

INFORMAZIONI PERSONALI

GIANLUCA LOPARCO

ESPERIENZA LAVORATIVA

Profilo Generale

Laureato in **Ingegneria Gestionale** al Politecnico di Milano, matura dal 99 ad oggi un'ampia esperienza professionale nell'analisi dei problemi dell'impresa nel suo complesso, con specifico riguardo alle metodologie generali di organizzazione, analisi dei processi e realizzazione di sistemi informatici di CRM.

In Deloitte Consulting dal 2002, è **Partner** responsabile dei servizi di **Digital Transformation**, un gruppo che si occupa di supportare le aziende definendo strategie digitali, progettando l'esperienza degli utenti/clienti finali e analizzando gli impatti gestionali e tecnologici.

Ha svolto incarichi professionali per grandi gruppi italiani e multinazionali del settore **Media, Energy & Utilities, Telecomunicazioni e Bancario**.

Durante il percorso professionale ha maturato un'ampia esperienza nella gestione di progetti di IT Advisory, IT Strategy, Business Transformation, Marketing Effectiveness, Sales Effectiveness, Service Effectiveness, Service e User Experience Design e realizzazione dei sistemi di CRM di tipo operativo e analitico.

Dal 2017 è Professore a contratto presso la facoltà di Economica dell'Università Cattolica di Milano, dove è titolare del corso di "Information Systems".

Dal 2006 al 2016 è stato Professore a contratto presso l'Università degli Studi di Pavia, facoltà di ingegneria dei servizi, come titolare del corso "CRM Systems" erogato a studenti italiani e cinesi in lingua inglese.

Tra il 2003 e il 2006 è stato inoltre titolare di seminari didattici per il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano, dove ha insegnato metodologie di analisi e progettazione dei processi aziendali. Ha inoltre collaborato con l'università degli studi di Brescia e altri istituti privati, erogando seminari e lezioni in ambito ai sistemi di CRM.

È autore dei capitoli 5 ("CRM") e 9 ("Sistemi Decisionali") inseriti nel testo "Sistemi informativi d'impresa", edito da McGraw-Hill nel 2010.

DOCENZE ACCADEMICHE

- Dal 2017 a oggi **Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.**
Professore a contratto del corso di "Information Systems" (8 crediti) del Dipartimento di Economia.
- Dal 2010 a 2016 **Università degli studi di Pavia, Facoltà di Ingegneria.**
Professore a contratto del corso di "Enterprise Systems 1" (5 crediti) del Dipartimento di Ingegneria Informatica.
- Dal 2007 al 2009 **Università degli studi di Pavia, Facoltà di Ingegneria.**
Professore a contratto del corso di "Progetto di Servizi Digitali 1" (5 crediti) del Dipartimento di Ingegneria Informatica.
- Nel 2006 **Politecnico di Milano, Facoltà di Ingegneria.**
Titolare di seminari didattici per il corso di "**Laboratorio di analisi dell'informazione e dei processi aziendali**" (10 crediti) del Dipartimento di Ingegneria Gestionale.
- Dal 2003 al 2006 **Gestione dell'Informazione Aziendale - Politecnico di Milano**
Titolare di seminari didattici:
 - Processi, Canali e Sistemi per il Customer Service.
 - Ottimizzare i processi di vendita con i sistemi di Sales Force Automation.
- Nel 2003/2004 **"Sistemi Informativi Avanzati per la PMI" – Università degli Studi di Brescia**
Organizzatore e relatore dell'evento tenutosi presso l'Università degli Studi di Brescia, Facoltà di Ingegneria. Nell'intervento introduttivo ha analizzato il posizionamento della domanda e della offerta nel mercato dei sistemi di impresa.
- 15.Mar.04 **"Strategie CRM per la PMI"- Politecnico di Milano**
È relatore unico dell'evento che si è tenuto presso l'Unione Industriale di Como. Nell'intervento al quale hanno partecipato manager e addetti che operano nella realtà imprenditoriale di Como, ha illustrato il posizionamento dei sistemi CRM nel portafoglio applicativo della PMI e ha analizzato le offerte dei principali vendor di mercato.
- 19.Nov.03 **Università Statale di Milano – Facoltà di Informatica**
Titolare di seminari didattici:
 - Aspetti funzionali e tecnologici dei sistemi di Sales Force Automation: il caso Siebel.
- Nel 2003 **Università di Ingegneria di Brescia.**
Docente di seminari didattici nell'ambito del **Master in Gestione Integrata dei Processi Aziendali**:
 - L'informatizzazione dei processi aziendali per la gestione strategica dei canali di vendita e di assistenza al cliente.
- Nel 2003 **Systech Srl**
Seminario: "Integrare i sistemi di CRM in azienda". Come dimensionare il Call Center valutando il ciclo di vita del cliente e gli obiettivi strategici di business.
- Nel 2002/2004 **Comune di Arese (Ufficio Cultura) – Milano**
Docente e Organizzatore di corsi e seminari di informatica, patrocinati dal Comune di Arese.

Articoli e pubblicazioni

- Gen.10 **"Sistemi informativi d'impresa"** McGraw-Hill Editore.
Ha curato la redazione del capitolo 5 – CRM e del capitolo 9 - Sistemi Decisionali.
- Apr.05 **"I sistemi Informativi per l'impresa digitale"** McGraw-Hill Editore.
Ha curato la redazione dei capitoli sui processi di customer service e sales force automation.
- Giu.04 **"Ottenere il massimo dal proprio CRM"**
Amministrazione & Finanza, Pianificazione e Controllo (#2, 2005)
- Nov.03 **"Sales Force Automation, Sì grazie!"**
Office Automation – Editore: Soiel International
- Ott.03 **"UMTS tra dubbi e certezze"**
Office Automation – Editore: Soiel International