

FORMATO EUROPEO PER
IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	Franco Gazzotti
Indirizzo Uff.	Via Orlandi n. 11/1 - 40139 Bologna
Indirizzo Abit.	Piazzale San Paolo 11 – 24128 Bergamo
Telefono	348 6560526
Fax	
E-mail	franco.gazzotti@fgsolutions.it
Nazionalità	Italiana
Luogo e Data di nascita	Bologna - 25/08/1957

dal febbraio 2006

Ingegnere Libero Professionista; la mia attività si sviluppa secondo diversi filoni principali legati essenzialmente al mondo del **Trasporto Pubblico Locale**.

- Strategie commerciali per i trasporti e la mobilità
- Marketing e Comunicazione
- Progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione
- Progettazione e realizzazione di Piani e Sistemi Tariffari (lineari, a zone, misti)
- Sistemi di Bigliettazione Elettronica
- Piani di lotta all'evasione
- Innovazione tecnologica e applicazioni WEB
- Piani commerciali per le Aziende di TPL
- Analisi della domanda e ricerche di mercato
- Analisi dell'offerta di trasporto
- Analisi organizzative e formazione
- Riorganizzazione e razionalizzazione dei servizi di trasporto pubblico
- Progettazione e gestione di servizi di TPL specializzati e di Noleggio
- Progettazione specifica per area manutenzione mezzi ed RPL
- Gare per l'acquisto di flotte di mezzi per il trasporto pubblico
- Processi di certificazione della qualità dei servizi

ESPERIENZA LAVORATIVA

da aprile 2019

Agenzia della Mobilità di Mantova e Cremona

Contratto di consulenza per la progettazione del nuovo sistema tariffario a zone per i bacini di Mantova e di Cremona; definizione del nuovo piano tariffario e supporto all'Agenzia per la definizione del PEF. Consulenza per la gestione dello SBE di bacino in relazione al progetto più ampio di regione Lombardia.

da gennaio 2019

ATM Milano
- Direzione Sistemi Informativi

Contratto per la predisposizione di gara per l'upgrade del sistema di validazione di terra e di bordo bus, in adesione a quanto previsto da regione Lombardia nell'ambito delle specifiche della Bigliettazione Elettronica Regionale.

da marzo 2018

Regione Lombardia
- Direzione Infrastrutture e Mobilità

Contratto di collaborazione per seguire le fasi di sviluppo del sistema di Bigliettazione Elettronica in Regione Lombardia per garantire l'interoperabilità dei sistemi e la creazione di un centro servizi regionale secondo le specifiche BELL

da febbraio 2018

ARST Cagliari
- Servizio extraurbano provincia di Cagliari, gestione Metro Cagliari, gestione servizio ferroviario

Contratto di collaborazione per la definizione delle regole di clearing tra servizio urbano di Cagliari su gomma e Metrocagliari; sviluppo dell'indagine sull'utilizzo dei titoli di viaggio su Metrocagliari. Definizione completa della formula di clearing. Analisi e commento documento clearing delibera Regione Sardegna

da gennaio 2018

SASA Bolzano
- Servizio urbano della città di Bolzano

Predisposizione di gara unica per lotti per l'acquisto di n°23 bus urbani e n° 15 bus interurbani con alimentazione a gasolio o ibrida, con motorizzazione diesel Euro VI, totalmente ribassati

da settembre 2017

Consorzio del bacino Milanese (SBE)
- Servizi urbani, extraurbani e su ferro del bacino milanese

Contratto di collaborazione con Movibus e PMT per l'implementazione del **sistema di bigliettazione elettronica** nell'ambito del progetto SBME del Bacino Milanese

da settembre 2017

Autolinee Varesine, FNMA, STIE, AMSC
- Servizi urbani ed extraurbani della Provincia di Varese

Realizzazione **nuovo sistema tariffario a zone per la provincia di Varese e nuovo piano tariffario**. Project Manager per il progetto SBE di Varese Sud e Coordinatore dell'integrazione dei progetti SBE di Varese Sud e Varese Nord

da maggio 2017

TPER Bologna
- Trasporto pubblico nella Provincia di Bologna

Progetto esecutivo per la costruzione di una piattaforma integrata per la gestione della mobilità su gomma e su ferro in Emilia Romagna: creazione di un Ticket Wallet. Gestione di tutta la campagna di comunicazione per il lancio del Ticket Wallet.
Definizione del capitolato di appalto per la gestione delle biglietterie aziendali basate su indagini di customer experience e di mystery client.

da aprile 2017 /dicembre 2017

Busitalia Veneto
- Servizio Urbano ed extraurbano di Padova

Progetto Loyalty per abbonati al servizio di TPL di Busitalia Veneto e campagna di comunicazione; indagini di verifica della redemption della campagna

da aprile 2017

Line Lodi
- Servizio urbano ed extraurbano della provincia di Lodi

Supporto nell' analisi delle offerte, aggiudicazione della gara per la **realizzazione del sistema di bigliettazione elettronica** nell'ambito della provincia di lodi e per seguire le fasi di acquisizione, implementazione e avvio dello SBE.

