

INFORMAZIONI PERSONALI

Francesco Palumbo



📍 Via Salapia 12, 70126 Bari (Italia)
☎ (+39) 3294140278
✉ francescopalumbo86@gmail.com
💬 Skype maidenfp86

Sesso Maschile | Data di nascita 25/02/1986 | Nazionalità Italiana

POSIZIONE RICOPERTA

Salesforce Tech Lead

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

04/02/2019 – in corso

Salesforce Tech Lead

Sidea Group - Intelligent Business
Via Junipero Serra 19, 70125 Bari (Italia)
<https://www.sideagroup.com>

Attività:

- definizione dell'architettura della soluzione su piattaforma Salesforce
- definizione del design base dettagliato del codice Apex
- progettazione del modello dati
- progettazione delle API esposte o costruite su Salesforce
- supervisione del team di sviluppo/amministratori
- revisione codice Apex
- creazione documenti tecnici
- formazione e tutoraggio di risorse junior
- gestione delle anomalie rilevate durante i test funzionali
- gestione dei rilasci sui vari ambienti

Engie (Consulente esterno per WebResults)

sett 2020 – in corso

Supporto al team per attività di analisi, documentazione e sviluppo.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Apex, Lightning Aura Component, Lightning Web Component, Visualforce, Ant, REST Webservice, Jira, Confluence

Axpo (Consulente esterno per Lutech)

mag 2020 – ago 2020

Supporto e supervisione del team per attività di analisi e sviluppo su un applicativo di gestione ticket, interamente custom, realizzato su piattaforma Salesforce.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Apex, Lightning Aura Component

Coima

apr 2020 – mag 2020

Progettazione e sviluppo di un processo che permette di creare delle liste in Pardot a partire da report creati su piattaforma Salesforce incluse le funzionalità di aggiunta/rimozione prospects.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Apex, REST Webservice, Lightning Web Component, Lightning Aura Component, Pardot API

Banca IFIS (Consulente esterno per Lutech)

feb 2020 – apr 2020

Nell'ambito delle attività relative allo sviluppo dei nuovi servizi dedicati alla business unit "Crediti Erariali" mi sono occupato dello sviluppo di Aura e Web Lightning Component e servizi REST.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Apex, REST Webservice, Lightning Web Component, Lightning Aura Component

Greenblu Hotels & Resorts

dic 2019 – feb 2020

Progettazione e implementazione di una soluzione CRM basata su piattaforma Salesforce che ha permesso di gestire tutte le richieste di prenotazione provenienti dai vari canali di comunicazione (Facebook Email, Sito Web). La piattaforma ha centralizzato le varie informazioni in modo da poter essere lavorate dai vari operatori. Grazie alla collaborazione con il partner tecnologico è stato possibile definire tutte le specifiche tecniche in quanto Salesforce doveva integrarsi con un sistema esterno. È stato implementato infatti un sistema di gestione delle prenotazioni in Salesforce integrato con il Property Management System (PMS), una piattaforma che facilitava la gestione delle prenotazioni e le attività amministrative di un hotel. Le varie richieste venivano memorizzate in Salesforce come Case e attraverso l'operatività degli utenti interni, la richiesta di prenotazione veniva inoltrata al PMS tramite chiamate API. È stato inoltre definito un processo pianificato che consentiva di caricare i nuovi clienti su Salesforce, aggiornare lo stato delle prenotazioni e caricare le camere tramite chiamate API al PMS. A seguito della fase di implementazione si è svolta tutta la fase di testing prima del rilascio in ambiente di produzione. I rilasci sono stati eseguiti utilizzando l'utility Ant Migration Tool.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Apex, REST Webservice

