (serveurs d'entreprise), marché français.
- ▶ Diagnostique et resolution des pannes à distance
- ▶ Dispatch du technicien avec les pièces de rechange
- ▶ Escalade au niveau II.