Indagine di carico e diario degli spostamenti per la definizione della matrice O/D del bacino di Lodi e della matrice tariffaria

da marzo 2017

STPS Sondrio e Privati
- Servizio urbano ed extraurbano bacino di Sondrio

Supporto nella predisposizione del capitolato per la realizzazione del sistema di localizzazione/monitoraggio /AVM/AVL della flotta e **del sistema di bigliettazione elettronica** nell'ambito della provincia di Sondrio e per seguire le fasi di acquisizione, implementazione e avvio dei sistemi.

Indagine di carico e diario degli spostamenti ai fini della costruzione della matrice O/D e della matrice tariffaria per la zonizzazione del bacino. Sviluppo di un piano commerciale per STPS (formazione, progettazione orari per il pubblico, carta dei servizi).

da dicembre 2016

Linee Lecco
- Servizio urbano e suburbano Comune di Lecco

Definizione del nuovo sistema tariffario a zone e del nuovo piano tariffario per l'aerea servita da Linee Lecco. Predisposizione capitolati di gara per acquisto di nuovi bus, gara e assegnazione.

agosto 2016 /dicembre 2017

KM Cremona
- Servizio urbano e suburbano di Cremona

Contratto di collaborazione per il supporto nella predisposizione del capitolato e degli elementi di gara per la realizzazione del **sistema di bigliettazione elettronica** nell'ambito della provincia di Cremona e per seguire le fasi di acquisizione, implementazione e avvio dello SBE.

da marzo 2016

Naviges - Gestione Navigazione Laghi
- Gestione Governativi laghi Maggiore, Como, Garda

Contratto di collaborazione per lo sviluppo del Piano di Marketing volto alla conoscenza della propria clientela, al miglioramento dell'immagine aziendale, all'incremento dei ricavi e dei viaggiatori trasportati. Contratto per la formazione sul Marketing del TPL per gli addetti dell'aerea Commerciale e Vendite. **Definizione del nuovo sistema tariffario unico per i tre laghi e nuovo piano tariffario.**

Contratto di collaborazione per la formazione sul Marketing del TPL per tutto il personale viaggiante (400 addetti su 11 corsi). Progetto di comunicazione interna.

Contratto di collaborazione per la predisposizione del capitolato di fornitura per i sistemi AVM/AVL, Infomobilità e del **Sistema di Bigliettazione Elettronica** per tutta la flotta gestita da Naviges e per seguire le fasi di acquisizione, implementazione ed avvio del sistema completo.

da marzo 2016

Regione Marche
- Direzione Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità

Supporto specialistico alla progettazione del sistema regionale, alla predisposizione delle linee guida, alla definizione del capitolato di gara, del disciplinare e alla gestione del Bando di Gara Europea per l'adozione di un **sistema di Bigliettazione Elettronica** per il TPL, esteso a tutto il territorio regionale

a dicembre 2015 a febbraio 2018

ASF Autolinee Como

- Azienda TPL della Provincia di Como

Contratto di collaborazione per il supporto nella progettazione del nuovo sistema tariffario, nella predisposizione delle nuove tariffe, nella predisposizione del capitolato per la realizzazione del **sistema di bigliettazione elettronica** ed AVM/AVL nell'ambito delle provincie di Como e Lecco e per seguire le fasi di acquisizione, implementazione e avvio dello SBE.

Realizzazione del nuovo sistema tariffario a zone per la provincia di Como e predisposizione del nuovo piano tariffario in ottica SBE. Indagine di carico e predisposizione della matrice O/D.

Da **settembre 2016** contratto da Temporary Manager per il coordinamento dell' Area Commerciale e Sistemi Informativi e Project Manager per la progettazione esecutiva ed implementazione nuovo SBE su Como e Lecco.

da giugno 2015 a febbraio 2016

Astana LRT (Astana – Kazakistan)

Contratto in qualità di Project Manager per la gestione del progetto di analisi aziendale e definizione del piano tariffario per l'azienda Astana LRT - Kazakistan per l'avvio del **sistema di bigliettazione elettronica** basato sui tecnologia contact-less. sviluppo del migration plan e del marketing plan.

da marzo 2015 a novembre 2015

Liguria Digitale

Contratto di collaborazione per il supporto nella predisposizione del capitolato di gara per la realizzazione del **sistema completo di bigliettazione elettronica** nell'ambito della Regione Liguria. Allestimento di oltre 1600 mezzi su tutto il territorio regionale.

da giugno 2014 a luglio 2016

Regione Liguria

Contratto per consulenza specialistica a F.I.L.S.E. S.p.A.- Finanziaria Ligure per lo Sviluppo Economico per attività finalizzate alla definizione ed all'espletamento delle procedure di gara da parte della Regione Liguria per l'acquisizione per lotti di autobus per il trasporto pubblico di persone di varie tipologie e dimensioni (circa 133 suddivisi in 4 lotti); predisposizione di tutti i capitolati di gara ed espletamento della gara stessa.

da marzo 2014 a giugno 2016

Start Romagna s.p.a.

- Azienda unica della Romagna per il TPL
- Dipendenti: oltre 900

Contratto di collaborazione esterna continuativo con presenza settimanale e premio finale al raggiungimento degli obiettivi fissati, per lo sviluppo ed il miglioramento dell'Area Commerciale. In questi 2 anni ho acquisito una buona e approfondita conoscenza dell'azienda, del territorio e del bacino di clientela della Romagna avendo già poi operato sul bacino di Forlì per circa 3 anni; il tutto si inserisce in una già completa e molto profonda conoscenza di tutto il TPL in Emilia Romagna sia per quanto concerne il territorio, le aziende a capitale pubblico, i vettori privati, le agenzie e gli EE.LL. ed in particolare la Direzione Trasporti della Regione ER.