PrestiYou - Configurazione Modulo Sales Cloud e Customer Community

feb 2019 – dic 2019

Progettazione e implementazione di una soluzione CRM basata su piattaforma Salesforce che ha permesso di gestire le varie pratiche finanziarie dei clienti. Attraverso la configurazione del modulo Sales Cloud e Pardot, venivano automaticamente inseriti in Salesforce i potenziali clienti sotto forma di Lead, ai quali veniva proposta un'offerta finanziaria tramite il flusso nativo di Salesforce (Lead, Quote, Opportunity). Mi sono occupato dell'implementazione della logica di processo richiesta dal business tramite creazione di Aura Lightning Component interamente customizzati. Ai clienti è stata inoltre data la possibilità di accedere ad una propria area riservata (Customer Community) per verificare l'avanzamento delle varie pratiche. I clienti avevano inoltre la possibilità di interagire con gli operatori interni tramite Chatter e la possibilità di aprire eventuali ticket di assistenza (gestiti all'intero della piattaforma come Case). La community è stata creata utilizzando esclusivamente componenti Lightning custom. Ho progettato il modello di dati e definito le API che dovevano essere utilizzate all'interno della piattaforma. Ho inoltre definito il design dettagliato del codice Apex e guidato il team di sviluppo e di amministratori, sull'uso delle varie tecnologie Salesforce, assicurandomi che le linee guida fornite venissero rispettate. Ho seguito tutte le fasi di testing e realizzato la documentazione tecnica. I rilasci sono stati eseguiti utilizzando l'utility Ant Migration Tool.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Apex, Customer Community, Aura Lightning Component

01/01/2017–31/01/2019 **Salesforce Senior Developer**
Accenture Technology Cloud First
Via di Torre Rossa, 00165 Roma (Italia)
<https://www.accenture.com/it-it>

Attività:

- partecipato all'analisi e alla definizione delle specifiche del progetto
- risoluzione dei problemi di applicazione tecnica relativi all'implementazione del progetto
- determinazione e correzione dei bug



- *realizzazione dei componenti dell'applicazione e di tutte le strutture dati necessarie come definito dalla documentazione architetturale*
- *ottimizzazione del codice per ridurre al minimo l'utilizzo delle risorse*
- *utilizzo degli strumenti e dei metodi di sviluppo richiesti e delle relative tecniche di analisi, progettazione, programmazione, debug e test*

Enel - Servizio Integrazione con Amazon Alexa*gen 2019 – gen 2019*

Realizzazione di un servizio REST che permetteva il monitoraggio delle proprie pratiche attivate su Enel Energia da poter utilizzare ed integrare su Amazon Alexa.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Apex, REST web services.

Enel - Area Clienti - Modifica Potenza/Tensione*lug 2018 – dic 2018*

Sul portale Enel Energia è stata introdotta una nuova funzionalità che consentiva al cliente di richiedere un aumento di potenza/tensione su una fornitura, tramite l'accesso alla propria area riservata. Il core dell'applicativo risiedeva sulla piattaforma Salesforce e veniva esposto all'esterno tramite "Lightning Out". La piattaforma invece che ospitava l'applicativo era AEM. Tutta la gestione del ciclo di sviluppo del software si è basata sul framework SCRUM.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Lightning Component, Apex, REST web services, AEM, Agile, SCRUM

Enel - Area Clienti - Disattivazione Forniture*mag 2018 – lug 2018*

Nell'ambito delle attività relative alla progettazione e sviluppo di nuovi servizi dedicate ai clienti di Enel Energia, è stata introdotta una nuova funzionalità che forniva al cliente la possibilità di disattivare una fornitura, tramite l'accesso alla propria area riservata. Il core dell'applicativo risiedeva sulla piattaforma Salesforce e veniva esposto all'esterno tramite "Lightning Out". La piattaforma invece che ospitava l'applicativo era AEM. Tutta la gestione del ciclo di sviluppo del software si è basata sul framework SCRUM.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce, Lightning Component, Ubiest (servizio normalizzazione indirizzi), Apex, REST web services, AEM, Agile, SCRUM

