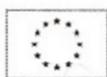


FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **GATTI LUCIO**  
Indirizzo **79C Via Ferrini, 27100 PAVIA, ITALY**  
Telefono **335 12 49 280**  
Fax  
E-mail **lucio.gatti@libero.it**  
Nazionalità **Italiana**  
Data di nascita **08 NOVEMBRE 1965**

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)

ACTUAL

- CONSULENTE DI DIREZIONE SENIOR SU STRATEGY & ORGANIZATION, PEOPLE & CHANGE MANAGEMENT, MULTIMEDIA CORPORATE COMMUNICATION, PROGRAM E PROJECT MANAGEMENT
- ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE (MONOCRATICO) DELLA CCIAA DI REGGIO EMILIA
- RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ (RGQ)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

- È CONSULENTE SENIOR DI VISALTA CONSULTING
- HA LAVORATO PRESSO PRIMARIE SOCIETÀ DI CONSULENZA DI DIREZIONE NAZIONALI (PGA - PIETRO GENNARO & ASSOCIATI, TESI S.P.A.) ED INTERNAZIONALI (ERNST & YOUNG FINANCIAL SERVICES)
- È STATO RESPONSABILE DELLA MARKET & CONSULTING DIVISION DI HI SPRING S.P.A. DEL GRUPPO HOPA, OCCUPANDOSI DI MULTIMEDIA CORPORATE COMMUNICATION (BUSINESS TELEVISION PER MPS E CONFINDUSTRIA)

• Principali mansioni e responsabilità

PRINCIPALI PROGETTI E OBIETTIVI RAGGIUNTI (DAL 2003)

*PROGRAM MANAGEMENT / SERVICE DELIVERY*

- Project Management Office per il progetto di cosourcing delle attività di customer care e road assistance di Iveco (CNHi) – ca. 6mio€ e 100 FTE
- Introduzione del modello di gestione per progetti per Sogin S.p.A. attraverso l'attivazione di un percorso di change management che ha portato alla definizione del processo di Project Management Sogin
- Progettazione e responsabilità dell'erogazione del servizio di Tracking dei Tender europei per il settore automotive per i major market di FGA – ca. 1.500 tender analizzati/anno, 100 selezionati, 20 di interesse
- Project Manager del 1° Trial italiano relativo alla verifica delle rese della demolizione di un campione di 400 veicoli a fine vita (rottamazione auto) coordinato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e Ministero dello Sviluppo Economico con la partecipazione dei rappresentanti di tutte le case automobilistiche e degli operatori della filiera - Metalmilv (Assofermet)
- Progettazione e responsabilità dell'erogazione del servizio di Order Tracking degli operatori Long Term Rental per il mercato Italia di FGA – oltre 17.000 veicoli/anno
- Project Manager per lo start up di alcune significative commesse del Customer Service Center di Fiat Group (HR Shared Services)
- Program Manager del progetto *Elaborazione di strumenti per la gestione dei percorsi formativi, degli apprendimenti e delle competenze del personale della pubblica amministrazione* per il Dipartimento

della Funzione Pubblica (RTI Tesi, KPMG, SeiT, Europa Servizi) – 1,2mio€ per oltre 1.200  
giorni/uomo lavorati

### STRATEGY

- Predisposizione del piano di esternalizzazione di attività del contact center IVECO (CNHIndustrial) collegate al processo di road assistance attraverso la definizione del business case, la progettazione del tender e la successiva individuazione del partner di riferimento – progetto pluriennale, 6mio/€
- Redazione del business plan per la fusione di 2 aziende speciali (Promos e Pro-Brixia) di Unioncamere Lombardia focalizzate sullo sviluppo dell'internazionalizzazione delle imprese lombarde – oltre 20mio/€
- Mappatura degli hub di innovazione nella Regione Lombardia e progettazione e gestione di workshop e survey online con operatori e un campione di imprese innovative (settore culturale e creativo) nell'ambito del progetto europeo CCALPS – Creative Companies in Alpine Space coordinato da Regione Lombardia con Unioncamere Lombardia per la parte italiana
- Responsabilità della riorganizzazione della branch italiana di Belfor (leader mondiale nel disaster recovery) in ottica Value Chain: nuova struttura organizzativa, inserimento nuovo Direttore Operations, Value Chain Mapping, KPI, piattaforma professionale e piano di Change) – 13mio/€, ca. 100 risorse
- Responsabile dell'introduzione del modello di gestione per Commessa per il CSC di Fiat Group, in collaborazione con il Controller centrale FGA, e definizione del Piano di Riequilibrio del conto economico – passaggio in 18 mesi da una perdita di 2mio/€ su 20mio/€ di fatturato al pareggio di bilancio
- Introduzione del modello di gestione per Commessa per Risorse per Roma attraverso la definizione del processo, delle procedure operative e degli strumenti operativi di Project Management
- Ideazione e realizzazione del Webenchmark sulla presenza nel web dei servizi automotive aftersales e dell'offerta "used cars" delle principali case automobilistiche in Italia e UK per F&UC di FGA

