

GAETANO CATAACCHIO

Senior IT Business Partner | Generative AI Program Governance | Enterprise Digital Transformation

Bari, Italia (disponibile Remoto / Ibrido) | g.cataacchio84@gmail.com | +39 349 6666575 | linkedin.com/in/gaetanocataacchio | www.gaetanocataacchio.com

€100M+ portfolio IT gestito | 95% rilasci on-time, zero incidenti critici | GenAI in produzione su **Salesforce Einstein GPT** / **Azure LLM** | Trusted advisor di **CIO e CFO**

PROFILO

Ho portato la Generative AI dal pilot alla produzione in Sky Italia: due iniziative operative su **Salesforce Einstein GPT** e **Azure LLM** — non solo certificazioni, ma modelli in uso reale su Service Management e gestione clienti. Da 15+ anni guidò trasformazioni CRM/BSS su larga scala in Telco e Media (Vodafone, Sky Italia): portfolio da oltre **100 milioni di euro** su 15-20 workstream, **95%** dei rilasci on-time, zero incidenti critici al go-live. Sono l'interlocutore che il CIO e il CFO coinvolgono quando serve tradurre strategia in esecuzione, senza perdere il controllo sui dettagli che fanno fallire i programmi.

COMPETENZE CHIAVE

IT Business Partnership · Program & Portfolio Management · CRM/BSS Transformation · Generative AI Adoption & Governance · Digital Transformation · C-Level Stakeholder Alignment · Business Case & Roadmap Design · Governance & Risk Management · Vendor Management · Revenue Assurance · Identity & Access Management · SAFe 6 / Agile / Hybrid Delivery · CAPEX/OPEX Optimisation · Prompt Engineering · Onshore/Offshore Team Leadership · Business-IT Alignment

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Senior IT Business Partner — Sky Italia s.r.l., Milano

Novembre 2019 – Presente

- Gestione di un portfolio di trasformazione IT superiore a **100 milioni di euro** su 15-20 workstream concorrenti (CRM, BSS, Sales Platform, Identity, Payments, Data), con il **95%** dei rilasci on-time e **zero incidenti Sev1** al go-live in 6 anni.
- **Generative AI in produzione (Salesforce Einstein GPT/Azure LLM)**: guidate due iniziative end-to-end — un modello a supporto del Service Management per ridurre i tempi di risoluzione dei difetti, e un “advisor buddy” per gli operatori che suggerisce in tempo reale le azioni ottimali di gestione cliente sulla base del contesto e dei dati disponibili — tra i primi casi d'uso GenAI strutturati nell'ecosistema CRM di Sky Italia.
- Definizione e governance delle roadmap IT enterprise allineate alle priorità strategiche di Sky Italia, abilitando un miglioramento del **15%** nella velocità del ciclo di delivery e un incremento misurabile dell'NPS (**+5 punti**).
- Guidato l'iniziativa di Identity & Access Management a livello di gruppo: rollout dell'autenticazione FIDO2 per oltre **13.000 utenti** su 16 applicazioni core, eliminando vulnerabilità critiche sui canali di vendita — adottato come benchmark di Gruppo Sky per la compliance di sicurezza.
- Guidato la modernizzazione CRM end-to-end verso Salesforce Lightning per migliaia di utenti attivi in Sales e Customer Operations, garantendo continuità operativa e riducendo debito tecnico e complessità architetturale legacy.
- Condotto feasibility assessment e analisi multi-vendor su **8+ software center** (CRM, Billing, Catalogue, Sales Channels, Integration, Data Lake), assicurando coerenza architetturale e readiness alla delivery.
- Governance esecutiva settimanale con **CIO e CFO**, traducendo i trade-off di investimento in decisioni di roadmap finanziariamente sostenibili; responsabile del bilanciamento CAPEX/OPEX sull'intero portfolio.
- Introdotto un modello di governance AI-driven: KPI di delivery, checkpoint cross-team e meccanismi di risk monitoring che hanno ridotto i disallineamenti e migliorato la puntualità di delivery tra i team onshore/offshore.
- Rafforzata la quality governance E2E, riducendo i difetti post-deployment di oltre il **30%** grazie a processi di validazione strutturati.

