



Luigi Paglia

Développeur .NET /
Ingénieur Télécom



50 ans

Permis de conduire

✉ luigi.paglia@gmail.com
📞 +33699970832

Développeur C# FullStack
confirmé, UX

Centres d'intérêt

Lectures

- ▶ Histoire de l'aéronautique
- ▶ Histoire navale

Sport

- ▶ course à pied
- ▶ canoe

Autre

- ▶ Planeur
- ▶ Motocross

Compétences

Langues

- ▶ Italien (langue maternelle)
★★★★★
- ▶ Français (bilingue)
★★★★★

.NET Full Stack

- ▶ Front End
★★★★★
- ▶ IIS Web backEnd
★★★★★
- ▶ AngularJS
★★★★★
- ▶ Xamarin/MAUI
★★★★★
- ▶ Blazor
★★★★★
- ▶ IIS Web frontEnd
★★★★★
- ▶ SignalR
★★★★★
- ▶ NodeJS
★★★★★
- ▶ REST API
★★★★★

Bases de Données

- ▶ ORACLE
★★★★★
- ▶ MSSQL
★★★★★
- ▶ PostgreSQL
★★★★★
- ▶ MySQL
★★★★★

Langages de programmation

- ▶ 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 - Juin 2015 à 2022 - 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 téléphone 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

Responsable Applications

Carglass - Depuis 2022

- Développement (allant de la collecte du besoin jusqu'à la mise en production) de plusieurs projets custom pour Carglass :
GED (3000 utilisateurs)
Système de prise de RDV (3000 utilisateurs)
Système de ticketing pour pallier aux défauts du Système CRM : 400 utilisateurs)
- Collecte du besoin métier
- Développement FullStack (Front et Back)
- Intégration avec l'environnement Carglass via API (Web et Windows API)
- Mise en production DevOps
- Evolution et mise à jour des applications custom Front et Back Office.

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.