Enel – Touch Point*gen 2018 – mag 2018*

Nell'ambito della fase di Digital Transformation, attuata da Enel per migliorare i propri servizi, è stata fornita una nuova funzionalità ai clienti, tramite la quale, previa ricezione di un email, il cliente poteva finalizzare un offerta, richiesta telefonicamente o tramite canale web. Grazie a questa funzionalità, il cliente poteva confermare l'offerta, inserire dati mancanti, caricare documenti, gestire eventuali appuntamenti. Le piattaforme su cui poggiavano i processi acquisitivi erano Adobe Experience Manager (AEM) e Salesforce. In particolare erano impattate lato front-end AEM e Salesforce dove quest'ultima esponeva una community inclusa in AEM tramite iframe, mentre la logica dei processi lato back-end rimaneva su piattaforma Salesforce. Lo scambio dati tra iframe e AEM veniva gestito tramite una libreria Javascript implementata ad-hoc che sfruttava la tecnica dei PostMessage. Il ciclo di vita del prodotto è stato gestito tramite modello Waterfall.

Mi sono occupato in prima persona, in maniera trasversale, sia delle attività di back-end che front-end, più nel dettaglio:

- Sviluppo Visualforce Page su piattaforma Salesforce
- Sviluppo logica back-end tramite classi Apex
- Sviluppo integrazione AEM – Salesforce tramite realizzazione di servizi REST
- Sviluppo classi di test

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: JavaScript, CSS, Visualforce, HTML5, Bootstrap, Ubiest (servizio normalizzazione indirizzi), Apex, AEM, REST webservice.

Enel - Nuovi Processi Acquisitivi

mag 2017 – gen 2018

Nell'ambito della fase di Digital Transformation attuata da Enel per migliorare i propri servizi, è stato ricreato l'intero flusso di sottoscrizione ad un'offerta, grazie al quale il cliente accedendo al portale Enel, poteva richiedere una nuova offerta sulla propria fornitura, sia elettrica che gas. Le piattaforme su cui poggiavano i processi acquisitivi erano Adobe Experience Manager (AEM) e Salesforce. In particolare erano impattate lato front-end AEM e Salesforce dove quest'ultima esponeva una community inclusa in AEM tramite iframe, mentre la logica dei processi lato back-end rimaneva su piattaforma Salesforce. Lo scambio dati tra iframe e AEM veniva gestito tramite una libreria Javascript implementata ad-hoc che sfruttava la tecnica dei PostMessage. Il ciclo di vita del prodotto è stato gestito tramite modello Waterfall.

Mi sono occupato in prima persona, in maniera trasversale, sia delle attività di back-end che front-end, più nel dettaglio:

- Sviluppo Visualforce Page su piattaforma Salesforce
- Sviluppo logica back-end tramite classi Apex
- Sviluppo integrazione AEM – Salesforce tramite realizzazione di servizi REST
- Sviluppo classi di test

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: JavaScript, CSS, Visualforce, HTML5, Bootstrap, Ubiest (servizio normalizzazione indirizzi), Apex, AEM, REST webservice.

09/05/2015–31/12/2016 **Salesforce Junior Developer**

New Energy Group
Via Aurelia 547, 00165 Roma (Italia)
www.newenergygroup.com

e-Commerce Enel-X - Lead Generation

set 2016 – dic 2016

Implementazione di una soluzione CRM basata su piattaforma Salesforce per l'acquisizione di nuovi potenziali clienti (definiti Lead). La soluzione si basava sul modulo Sales Cloud e ha permesso di creare un form che veniva ospitato in una sezione pubblica del portale Enel-X. La pagina è stata realizzata tramite Visualforce Page e interamente customizzata tramite utilizzo di Bootstrap. Tutti i dati catturati, venivano salvati sulla piattaforma Salesforce come Lead in modo che gli operatori interni potessero qualificarlo. Il ciclo di vita del prodotto è stato gestito tramite modello Waterfall.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: JavaScript, CSS, Visualforce, HTML5, Bootstrap, Salesforce Web2Lead, Ubiest (servizio normalizzazione indirizzi).

