



FLAVIO MACCIOCCHI.

AI Solution Architect · Technical Manager · forward deployed

Porto i progetti AI dall'idea alla produzione, in sede dal cliente — e posso dimostrare il numero che hanno spostato

flaviom.it

flaviomacciocchi@gmail.com

linkedin.com/in/flaviomacciocchi

salesforce.com/trailblazer/flaviomac

Bergamo · Milano · Roma

10+

ANNI SU PROGETTI
ENTERPRISE

-85%

EFFORT RIDOTTO CON AI IN
PRODUZIONE

100+

PROFESSIONISTI FORMATI E
CERTIFICATI

6x

CERTIFICAZIONI SALESFORCE

PROFILO

Solution Architect e Technical Manager con 10 anni su progetti enterprise, **forward deployed**: lavoro dall'interno dell'organizzazione del cliente, sui suoi sistemi e coi suoi vincoli. Disegno l'architettura, scrivo l'integrazione, guido la delivery e resto responsabile del numero che interessa al business: oggi significa **large language model e dati cliente**, sulla piattaforma Salesforce e oltre. Il metodo è sempre lo stesso: misurare il processo **prima** di scegliere il modello, progettare architettura e guardrail con IT e security, validare con **Human-in-the-Loop**, poi industrializzare e trasferire le competenze. Come **Design Authority** sto tra steering committee C-level e sessioni tecniche col team; come **Salesforce Authorized Trainer** tratto l'enablement come parte della delivery.

ESPERIENZA

■ AI & Innovation Lead · Program Manager

2024 - Presente

Lutech Group · TenEnigen — Milano

- Lead end-to-end di soluzioni AI enterprise (OpenAI GPT, Agentforce, Claude, Gemini) con approccio **vendor-neutral**: discovery del processo, agent design, integrazione con i sistemi core, validazione umana e go-live.
- Caso di riferimento: gestione casi da 18 a 3 minuti per pratica — **-85% effort, 6x throughput, 400h/mese liberate**, senza nuove risorse.
- Advisory al cliente su scelta della soluzione, business case e roadmap di adozione dell'AI nei processi.

■ Associate Technical Manager · Design Authority

2022 - Presente

Lutech Group · TenEnigen — Milano

- Supervisione architetturale di piattaforme CRM e dati (Data Cloud/CDP), integrazione multi-sistema (ERP, e-commerce, iPaaS, API REST/SOAP) e governance del dato per clienti enterprise.
- Gestione portfolio 4-6 progetti (€500K-€2M), team 5-15 risorse: on-time delivery 92%, budget variance <5%, CSAT 4,5/5; pre-sales e stima effort con win rate 68%.

■ Salesforce Authorized Trainer · Capability Building

2019 - Presente

Lutech · TenEnigen — Milano

- Primo e unico Authorized Training Provider in Italia: 100+ professionisti formati e certificati su Marketing Cloud, Sales Cloud, Data Cloud e Agentforce — impostazione replicabile su qualunque nuova capability da diffondere in azienda.

■ Senior Salesforce Consultant · Technical Lead

2018 - 2022

TenEnigen · Cloud Computing Consulting — Milano

- Marketing Cloud, Data Cloud e CRM per clienti enterprise in retail, fashion e food & beverage: customer journey cross-canale, integrazione con ERP e sistemi legacy, formazione al cliente.

■ Developer · Oracle DB, B2C Commerce, Freelance

2013 - 2018

Enterprise IT / Indipendente — Roma · Milano

- PL/SQL e Oracle Database, sviluppo storefront B2C Commerce, applicazioni e portali web full-stack. Collaborazione al progetto di ricerca AI **BabelNet** — Univ. La Sapienza.

COMPETENZE

■ AI & Language Model

OpenAI / GPT · Agentforce · Claude · Gemini · agent design · Prompt Engineering · Human-in-the-Loop · AI use-case discovery · da PoC a produzione

■ Architettura & Integrazione

Solution design · Design Authority · API REST/SOAP · iPaaS & middleware · integrazione ERP e legacy · data governance & segregation

■ Cloud, Dati & CDP

Data Cloud · Data Spaces · Identity Resolution · architettura CDP · segmentazione · Google Cloud · Heroku · PaaS/SaaS · Oracle DB · SQL

■ Delivery & Leadership

Team leadership · portfolio & delivery management · effort estimation · pre-sales & proposal · stakeholder C-level · training & change management

CERTIFICAZIONI

- Salesforce Data Cloud Consultant
- Salesforce Administrator
- Marketing Cloud Consultant
- Marketing Cloud Administrator
- Marketing Cloud Email Specialist
- AI Specialist — in corso

Salesforce Authorized Trainer — unico provider certificato in Italia · 6x Certified Trailblazer

FORMAZIONE

Laurea in Informatica

Università La Sapienza, Roma · 2009-2012

LINGUE

Italiano Madrelingua
Inglese Professionale
Francese Base

PROGETTI SELEZIONATI

Food & Beverage

Agenti OpenAI su gestione casi · PoC → produzione · HITL

18 → 3 min · -85%

Data & Trust Services

Architettura Data Cloud · 30+ use case valutati e prioritizzati

CDP · Governance

BabelNet · AI

Ricerca NLP / rete semantica · Univ. La Sapienza

R&D · NLP

Media & Telco

Integrazione piattaforma su base abbonati milionaria

Omnichannel

Retail

Automazioni lifecycle e integrazioni · 5M+ contatti

+30% engagement

Fashion & Luxury

CRM e journey clienti · integrazione sistemi core

Customer Journey

Energy & Utility

Automazione processi B2C su base 3M+ utenti

Scala enterprise

Contact Strategy

Test multivariati e ottimizzazione canali, contenuti e timing

A/B Testing



flaviom.it

Case study completi, metriche di progetto, FAQ tecniche e download di questo CV, sempre aggiornato.

Mandami la job description

ti dico onestamente dove sono in linea e dove no. Risposta in giornata.