In particolare per Start mi sono occupato di:

- definizione di un Piano Commerciale 2015-2016.
- validazione obbligatoria
- lotta all'evasione
- noleggi
- piani di comunicazione
- analisi dei ricavi e budget
- piani tariffari
- rete di vendita

da gennaio 2014

Lem Reply (Gruppo Reply s.p.a.)

- Area di attività: consulenza aziendale nel campo del TPL e della mobilità con particolare riferimento all'area commerciale

Collaborazione esterna continuativa c/o sedi LEM o c/o sedi clienti, nell'ambito della quale mi sono occupato e mi occupo di diversi progetti tra i quali:

- progettazione e realizzazione del processo di certificazione dei servizi di linea ai sensi della norma **UNI EN 13816**; definizione delle modalità di rilevazione della qualità attesa e percepita (customer satisfaction) e di rilevazione del servizio programmato (rilevazioni dati dirette) e del servizio erogato (mystery client). Contratti attivati con Tiemme Siena, ATVO San Donà del Piave, ATB Bergamo, GTT Torino, NAVIGES Milano, STP Brindisi, Busitalia Padova
- indagini di carico sulle linee TPER Bologna
- indagine di Mystery Client per la verifica del servizio erogato dal personale di verifica titoli di viaggio.
- costruzione di un sistema di valutazione delle prestazioni della rete di vendita diretta di VELA Venezia e definizione di un sistema premiante per la struttura preposta.
- progettazione e realizzazione indagine sulla clientela potenziale dei servizi ATVO di collegamento tra Mestre, Venezia e l'aeroporto Marco Polo di Tessera.
- progettazione e costruzione palinsesto per il sistema video di bordo della Linea 1 di ASF Como; realizzazione software di regia e definizione requisiti hardware dei dispositivi.
- progettazione e realizzazione per gli anni 2015 e 2016, di due indagini di Customer Satisfaction per conto di SRM Bologna con metodologia Cati riguardanti le abitudini di mobilità (2.000 rilevazioni) e la qualità del servizio di trasporto pubblico locale nel bacino provinciale di Bologna (400 rilevazioni) e di un'indagine sperimentale con metodologia alternativa da confrontare con le indagini precedenti.
- Indagine di Customer Experience applicata alla rete di vendita dei servizi di collegamento per gli aeroporti di Venezia e Treviso gestiti da ATVO di San Donà del Piave.

dal 2014

SCGSF Bari

- Area di attività: pulizie, lavaggio e rifornimento bus e pulizia immobili

Realizzazione e redazione, attraverso un team di progetto, dell'offerta tecnica per la partecipazione di una società specializzata il pulizie e movimentazione autobus, a gare aventi in generale per oggetto la gestione delle pulizie, dei lavaggi, dei rifornimenti e della movimentazione dei mezzi all'interno dei depositi delle aziende di Trasporto Pubblico. fino ad oggi sono stati predisposti 11 progetti per la partecipazione a gare per altrettante aziende sul territorio nazionale.

2012

Regione Emilia Romagna

- Servizio Trasporto Pubblico Locale, Mobilità Integrata e Ciclabile

Supporto tecnico e comunicativo a Regione Emilia Romagna per avvio nuovi **titoli di viaggio integrati Mi Nuovo ferro-gomma**

2010

Asstra Nazionale

Progettazione, realizzazione e presentazione di una innovativa indagine di **Mystery Client dal 2010 al 2018** (9 edizioni) in partnership con ASSTRA ed in collaborazione con società specializzate su un panel di aziende per l'analisi comparata e specifica degli elementi fondamentali di valutazione di un servizio erogato. Analisi degli scostamenti del singolo bacino rispetto alla media nazionale.

da aprile 2010 a dicembre 2015

SCS Consulting Bologna

- Area di attività: consulenza aziendale
- Dipendenti: circa 100

Collaborazione esterna continuativa nell'ambito della quale ho realizzato e mi sono occupato di:

- Progettazione e realizzazione di indagini di Customer Satisfaction per la rete di vendita e gestione delle azioni di miglioramento.
- Sviluppo di piani di formazione per front-line, autisti, graduati, verificatori titoli di viaggio.
- Progetti di creazione di portali WEB per il TPL
- Progettazione e realizzazione indagine sull'abbandono del TPL.
- Piano di sviluppo aziendale e commerciale per l'Agenzia della Mobilità di Bologna (SRM).
- Advisor incaricato dall'Agenzia per la Mobilità di Bologna (SRM) per le gare sui servizi complementari (sosta, car sharing, bike sharing).
- Percorso di analisi delle posizioni, assessment center e analisi retributiva per dirigenti e quadri di TPER Bologna

da maggio 2006 a dicembre 2013

VELA Venezia (Società Commerciale (100%) di ACTV)

- Area di attività: commerciale legata al TPL della Provincia di Venezia
- Dipendenti: circa 150 (2.600 complessivi con ACTV)
- Fatturato: circa 12 M€ (240 M€ complessivi)

Collaborazione esterna continuativa con impegno settimanale c/o sede Vela dove ho realizzato e mi sono occupato, a supporto della Direzione Generale, di:

- Piano di Marketing e Piano di Comunicazione per l'introduzione del nuovo **sistema di bigliettazione elettronico full contact-less** nella Provincia di Venezia, denominato *imob.venezia*.
- Progetto di semplificazione del sistema tariffario
- Manovre tariffarie dal 2006 al 2013
- Messa a regime del sistema *imob.venezia* con obbligo di validazione: risoluzione criticità
- Revisione della rete di vendita esterna
- Creazione Aerobus Venezia
- Analisi dei dati di bigliettazione elettronica e creazione di cruscotti
- Sviluppo di campagne di comunicazione mirate alla fidelizzazione della clientela
- Indagini sull'utilizzo dei titoli di viaggio
- Verifica e analisi indagini di Customer Satisfaction e Mystery Client
- Piani Commerciali completi per il 2010-2011-2012-2013 che identificano interventi volti ad un miglioramento complessivo delle performance del gruppo ACTV.
- Progetto di unificazione delle reti tariffarie sul bacino veneziano

da novembre 2011 a marzo 2015

Provincia Di Bolzano

- Direzione trasporti e mobilità

- Riorganizzazione e Razionalizzazione dei Servizi di trasporto pubblico in essere nel territorio della Provincia di Bolzano.
- Supporto nella predisposizione del capitolato di gara e nell'espletamento della stessa per l'assegnazione dell'indagine di carico e diario degli spostamenti, per la predisposizione della matrice origine/destinazione.
- Analisi e presentazione dei risultati (rapporto ricavi/costi per linea)
- Revisione della rete di Trasporto Pubblico su tutto il territorio (urbano ed extraurbano).

da settembre 2011 a marzo 2012

AMI Ferrara e Rete privata di Imprese

- Agenzia per la mobilità di Ferrara
- Rete imprenditoriale di 5 aziende di trasporto persone
- Sviluppo del progetto, in collaborazione con AMI Ferrara e CNA Ferrara, per la creazione di un servizio di collegamento (tipo Aerobus) tra la città di Ferrara e l'aeroporto G. Marconi di Bologna con prolungamento estivo ai Lidi di Comacchio.
- Avviamento, messa in esercizio e piano di comunicazione del nuovo servizio di trasporto pubblico per il collegamento tra la città di Ferrara e l'Aeroporto G. Marconi di Bologna; il servizio è stato avviato il 1° dicembre 2011 e attualmente prosegue l'attività di commercializzazione del servizio avendo raggiunto un punto di equilibrio economico.

da aprile 2008 a dicembre 2010

ATV Verona

- Area Attività: azienda unica per il trasporto pubblico urbano ed extraurbano
- Fatturato: circa 70 M€
- Sviluppo piano di Marketing e di Comunicazione per l'introduzione del **nuovo sistema di bigliettazione** misto contact-less e cartaceo con borsellino elettronico, per l'area urbana di Verona denominato **MoVer**.
- Supporto alle attività della nuova struttura commerciale attraverso l'individuazione e l'implementazione di attività specifiche.
- Progetto completo di integrazione tariffaria urbano-extraurbano (entrata in vigore a settembre 2010), l'implementazione della rete di vendita
- Corso di formazione sul marketing del TPL al personale viaggiante e a tutto il front-line.
- Progetto e piano di sviluppo di una nuova società per i noleggi.

da settembre 2010 a sett. 2011

AMAT Milano

- Area di attività: Agenzia per Mobilità del Comune di Milano
- Realizzazione di varie attività legate al monitoraggio del servizio su ferro
- Modifica delle tariffe e del sistema tariffario
- Valutazione di impatto di interventi sulla rete
- Analisi del sistema di clearing regionale.

da ottobre 2009 ad aprile 2011

ARFEA S.p.A. Alessandria

- Area Attività: azienda privata per il trasporto pubblico extraurbano
- Fatturato : circa 20 M€
- Gestione, come Presidente di Commissione, della gara pubblica per la fornitura di un sistema tecnologico completo per tutta la flotta su gomma della Provincia di Alessandria (BIP). Il sistema comprende **la bigliettazione elettronica**, il telecontrollo (AVM) e la videosorveglianza.
- In relazione alle procedure necessarie per l'ottenimento dei finanziamenti regionali per l'acquisto delle tecnologie oggetto di gara, ho coordinato le varie fasi e lo sviluppo completo del progetto esecutivo dello SBE, poi approvato nel mese di maggio 2011.

da marzo 2010 a ottobre 2010

ATB S.p.A. Bergamo

- Area di attività: azienda per il trasporto pubblico urbano
 - Dipendenti: circa 320
 - Fatturato: circa 23 M€
-
- Realizzazione del Piano Commerciale 2010-2012 con lo scopo di supportare e guidare la fase di start up della nuova struttura di Marketing e Comunicazione. Il Piano comprende l'analisi del contesto, la raccolta delle informazioni, analisi dei dati e definizione degli indici di riferimento, l'analisi organizzativa e l'adeguamento della struttura di Marketing, lo sviluppo delle metodologie proprie del commerciale del TPL e la pianificazione delle attività per il prossimo triennio, tenuto conto del necessario equilibrio tra costi e ricavi.
 - Attivazione manovra tariffaria 2010.