Sky - POC Marketing Automation

ago 2016 – ott 2016

Creazione di diverse Activity su piattaforma Salesforce Marketing Cloud per la ricezione e lettura di csv crittografati (basati sul sistema di crittografia GnuPG) memorizzati su server FTP e relativo salvataggio all'interno dei Data Extension della piattaforma stessa. Tali informazioni verranno combinate per creare delle valide comunicazioni da fornire in tempo reale via sms o via email nel pieno rispetto dei termini stabiliti in base al "percorso cliente" (custom journey) definito.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: Salesforce Marketing Cloud.

Company Car Portal - Jaguar Land Rover Italia

gen 2016 – mag 2017

Progettazione e implementazione di un portale web basato su piattaforma Salesforce, che ha permesso di gestire l'intero parco auto di Jaguar Land Rover Italia. Gli operatori accedendo al portale, avevano la possibilità di seguire l'iter di approvvigionamento delle auto e avere piena visibilità sulla movimentazione delle stesse. Le operazioni venivano tracciate e tutte le richieste eseguite da operatori con profili minori, dovevano essere approvate da operatori con profili superiori. L'interfaccia web è stata realizzata utilizzando pagine Visualforce Page e utilizzando come framework AngularJS e Bootstrap. Tutta la logica backend è stata realizzata tramite classi e trigger Apex. La gestione delle varie approvazioni è stata realizzata facendo uso dei processi approvativi nativi della piattaforma Salesforce. Ogni rilascio in ambiente di produzione, veniva preceduto da vari test per verificare la bontà delle funzionalità oltre che dalla scrittura delle classi Apex di test per la copertura del codice. I rilasci sono stati eseguiti utilizzando l'utility Ant Migration Tool. Mi sono inoltre occupato della stesura del documento tecnico e del manuale utente. Il ciclo di vita del prodotto è stato gestito tramite modello Waterfall.

Strumenti, tecnologie e frameworks utilizzati: JavaScript, CSS, Visualforce, HTML5, Bootstrap, Apex, AngularJS.

01/09/2014–01/12/2014 Programmatore

Centro di competenza tecnologico CCT ICT-SUD
Piazza Vermicelli, 87036 Rende (CS) (Italia)
<http://www.cc-ict-sud.it/>

- Progettazione e sviluppo app per piattaforma Android

01/01/2010–31/12/2013 Tecnico Informatico

Laboratorio San Giuseppe
Piazza Condello-Caruso 9, 89029 Taurianova (Italia)
<http://www.labsangiuseppe.it/>

- Manutenzione computer
- Installazione hardware/software
- Installazione e configurazione reti LAN

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Certificazioni Salesforce

- Salesforce Certified Administrator
- Salesforce Certified Advanced Administrator
- Salesforce Certified Platform App Builder
- Salesforce Certified Platform Developer I
- Salesforce Certified Platform Developer II
- Salesforce Certified Sales Cloud Consultant
- Salesforce Certified Service Cloud Consultant
- Salesforce Certified Data Architecture and Management Designer
- Salesforce Certified Sharing and Visibility Designer
- Salesforce Certified Application Architect
- Salesforce Certified Field Lightning Service Consultant
- Salesforce Certified Development Lifecycle and Deployment Designer
- Salesforce Certified Integration Architecture Designer

- Salesforce Certified Identity and Access Management
- Salesforce Certified System Architect

01/09/2005–05/03/2015 **Laurea Triennale in Ingegneria Informatica**
 Università della Calabria
 via Pietro Bucci, 87036 Arcavacata di Rende (CS) (Italia)