Senior IT Solutions Specialist — BSS Transformation — Vodafone S.p.A., Milano

Ottobre 2016 – Novembre 2019

- Guidato il programma di trasformazione digitale BSS per la sostituzione dei sistemi legacy di Rating & Billing con un'architettura moderna e standardizzata, riducendo l'OPEX di manutenzione di circa il 25% e migliorando l'efficienza di sviluppo dell'organizzazione di delivery.
- Rilasciato un nuovo payment gateway end-to-end e una piattaforma di ricarica online che processa oltre 5 milioni di transazioni mensili su più metodi di pagamento (carta di credito, addebito diretto, wallet digitali) — principale milestone del programma.
- Progettato e implementato un framework di Revenue Assurance e Fraud Management lungo l'intero ciclo order-to-cash, introducendo riconciliazioni cross-system che hanno ridotto le perdite di ricavo di circa 4 milioni di euro l'anno.
- Coordinati gli stakeholder IT, Commercial e Operations per allineare la roadmap tecnologica ai KPI di business (NPS, tasso di conversione, riduzione degli order fallout, efficienza degli operatori).
- Punto di riferimento tra business, team tecnici e vendor esterni su workstream CRM, SAP, Billing e Digital Channels, garantendo una delivery coesa degli obiettivi di trasformazione.

IT Functional Analyst — CRM & BSS Consulting — Sytel Reply s.r.l., Milano

Febbraio 2011 – Ottobre 2016

- Guidati upgrade multi-vendor di sistemi CRM e Charging per un cliente Telco Tier-1, gestendo team cross-funzionali e negoziando Statement of Work con fornitori esterni per garantire SLA favorevoli.
- Prodotti business case e razionali di investimento che hanno sbloccato oltre 8 milioni di euro di CAPEX per programmi di integrazione enterprise; condotte analisi AS-IS/TO-BE per definire modelli di ownership e standard di governance su sistemi eterogenei.
- Guidate feasibility analysis, disegno funzionale e tecnico e cost estimation per iniziative di trasformazione BSS enterprise, inclusi Rating, Billing, Fraud Management e flussi di pagamento SEPA.
- Gestiti i flussi di Rating & Billing end-to-end, garantendo allineamento di business e integrità tecnica lungo l'intero ciclo di delivery.

Business Analyst & Tester — CRM International Delivery — Accenture S.p.A., Milano

Maggio 2010 – Gennaio 2011

- Eseguiti test funzionali e di regressione su Siebel CRM 8.1 per Vodafone Türkiye, tracciando oltre 250 difetti e garantendo il cutover on-time di number portability e customer lifecycle enhancement.
- Operato in un team di progetto cross-country tra Italia e Turchia, sviluppando competenze strutturate di analisi e prioritizzazione in un contesto di delivery internazionale ad alta pressione.

Software Developer — Sensor Integration — Waveng s.r.l., Bari

Gennaio 2009 – Dicembre 2009

- Sviluppato moduli di integrazione C/C++ per sensori IR/NIR di rilevamento incendi e feed radar meteorologici in sistemi di monitoraggio ambientale su area estesa, garantendo un comportamento robusto e scalabile in scenari reali.

FORMAZIONE

2005–2008: Laurea Magistrale in Ingegneria dell'Automazione — 110/110, Politecnico di Bari

2002–2005: Laurea Triennale in Ingegneria dell'Automazione — 103/110, Politecnico di Bari

2009: Esame di Stato per l'Abilitazione Professionale, Politecnico di Bari

CERTIFICAZIONI

- SAFe 6 Agilist — Scaled Agile: Scaled Agile Framework, PI Planning, ART delivery
- Practical Application of Gen AI for Project Managers — PMI: AI-driven delivery, prompt engineering, workflow automation
- Generative AI Overview for Project Managers — PMI: framework di adozione AI, rischio e governance per iniziative AI
- AI Prompt Engineering Specialist — tecniche di prompting applicate a casi d'uso di delivery e service management

STRUMENTI & PIATTAFORME

Project & Portfolio Management: Jira, Confluence, Microsoft Project, Microsoft Loop, Trello

CRM & Customer Platforms: Salesforce Lightning, Salesforce Einstein GPT, Siebel CRM 8.1

Generative AI / LLM: Salesforce Einstein GPT / Azure LLM, Prompt Engineering, AI Use Case Design

BSS / OSS & Billing: Rating & Billing Systems, Charging Systems, Revenue Assurance, Fraud Management

Payments & Digital Channels: Payment Gateway, Online Top-Up Manager

Metodologie & Framework: SAFe 6, Agile (Scrum/Kanban), Waterfall, Hybrid Delivery

Compliance & Governance: SOX, GDPR, IT Security, FIDO2 / Identity & Access Management

COMPETENZE TRASVERSALI

Program Management · Portfolio Governance · Generative AI Adoption · AI Governance & Risk · Agile & SAFe Delivery · Capacity Planning · Stakeholder Management · C-Level Communication · Business Case Development · Roadmap Design · AS-IS/TO-BE Analysis · CRM Implementation · BSS/OSS Transformation · System Integration · Revenue Assurance · Vendor Management · Contract Negotiation · Onshore/Offshore Team Management · Risk Management · Technical Debt Management · Digital Transformation · Cloud Migration · Identity & Access Management

LINGUE

Italiano: Madrelingua | Inglese: Professional working proficiency | Francese: Elementare

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti in questo CV ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. per finalità di selezione del personale.