

Daniele De Luca

CRM & BI Strategist



✉ daniele_deluca@outlook.it

☎ +39 347 851 55 33

📍 Via Cusi 2, 20142, Milano

🌐 <https://www.linkedin.com/in/de-luca-daniele/>

FORMAZIONE

Università Commerciale Luigi Bocconi, Milano

Laurea in Economia Aziendale - Marketing

Settembre 1999 - Luglio 2004

Liceo Scientifico Salvador Allende, Milano

Diploma di Maturità Scientifica

Settembre 1994 - Luglio 1999

COMPETENZE LINGUISTICHE

INGLESE

Autonomia e padronanza della lingua sia scritta (C1) che parlata (B2)

Formazione settimanale continua con professore certificato di Cambridge (2022)

TOEFL Certificate, gennaio 2004

COMPETENZE INFORMATICHE

	Base	Interm.	Avanz.
Sas Enterprise Guide	████	████	████
Sas Customer Intelligence	████	████	████
MS Excel	████	████	████
MS Powerpoint	████	████	████
Salesforce (*)	████	████	██
Linguaggio SQL (*)	████	████	██
Asana Project Management	████	████	██
Zoho CRM Plus	████	████	██
SPSS Modeler	████	████	██
Canva	████	████	██
Oracle Hyperion	████	██	██
Google Analytics GA4 (**)	████	██	██

(*) certificazione in corso

(**) formazione in corso

PROFILO

Sono una persona curiosa, determinata e affidabile, mi piace lavorare in squadra e trasmettere **positività** ed **entusiasmo** ai colleghi con cui collaboro.

Nella mia esperienza lavorativa ho avuto l'opportunità di vivere una fase di **startup**, contribuendo alla creazione di una **strategia** di **CRM globale** e **omnicanaale**. In precedenza ho inoltre maturato esperienze in ambito commerciale, gestionale e di formazione interna ed esterna.

Amo affrontare ogni nuova sfida con **impegno** e **passione**, sono pronto a nuove responsabilità che mi permettano di arricchire ulteriormente le mie competenze, sia trasversali che tecniche.

ESPERIENZE LAVORATIVE

Bikenomist Srl | CRM Strategist

Luglio 2023 – Ottobre 2023

Sviluppo e miglioramento del CRM, coinvolgendo i clienti con contenuti mirati, pertinenti e utili in ogni fase del ciclo di vita:

- Identificazione, analisi e costruzione della segmentazione e personalizzazione degli utenti, con l'obiettivo di customizzare comunicazioni mirate.
- Analisi e sviluppo della Marketing Automation.
- Misurazione dei risultati, valutazione di eventuali correzioni strategiche.
- Analisi della performance e degli insights delle campagne.
- Creazione di reportistica periodica e ad hoc.

CheBanca! Spa | Senior CRM Specialist

Dicembre 2012 – Giugno 2023

Definizione, pianificazione, gestione e monitoraggio delle attività di CRM, e gestione dell'intero ciclo di vita delle data analysis:

- Sviluppo Lead, fidelizzazione Clienti, gestione Loyalty e attività di Retention.
- Ideazione e creazione di campagne commerciali e di servizio in ottica multistep e multichannel.
- Identificazione target specifici a seconda degli obiettivi di business e del canale ottimale di contatto.
- Pianificazione, predisposizione e gestione del piano campagne di medio-lungo periodo.
- Monitoraggio di avanzamento, efficacia e risultati delle campagne.
- Data & Customer Base Analysis, interpretazione dati e analisi risultati usando tecniche e tool di analisi statistica.
- Creazione dashboard, report e analisi periodiche e ad hoc.
- Sviluppo, implementazione e mantenimento database, sistemi di raccolta dati e ottimizzazione efficienza e qualità.
- Individuazione e definizione nuove opportunità di miglioramento dei processi.