dal 2006 al 2008

ATR Forlì

- Area di attività: agenzia per la mobilità della Provincia di Forlì - Cesena
 - Dipendenti: circa 130
 - Fatturato: circa 31 M€
-
- Realizzazione del Piano Commerciale 2006-2008 comprendente l'analisi del contesto, l'adeguamento della struttura commerciale, la raccolta delle informazioni, analisi dei dati e definizione degli indici di riferimento, lo sviluppo del Piano Commerciale e la pianificazione ed attivazione delle iniziative conseguenti volte, tenuto conto del necessario equilibrio tra costi e ricavi, al miglioramento delle performance aziendali in termini di immagine, di viaggiatori trasportati e di introiti.
 - Supporto al passaggio al nuovo sistema tariffario a zone (STIMER) definendo il piano tariffario (titoli e prezzi) e la campagna di comunicazione.
 - Progettazione e realizzazione del nuovo House Organ, che è stato ritenuto nell'ambito del COM.PA 2008 uno dei tre migliori House Organ a livello nazionale.
 - Revisione della gestione della pubblicità con un incremento dei ricavi dal 2006 al 2008 del 127% ed infine il piano antievasione.

2007

ACT Reggio Emilia

- Area di attività: agenzia per la mobilità della Provincia di Reggio Emilia
 - Fatturato: circa 52 M€
-
- Realizzazione del Piano Commerciale 2008-2010 comprendente l'analisi del contesto, la verifica e l'adeguamento della struttura commerciale, l'analisi dei dati e la definizione degli indici di riferimento, il piano di marketing della struttura deputata alla gestione del TPL e la definizione e pianificazione delle iniziative da attivare, secondo le priorità definite dall'Agenzia, nel triennio indicato.

da febbraio 2006 a Dicembre 2013

ANCAM (Associazione Nazionale Circoli Autoferrotranviari e Mobilità)

- Avendo sempre creduto nel ruolo fondamentale dei Circoli Aziendali, sono stato partner ANCAM contribuendo alla partecipazione a Forum e convegni e per la quale ho seguito lo sviluppo di un progetto complessivo di valorizzazione e affermazione a livello nazionale ed europeo, del ruolo di Circolo Aziendale come:
 - elemento principale nella gestione del tempo non lavorativo
 - elemento strategico di collegamento tra azienda e personale viaggiante
 - terza forza a fianco di aziende e sindacati nel rapporto con il personale interno
 - componente fondamentale del bilancio di sostenibilità delle imprese pubbliche di trasporto.

1990-2006

A.T.C. S.p.A. Bologna

- area di attività: trasporti pubblici urbani ed extraurbani e servizi per la mobilità
- dipendenti: oltre 1800
- fatturato: circa 160 M€

dal 1995 al 2006

Dirigente Settore Commerciale e Marketing cui facevano capo 36 collaboratori interni ed altri 30 esterni.

Inquadramento: Dirigente d'azienda industriale (FNDAI)

Funzioni ed attività presidiate:

- Marketing, comunicazione e immagine
- Bigliettazione, tariffe e gestione dei ricavi
- Rete di vendita
- Customer care e reclami
- Pubblicità
- Eventi, fiere e attività museali
- Ricerche Statistiche di Mercato
- Progetti e nuove iniziative
- Servizi di trasporto non coperti da contratto di servizio principale
- Servizi innovativi
- Servizi di noleggio

Realizzazioni

- Redazione di piani di Marketing (semplici e complessi) e realizzazione di tutti i progetti di marketing sviluppati dall'azienda in accordo con linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione: gestione dei budget e attivazione delle leve del marketing mix riguardanti in particolare attività di comunicazione e promozione del prodotto/servizio con definizione della strategia comunicativa, dalla campagna, del piano dei media, della produzione del materiale promozionale, del lancio e dell'analisi finale d'impatto strategico delle iniziative; per l'attivazione delle campagne di comunicazione ho curato direttamente la scelta delle agenzie, coordinando poi le varie fasi di lavoro; ho gestito anche la creazione di eventi, i rapporti con giornali, radio e TV, l'ideazione di concorsi a premio ed ho ricercato e gestito testimonial sportivi o dello spettacolo.
- Coordinamento in dieci anni di **oltre 100 campagne di comunicazione** con obiettivi e budget differenziati, utilizzando ogni strumento di comunicazione disponibile ed attivando una puntuale ricerca di sponsorizzazioni a supporto delle campagne stesse.
- Definizione di nuove modalità di informazione contribuendo poi direttamente, per conto di ATC, allo sviluppo di un nuovo dispositivo multimediale (WOB) di informazione, comunicazione e pubblicità a bordo dei mezzi.
- Ridefinizione completa dell'Immagine aziendale attraverso l'attivazione di una consulenza qualificata e redazione finale del Manuale dell'Immagine Coordinata: gestione dell'applicazione del manuale nei vari comparti dell'azienda.
- Definizione dei piani tariffari, delle tariffe e dei prezzi praticati dall'azienda in relazione agli obiettivi di bilancio, alle esigenze della clientela ed al rispetto delle normative locali e Regionali vigenti in materia.
- Progettazione di strategie anche innovative rivolte ad aziende, EE.LL. e comunque a gruppi chiusi di utenti, per la fidelizzazione della clientela che hanno portato gli abbonati annuali ordinari da 6.800 del 98' agli oltre 31.200 del 2005.
- Ideazione e sviluppo di una nuova emettitrice automatica, semplice e compatta, per la vendita a bordo di titoli di corsa semplice con pay back dell'investimento sulla flotta urbana inferiore ai 2 anni.
- Dal 1992 al 2005 ho seguito sia dal punto di vista tecnologico (studio, gara e assegnazione), sia da quello tariffario (zonizzazione, struttura e tipologia di titoli) tutte le fasi di sviluppo del progetto STIMER per la **bigliettazione elettronica in ATC** gestendone il budget e collaborando con le strutture interne della Regione Emilia Romagna, con tutte le altre Aziende della Regione e con il fornitore della tecnologia.
- Gestione diretta di tutte le attività commerciali, partendo dai ricavi da traffico, dell'azienda (valore circa 45 Ml di €/anno) collegate direttamente o indirettamente al core business come la vendita di spazi pubblicitari (entrate per oltre 2,1 Ml di €/anno sempre in crescita nei 10 anni di attività posizionando l'azienda nel 2005 ai primi posti in Italia per fatturato su N° di abitanti del bacino e per fatturato su Km vettura).
- Gestione delle relazioni esterne e contatti con molti importanti partner locali e nazionali.