Livello 6 QEQ

- Programmazione orientata ad oggetti
- Sistemi informativi
- Sistemi operativi
- Ingegneria del software
- Piattaforme software per il web
- Basi di dati
- Ambienti di programmazione per il software di base
- Reti di calcolatori
- Calcolatori elettronici
- Architettura dei calcolatori
- Analisi matematica

Tesi di laurea: "Progettazione e realizzazione di un gioco competitivo a quiz per piattaforma Android"

01/09/2000–20/07/2005 **Diploma Perito Industriale Capotecnico Specializzato in Informatica**
 Istituto Tecnico Industriale Statale
 Via Ugo Foscolo 1, 89014 Oppido Mamertina (Italia)

Livello 4 QEQ

- Gestione e programmazione di database
- Sistemi di telecomunicazioni
- Programmazione
- Elettronica

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Lingue straniere

COMPRENSIONE

PARLATO

PRODUZIONE SCRITTA

Ascolto

Lettura

Interazione

Produzione orale

Inglese

B1

B1

A2

A2

B1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue - Scheda per l'autovalutazione

Competenze comunicative Ottime capacità comunicative acquisite grazie all'esperienza maturata durante la mia carriera universitaria e in ambito lavorativo attraverso la partecipazione a riunioni tecniche per la definizione delle soluzioni da adottare per soddisfare determinati richieste del cliente.

Competenze organizzative e gestionali Sono capace di lavorare in situazioni di stress legate a scadenze ed ho un' ottima capacità di adattamento per affrontare situazioni impreviste.



Spiccata attitudine nel proporre soluzioni inerenti alle problematiche riscontrate in fase di progettazione e sviluppo.

Attenzione ai dettagli e impegno nel lavoro da svolgere.

Competenze professionali

- Java
- Java EE
- HTML e CSS
- JavaScript
- SQL e MySQL
- UML
- SOAP & REST Web-service
- Conoscenza dei Design Pattern
- Conoscenza programmazione orientata agli oggetti
- Salesforce (Sales & Service Cloud)
- Salesforce Lightning Aura Component
- Salesforce Lightning Web Component
- Salesforce Developer toolkit: Classi Apex, Controllers, Triggers, Visualforce, Force.com IDE, Visual Studio Code, Apex Data Loader, Migration Tool, Web Services.
- Sviluppo applicazioni custom su piattaforma Salesforce
- Esperienza con modelli di integrazione comuni applicati alle implementazioni di Salesforce.
- Conoscenza dei limiti della piattaforma Salesforce e delle migliori pratiche da adottare
- Esperienza in integrazioni tra Salesforce e altri sistemi
- Utilizzo Salesforce AppExchange
- Conoscenza del framework SCRUM

Competenze digitali

		AUTOVALUTAZIONE		
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Padronanza degli strumenti di produttività quali Microsoft Office e simili
- Conoscenza di applicativi di fotoritocco quali Adobe Photoshop e simili
- Conoscenza di applicativi di video editing quali Adobe Premiere e simili
- Conoscenza di applicativi di audio editing quali Adobe Audition e simili
- Competenza con tutti i sistemi operativi presenti sul mercato
- Ottima esperienza nella configurazione di reti LAN (sia cablate sia Wi-Fi), con configurazione statica o fornita tramite il servizio DHCP
- Ampia esperienza di assemblaggio, configurazione e riparazione di vari componenti hardware per PC.

Altre competenze

- Patente di operatore di stazione di radioamatore di classe A

- Ottima esperienza di assemblaggio e riparazione di vari componenti per dispositivi mobile.

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Descrizione personale La passione per l'informatica mi ha spinto ad intraprendere il corso di studi universitario in ingegneria informatica. Sono molto intraprendente, dinamico, e mi adatto a diversi contesti e situazioni di stress. Mi reputo una persona molto precisa, seria ed esigente, capace di lavorare a contatto con le persone, offrendo tutta la disponibilità e l'impegno per raggiungere un determinato obiettivo.

Trattamento dei dati personali Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

Referenze Le referenze sono disponibili su richiesta

