

## CURRICULUM VITAE

### Ing. Lorenzo Bonanni

Residente in Via Fabio Filzi, 8 – 20124 Milano  
Nato a Milano il 28 febbraio 1969

Telefono Abitazione: +39-02-6696983  
Cellulare personale: +39-347-38.20.377  
Email: [lorenzo.bonanni@tin.it](mailto:lorenzo.bonanni@tin.it)

### *Posizione Attuale*

**Da Gennaio 2005** ricopro la posizione di Project Manager presso la **Carlo Gavazzi Space S.p.A.** di Milano. Attualmente sono responsabile del progetto internazionale guidato dall'agenzia spaziale francese **MANGOUSTE** per il rinnovamento ed estensione dei sistemi di intrusione e videosorveglianza della base spaziale europea (Centre Spatial Guyanaise di Kourou).

Precedentemente sono stato responsabile del team di studio e progetto dei servizi di comunicazione di terra per la costruzione di un nuovo sito di lancio (**VEGA**) presso il Centre Spatial Guyanaise di Kourou.

Ricopro inoltre l'incarico di Proposal Manager per tutte le offerte inerenti i progetti di Ground Segment della base spaziale europea

Nello svolgimento del mio incarico lavoro a stretto contatto con il Centre Nazionale d'Etude Spatiale (CNES, l'agenzia spaziale francese) e con l'European Space Agency (ESA – Agenzia spaziale europea).

### *Precedenti esperienze professionali*

**Fino a Dicembre 2004** ho svolto attività di accounting presso alcuni clienti Edify italiani curando sia gli aspetti tecnici che commerciali legati a nuovi e vecchi sviluppi, proponendo nuove idee, gestendo le offerte di manutenzione e l'acquisto di nuove licenze.

Ho collaborato con **TeleAp S.p.A.** (oggi **Value Team S.p.A.** system integrator del gruppo **Value Partners**) come responsabile dei servizi vocali per il progetto Fidelity.

Ho collaborato con un tender guidato da un importante Centro di Ricerca italiano ad un progetto di Teleducazione/Teleformazione via satellite per l'Agenzia Spaziale Italiana

Ho collaborato ad un progetto europeo dell'Agenzia Spaziale Europea, guidato dal Centre Nationale d'Etude Spatiale per la costruzione di un nuovo sito di lancio presso la base ESA di Kourou quale responsabile del team di studio e sviluppo dei servizi di comunicazione di terra.

**Fino a Settembre 2003** ho ricoperto la posizione di Project Manager presso **Edify Corporation**. (da ottobre 2002 abbiamo creato la succursale italiana con il nome di Edify Southern Europe Srl).

In qualità di Project Manager e Service Architect sono stato responsabile dei progetti sotto-elencati. Il mio coinvolgimento è iniziato con la partecipazione alle attività di vendita per proseguire con l'analisi e la raccolta dei requisiti utente fino ai test di collaudo ed al delivery finale. Nella maggioranza dei casi ho seguito le attività di manutenzione dell'installato e coordinato lo sviluppo di nuove funzionalità.

- **Fidelity S.p.A.:** Studio, analisi, e gestione dell'ammodernamento del Call Center Fidelity utilizzando le più moderne tecnologie di mercato; Integrazione ed automazione dei principali servizi offerti sia per il Servizio Clienti che per il Recupero Crediti.
- **Commerz Bank Asset Management Italia:** Progettazione e management della realizzazione e messa in produzione di un Call Center tecnologicamente avanzato che offre servizi automatici alla clientela, supporta gli operatori nell'erogazione delle informazioni e gestisce i contatti con i clienti.
- **Banca di Roma:** Ideazione e coordinamento del gruppo di lavoro che ha realizzato il Call Center per l'erogazione di servizi informativi e trading on-line telefonico sia assistito da operatore che automatico.
- Ideazione, progettazione e coordinamento dello sviluppo di un nuovo prodotto per la raccolta dinamica dei Customer Survey, erogabili sia via web che via telefonica.
- Valutazione e raffronto di alcune delle più note piattaforme ivr basate su tecnologia vxml e studio della possibilità di riutilizzo di servizi web pre-esistenti.

Ho svolto inoltre attività di prevendita per l'acquisizione di nuovi progetti e di accounting sui clienti già acquisiti.

**Fino a Maggio 2001** come Senior Consultant presso **DATAMAT Ingegneria dei Sistemi S.p.A.** dove mi sono occupato di diversi progetti riguardanti lo studio e la realizzazione di Call Centre completi o parti di essi, sia in Italia sia all'estero.

Principalmente la mia attività si è rivolta allo studio delle soluzioni più adatte alle esigenze espresse dai requisiti utenti, alla progettazione e all'ingegnerizzazione di tali soluzioni.

Ho svolto inoltre attività di coordinamento, supporto e gestione delle risorse impiegate nei progetti, partecipando attivamente allo sviluppo delle applicazioni.

- Nello svolgimento delle mie attività ho avuto modo di approfondire la mia conoscenza riguardante gli IVR, sia dal punto di vista software che hardware. In particolare ho curato la realizzazione di sistemi avanzati di accoglienza clienti utilizzando l'IVR Ewf Edify.