- Progettazione, realizzazione e coordinamento di indagini sia di tipo quantitativo sia di tipo qualitativo (campioni da 1.500 a 30.000 intervistati) e indagini O/D; le metodologie conosciute ed utilizzate sono le più varie (interviste dirette, interviste telefoniche, focus-group, ecc.) con scelta e definizione del campione in relazione agli obiettivi.
- Progettazione e realizzazione delle indagini di Customer Satisfaction, mystery client, profilo dell'azienda, clientela potenziale eseguite in utilizzando i parametri e metodologie proprie delle analisi di confronto tra qualità percepita, erogata e attesa.
- Realizzazione di una struttura specifica di Customer Care nell'ambito della quale sono state create le seguenti attività:
 - Relazioni con la clientela: gestione di circa 4000 reclami/ricieste/suggerimenti all'anno con redazione di oltre 3000 risposte scritte/anno.
 - Call Center (primo nel settore del trasporto locale): 1500 telefonate gestite al giorno feriali per circa 500.000 telefonate/anno : n°8 postazioni attive tutti i giorni dalle 7:00 alle 20:00 con supporti completamente informatizzati, numero unico, menù di risposta, facilitazioni per abbonati, servizi di Web Call Center.
 - Creazione e gestione del Data-Base Marketing aziendale che rappresenta oggi uno strumento indispensabile ed insostituibile per la gestione delle attività, delle campagne di marketing e la fidelizzazione della clientela.
 - Attivazione dello "sportello del cliente" per il ricevimento diretto della clientela e la risoluzione dei conflitti.
- Definizione, progettazione e messa in opera di piani completi di lotta all' evasione; analisi dell'evasione reale, profilo dell'evasore, attivazione interventi, piani di controllo, iniziative correlate sul breve-medio periodo. Azioni di mantenimento del livello obiettivo.
- Pianificazione e sviluppo del sito INTERNET dell'azienda (1996); ri-progettazione del sito con partnership qualificata (2002) ed attivazione, con successo, di strumenti di e-commerce: avvio della terza fase (2005) di aggiornamento con introduzioni di nuovi strumenti di accesso per diversamente abili. Attivazione integrata di servizi di informazione ai clienti via e-mail ed SMS-NEWS (oltre 18.000 iscritti).
- Gestione nel settore della mobilità integrativa di tutti i progetti aziendali di Mobility Management verso aziende terze, ideando e predisponendo uno schema di proposta commerciale basato su interventi specifici di TPL, sulla definizione di tariffe speciali e personalizzate; in questo contesto ho avviato circa 20 rapporti contrattuali che oggi valgono circa 13.000 abbonamenti annuali per un corrispettivo pari a circa 3,0 M€
- Gestione di progetti di marketing e comunicazione legati alla Gestione della Sosta, alla gestione dei parcometri e all'implementazione del Car Sharing a Bologna, contribuendo alla definizione delle modalità di cattura e mantenimento della clientela e acquisendo una buona competenza sullo sviluppo del Car Sharing a livello nazionale. Ho gestito il primo impianto di bike sharing attraverso il punto vendita ATCittà.
- Coordinamento e predisposizione del Bilancio di Sostenibilità dell'azienda.
- Gestione diretta per 10 anni di tutte le attività di noleggio attraverso una struttura dedicata e la gestione diretta delle licenze, collaborando in modo continuativo con la Direzione di Esercizio e con vettori esterni.

dal 1990 al 1995

Dirigente Settore Nuove Tecnologie cui facevano capo 8 collaboratori

Inquadramento: Dirigente d'azienda industriale (FNDAI)

Attività presiedute:

- Nuove Tecnologie
- Automazione dei processi
- Progetti Europei

Realizzazioni

- Ho operato in questo periodo tipicamente per progetto seguendo e coordinando, attraverso attività diretta della mia struttura e/o di gruppi di lavoro interfunzionali, tutte le fasi di sviluppo dallo studio, alla progettazione, alla predisposizione dei capitolati di gara, alla definizione del contratto, fino al collaudo ed alla messa a regime di impianti/mezzi/sistemi innovativi ivi compresa la definizione dei piani di formazione per il personale addetto; nello svolgere tale mansione ho sviluppato specifiche conoscenze nella progettazione hardware e software delle apparecchiature e dei sistemi.
- Nel campo attuativo legato alle tecnologie e all'innovazione ho coordinato direttamente diverse realizzazioni tra le quali in particolare **il Sistema di Telecontrollo della Rete e della flotta urbana (AVM/AVL) (circa 500 mezzi) , sistemi di collegamento in dati e fonia della intera flotta (circa 900 mezzi)**, la gestione automatizzata dei depositi, chioschi interattivi, sistemi intelligenti per l'informazione, implementazione del sistema cartografico, implementazione del primo

- Ho gestito finanziamenti sia a livello nazionale sia a livello Europeo, intrattenendo rapporti in tutti i principali paesi della Comunità; ho acquisito notevole esperienza nel coordinamento dei lavori tra diverse ed aziende europee, seguendo le varie fasi e sviluppando report e presentazioni sempre in lingua inglese. Ho quindi approfondito le tecniche di negoziazione e le conoscenze nei campi della tutela ambientale e del risparmio energetico.

al 1987 al 1990

FIAT Geotech - Divisione Trattori - Modena

- area di attività: metalmeccanica, produzione trattori e macchine agricole
- dipendenti: circa 4000 a Modena
- fatturato globale: circa 1.000 MI/€

Responsabile Ufficio Automazione ed Informatica di produzione

cui faceva riferimento un team di 5 assistenti

Inquadramento: 7° Quadro metalmeccanici

Rispondeva: Direttore Tecnologie di Produzione

dal 1985 al 1987

FIAT Geotech - Divisione Trattori - Modena

Assistente all'analisi tecnico-economica degli investimenti

Inquadramento: Assistente 6° Quadro metalmeccanici Rispondeva:

Direttore Tecnologie di Produzione

1984

Breda Ferroviaria – Pistoia

Consulente nel campo dell'ingegneria strutturale applicata al trasporto ferroviario

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Dicembre 2001

Idoneità Professionale a Dirigere l'attività trasporto di impresa operante nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada sul territorio nazionale ed in campo internazionale".

1986

Corso di Formazione per Quadri; Corsi di "Analisi lavoro", "Controllo qualità", "Project Management"

1985

Borsa di studio ISVOR-FIAT con "Corso teorico-pratico sulle tecniche di Gestione Aziendale" Luglio 1976

Novembre 1984

Esame di Stato superato nella II° sessione 1984 - Iscrizione Albo degli Ingegneri della Prov. di Bologna

Luglio 1984

Laurea in Ingegneria Nucleare (indirizzo Meccanico) conseguita presso l'Università di Bologna con votazione 93/100

Luglio 1976

Diploma di Liceo Scientifico presso liceo E. Fermi di Bologna

Dal 1990 al 2007

- Corso di "Direzione per obiettivi" (Publitemica)
- Corso di "Vision e Leadership" (Summit- gruppo Galgano)
- Corso di "Marketing dei Servizi" (Infor-Milano)
- Corso di "Tecniche di Comunicazione in Pubblico"
- Corsi di "Introduzione all'utilizzo di INTERNET"
- Corso di "Programmazione Neurolinguistica" (CTC-Bologna)
- Corso di "Laboratorio di Marketing" (Profingest-Bologna)
- Corso di "Analisi di Bilancio Amministrativo per imprese di Servizi"
- Corso di "La new economy e la globalizzazione della conoscenza (Profingest)
- Corso di "Metodi e tecniche per determinare adeguatamente i prezzi di vendita" (CTC-Bo)
- Corso di "Corporate philanthropy: il marketing sociale"
- Corso di "Comunicazione integrata d' impresa: come impostare e gestire una strategia di comunicazione" (il Sole 24 Ore)
- Training su "Leadership e cambiamento" (Ormes Consulting- Genova)

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

Ho maturato la mia esperienza lavorativa operando in aree differenti all'interno di Aziende di grandi dimensioni sia private, sia pubbliche sviluppando l'attitudine al problem solving ed alla gestione di situazioni complesse. Ho sviluppato una ottima e provata capacità di coordinamento delle risorse interne a diversi livelli e in contesti strutturati. In circa 26 anni di attività nel mondo del TPL ho maturato una notevole conoscenza del settore, della normativa, del contratto di servizio e di molte realtà distribuite sul territorio nazionale vivendo in prima persona le problematiche che hanno attraversato negli anni il settore stesso. Ho operato in questi ultimi anni come professionista sempre al livello di top management delle aziende sia per conoscenza diretta sia per l'autorevolezza personale acquisita. Ho competenze estremamente approfondite su tutto ciò che riguarda il valore della produzione, la gestione dei ricavi e della domanda di trasporto ma l'esperienza maturata e il forte attaccamento all'attività che svolgo, mi consentono oggi di poter operare a 360° sui settori "core" (pianificazione/produzione, commerciale e manutenzione) e di supporto che costituiscono le attività di una azienda di TPL di medie dimensioni.

Completano poi il mio profilo professionale una collaudata esperienza nella gestione delle relazioni con gli EE.LL. e le istituzioni; ho gestito rapporti diretti con le società di TP subaffidatarie per la creazione di servizi anche innovativi e i rapporti con le OO.SS.

