



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
- canoë

### Autre

- Planeur
- Motocross

## Compétences

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

## Téléphonie et CTI

- CTI(Conception, implémentation et support)  
★★★★★
- Avaya Communication Manager  
★★★★★
- AEP (Administration et développement 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.