CheBanca Spa | Team Leader Concessione Credito Prodotti

Novembre 2008 – Dicembre 2012

Gestione e coordinamento di ufficio con 8 risorse dedicato al rilascio, gestione, e revoca degli strumenti di pagamento, alla valutazione del merito creditizio e al monitoraggio della qualità della clientela:

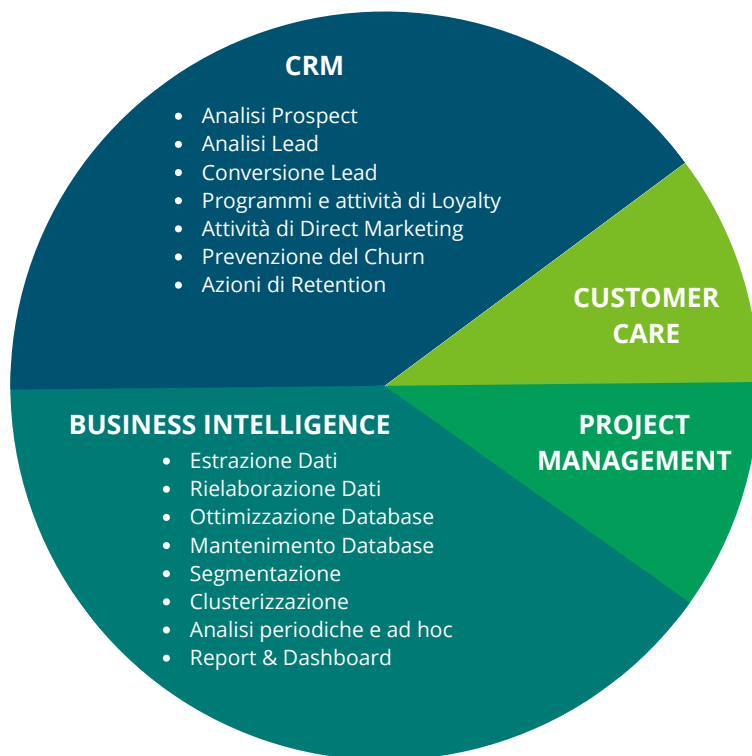
- Gestione e coordinamento team.
- Pianificazione, ripartizione attività e formazione interna ed esterna.
- Pianificazione, gestione e monitoraggio delle spese in capo all'ufficio (corsi, fornitori, outsourcer).
- Valutazione di strategie di miglioramento delle procedure e dei processi interni e degli impatti sulla struttura e sulla clientela.
- Predisposizione e analisi della reportistica.

Banca Popolare di Verona | Gestore Universali

Maggio 2005 – Novembre 2008

Advisor di filiale con portafoglio di clientela Retail.


COMPETENZE PROFESSIONALI





- Supporto clienti
- Supporto rete commerciale
- Gestione mail clienti
- Gestione chat
- Gestione reclami


- Preparazione dati e presentazione durante SAL e meeting periodici con il Top Management
- Gestione Progetti
- Gestione e coordinamento GdL
- Sviluppo e monitoraggio Roadmap

INTERESSI

 **Chitarrista** elettrico fin dall'adolescenza, con esperienza di registrazione e insegnamento. Dal 2020 ho cominciato a costruire in autonomia le mie **chitarre custom**.

 Amo la **Storia**, le leggende, i miti e il folclore, sono appassionato di **Giochi di Ruolo**. Ho unito tutte queste passioni diventando **Game Master**, creando storie, trame e all'occorrenza improvvisando per coinvolgere il mio gruppo di giocatori.

 Il **Basket** è stato il mio primo amore sportivo e mi ha insegnato spirito di squadra e senso di appartenenza, **trekking** e ciclismo **Gravel** uniscono invece il piacere dello sport alla mia voglia di esplorare e di stare in mezzo alla natura.

 Appassionato di **cucina**, amo sperimentare e conoscere origini, tradizioni e **culture differenti** tra loro.

COMPETENZE TRASVERSALI

Capacità di reperire informazioni da fonti differenti

Elaborazione delle informazioni ottenute in modo personale, critico e creativo

Creazione di un risultato Unico

PUNTI DI FORZA (*)

CREATIVITÀ

- concentrato
- pratico
- valorizzazione regole
- rispetto scadenze

PENSIERO

- analitico
- apprendimento rapido
- obiettivo
- strutturato
- logico

MOTIVAZIONE

- rilassato
- in grado di sapere quando assumere il controllo o delegare
- flessibile

CONNESSIONI

- creazione nuovi rapporti
- capace di essere autonomo, indipendente
- saper ascoltare

(*) Report personale Red Bull Wingfinder: [link](#)