Posseggo una buona conoscenza del processo di certificazione di qualità secondo le normative vigenti ed in particolare della normativa UNI EN 13816. Avendo poi operato in aziende complesse conosco le tecniche di bilancio, i sistemi di controllo di gestione per centro di costo ed utilizzo da sempre tecniche budgetarie, gestendo il controllo della spesa e delle entrate.

MADRELINGUA
ALTRA LINGUA

ITALIANO

INGLESE

BUONA

BUONA

BUONA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Ottime competenze e qualità relazionali con predisposizione al lavoro in team sviluppata anche grazie alla partecipazione a gruppi di lavoro su progetti interaziendali ed intersettoriali nell'ambito del TPL.

Ho sviluppato un "progetto multi etnia" per la fidelizzazione al trasporto pubblico dei gruppi provenienti dalle principali etnie localizzabili sul bacino nel quale operava ATC Bologna.

Posseggo una naturale predisposizione a parlare in pubblico e ad attivare processi di interazione.

Ho praticato a livello agonistico la pallavolo per 20 anni acquisendo naturalmente la propensione al confronto e alla relazione interpersonale.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Opero da sempre in strutture organizzate e da quando ho iniziato la mia attività lavorativa ho gestito risorse a dimensioni e competenze variabili. Conosco i modelli organizzativi applicati in particolare all'interno di molte aziende italiane ed ho definito schemi che ritengo ottimali per le diverse funzioni nell'ambito di una organizzazione complessa che si occupi in particolare di mobilità e trasporto pubblico.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Approfondite conoscenze nel campo informatico di base acquisite fino dall'università, mi consentono da sempre di comprendere il funzionamento degli strumenti che si rendono disponibili attraverso l'innovazione tecnologica: sono un forte utilizzatore di smartphone, tablet e PC con i quali convivo in modo continuativo. Grazie a 10 anni di gestione delle Tecnologie in gran parte vissuti da responsabile prima e direttore poi, ho acquisito una profonda conoscenza di impianti, attrezzature e dispositivi applicati al TPL dei quali in molti casi ho seguito direttamente l'implementazione.

Ho svolto, diversi anni fa, 2 giornate di consulenza a Genova ai tecnici SAP per l'implementazione del SW nel mondo del TPL

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

Sto partecipando, in collaborazione con altri esperti del settore, alla stesura di un testo dal titolo provvisorio "Sistemi di trasporto collettivo" che tratta tutti gli argomenti fondamentali che interessano il core business per la gestione ed erogazione del TPL.

Sto inoltre predisponendo un testo più specifico dal titolo "Fare commerciale nelle aziende di trasporto pubblico - L'attenzione al cliente come necessità per crescere"

PATENTE O PATENTI

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Per quanto riguarda relazioni, presentazioni e formazione si evidenzia:

- Memorie e relazioni presentate in diversi convegni, master e commissioni in Italia e all'Estero.
- Articoli scritti per diverse pubblicazioni specialistiche nel campo del TPL.
- Coordinatore e moderatore in Convegni e Forum sul TPL.
- Correlatore in quattro Tesi di Laurea presso l'Università di Bologna.
- Da dirigente d'azienda ho prestato consulenze autorizzate sia nel campo delle Tecnologie, sia nel campo delle Strategie di Marketing applicate ai trasporti, sia alla mobilità in genere, a diverse aziende collegate al TPL in Italia.
- Lezioni e interventi tenuti durante corsi di formazione e master, sul Marketing Operativo presso le Università di Bologna e Parma.
- Tutor nello sviluppo di un progetto imprenditoriale, nell'ambito di un finanziamento della Regione Emilia Romagna in collaborazione con Università di Bologna, per gruppi di neolaureati in ingegneria.
- Corso di formazione sul Marketing e Comunicazione del TP al personale viaggiante.
- Corso di formazione completo sul TPL per strutture direttive.
- Business Information Report : Mobilità elettrica e Trasporto Pubblico Locale.
- Corso di formazione per il personale di verifica dei titoli di viaggio (CTM Pescara, ATV Verona, ATB Bergamo, START Romagna)
- Corso di formazione sulla Comunicazione Interna per il personale di ATB Bergamo
- Corso di formazione per le strutture di vendita e di controllo del servizio.
- Seminario su "L'implementazione di un sistema di bigliettazione elettronica: le ragioni, le modalità, le regole e le attese
- Seminario di Formazione per la riorganizzazione e razionalizzazione dei servizi di trasporto pubblico in essere nel territorio della Provincia di Bolzano
- Giornata di studio su Bigliettazione Elettronica: stato dell'arte ed opzioni di fondo (Arriva Italia)
- Seminario sulla progettazione e sull'implementazione di un nuovo Piano Tariffario per la città di Astana (Kazakistan)
- Corso di formazione sugli elementi di marketing del TPL e gestione rapporti con la clientela, per addetti Area Commerciale Gestione Navigazione Laghi
- Corso di formazione sugli elementi di marketing del TPL e gestione rapporti con la clientela per tutto il personale viaggiante di Navigazione Laghi.
- Corso di Comunicazione Interna per il personale della Navigazione Laghi
- Corso di Formazione per i Verificatori di titoli di viaggio per SASA Bolzano

Dichiaro che le informazioni riportate nel presente Curriculum Vitae sono esatte e veritiere.

Autorizzo il trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi e per gli effetti della legge 196/03