Ho inoltre partecipato alle normali attività di prevendita e diffusione dei prodotti svolte da DATAMAT Ingegneria dei Sistemi S.p.A., nonché alla stesura delle offerte per la partecipazione a diversi bandi gara.

Per tutto il mese di dicembre 1999 ho tenuto, quale docente, un corso sulla gestione, manutenzione e architettura della Suite Genesys.

**Fino ad Ottobre 1999** ho ricoperto la posizione di Staff Consultant presso **NCR Italia S.p.A.** dove ho svolto le seguenti attività:

- Realizzazione di un laboratorio di sviluppo presso la filiale di Roma di NCR S.p.A. utilizzando un simulatore di PBX e la Suite Genesys.
- Realizzazione di un laboratorio di sviluppo e test soluzioni CRM, presso Telecom Italia utilizzando PBX/ACD Lucent ed Ericsson e la Suite Genesys.
- Definizione e raccolta dei requisiti utente necessari alla definizione delle regole e delle logiche di customer relationship management.
- Definizione e validazione delle specifiche tecniche per lo sviluppo dell'interfaccia tra SCP Alcatel e Network T-Server, con particolare riferimento alla loro conformità ai requisiti utente.
- Installazione, configurazione e messa in esercizio di Genesys Internet Suite (Email Option, Web Option etc.) presso il laboratorio di sviluppo Telecom di cui mi ero occupato precedentemente.
- Definizione delle interfacce di comunicazione e delle regole di business che intercorrono tra i diversi sottosistemi presenti nel Call Centre di questo progetto. Ad esempio: CMS, IVR di rete, Aram, e IVR locale (Edify).
- Definizione di dettaglio delle interfacce e dei protocolli che permettono l'interazione tra Genesys E-mail Option ed i diversi sottosistemi del Call Centre, quali l'IVR Edify, il DMS, la Desktop Application degli agenti e dei supervisori.

Ho inoltre partecipato alla compilazione dei tender relativi ai bandi di gara riguardanti Call Centre, cui ha partecipato (nel periodo del mio impiego) NCR Italia S.p.A. Specificatamente, all'interno di questa attività mi sono occupato delle parti riguardanti l'architettura generale e le componenti CTI specifiche.

**Fino a Febbraio 1998** ho svolto il compito di "referente tecnico" presso **Onion Communication S.p.A.**

Nell'ambito del mio incarico in questa società, che ha come scopo sociale l'acquisto e la rivendita di traffico telefonico internazionale, mi sono occupato di:

- Gestione tecnica delle centrali telefoniche.
- Responsabile tecnico per le prove d'Interconnessione con Telecom Italia.
- Progettazione e realizzazione di Link telefonici internazionali sia terrestri che satellitari.
- Armonizzazione di sistemi telefonici eterogenei.
- Supervisione dei servizi di Customer Care.
- Progettazione e sviluppo del sistema di Back Office e sua integrazione con la piattaforma telefonica.

**Nel corso degli anni precedenti**, parallelamente alla mia carriera universitaria ho svolto i seguenti incarichi:

- Sviluppo e messa in produzione di un sistema informativo gestionale e di un'infrastruttura di rete presso la società **Edilcittà S.r.l.** di Milano.
- Aiuto tecnico di progettazione e collaudatore di apparecchiature elettroniche di misura e controllo presso la **M.A.B. Elettronica S.r.l.** Nell'ambito di questo incarico ho avuto modo di acquisire l'utilizzo di sistemi CAD industriali orientati al disegno ed alla progettazione elettronica e di sistemi di simulazione e sbroglio delle piastre (PCB).
- Precedentemente, sempre per la M.A.B. Elettronica S.r.l. ho svolto il compito d'assemblatore delle piastre presso il laboratorio di progettazione.

### ***Istruzione***

**Laurea in Ingegneria Elettronica**, indirizzo "Reti di Comunicazione e Telematica", che ho conseguito nel 1998 presso il Politecnico di Milano con una tesi sulla "Progettazione e verifica di un amplificatore RF per segnali modulati in frequenza", nello stesso anno ho ottenuto l'abilitazione all'esercizio della professione d'Ingegnere.

Nell'ambito del mio corso di studi, ho approfondito particolarmente lo studio delle "Reti telefoniche intelligenti e dei servizi a valore aggiunto", "reti ATM a larga banda", "procedure d'instradamento e d'analisi del traffico telefonico", i modelli teorici (ISO/OSI) ed i protocolli di comunicazione e trasporto nelle reti dati e fonia.

Ho una buona conoscenza sia dell'inglese che del francese.

Precedentemente ho conseguito il Diploma di maturità classica presso il liceo milanese "Edmondo De Amicis".

### ***Tempo libero ed hobby***

Pratico lo squash e, saltuariamente e a seconda delle stagioni, l'equitazione, lo sci e la vela. Mi dedico ad attività culturali in genere, come la lettura, il cinema, il teatro e, sempre più di rado, il gioco del bridge.