### ORGANIZATION & PROCESS

- Analisi organizzativa delle strutture corporate di Guccio Gucci S.p.A. finalizzata alla mappatura delle attività a valore ed alla loro riconfigurazione in una logica di process mapping e di valutazione cross-funzionale; per la Direzione HR worldwide è stata effettuata una specifica organizational network analysis volta a mappare le reali interazioni all'interno della funzione sui processi core
- Introduzione dei Competence Center e dei Business Account del Customer Services di Fiat Group e loro avvio operativo verso i Brand, i Mercati europei ed il Customer Services Centre (progetto "girare Fiat verso il Cliente", su input di Sergio Marchionne per la costituzione della funzione centrale di Customer Services di FGA) – struttura creata ex novo nel 2006, passata da 10 a 1.400 risorse, con budget gestito a regime superiore a 220mio/€ anno
- Co-responsabile del progetto di Riorganizzazione e Rightsizing della Dir. Tecnica e della Dir. Industriale, del re-engineering del processo di Sviluppo Prodotto e della realizzazione del Piano di Miglioramento per Ferrari S.p.A. (Maranello) – saving complessivo superiore al 20% su ca. 500 headcount
- Impostazione e avvio del progetto di apertura al mercato B2C da parte della Direzione Fleet & Used Cars di FGA attraverso la vendita diretta dell'usato presso i Factory Outlet Center italiani
- Co-direzione del Progetto "Cost Leadership" per Kartogroup Italia (ora Wepa - Lucca), per l'individuazione di aree di efficienza organizzativa, di processo e di economics. Temporary Manager (6 mesi) per l'avvio dell'Ufficio Client Service (con il coordinamento diretto di 18 risorse) a seguito dei risultati del progetto "Cost Leadership"
- Responsabilità del BPR del Customer Services Centre (CSC) di Fiat Group (processi inbound di information e complaint, processi outbound di lead management e gestione campagne, progetti di ascolto Voice Of Customer (VOC) – miglioramento KPI brand FGA dal 17° al 2° e 3° posto su BenchContact
- Audit organizzativo delle strutture centrali dell'Azienda Autonoma dei Monopoli di Stato (AAMS)
- Audit organizzativo e definizione delle job description, funzionali alla Valutazione delle Posizioni e delle Prestazioni per Ferrero S.p.A. ed Emilceramica S.p.A.
- Assessment dei processi interni di CSI Piemonte (Ciclo Attivo, Acquisti, Pianificazione e Controllo)
- Progetto New Ways of Working per Ikea Italia consistente nella riorganizzazione dei servizi di Direzione Centrale verso i singoli Store.

## PEOPLE MANAGEMENT

- Capo progetto per la realizzazione della piattaforma di e-learning del Customer Services del Gruppo Fiat (gestione RTI, piattaforma Moodle, multilingua) – *1.000 utenti worldwide, time-to-delivery 4 mesi*
- Team Leader del Progetto "Potenziare la relazione con l'imprenditore" (Area Corporate BPVN) che ha coinvolto oltre 300 Gestori Corporate su 20 aree territoriali
- Predisposizione di report direzionali sull'avanzamento dei progetti per l'AD FGA, realizzando sul field interventi di coaching sulla business presentation per i manager del Customer Services
- Impianto del sistema di Valutazione delle Competenze del Casinò di Campione d'Italia (Area Giochi e Ristorazione) e individuazione delle esigenze per il Piano Formativo – *oltre 500 risorse valutate*
- Progetto Talent per Caviro (definizione e gestione del progetto di sviluppo di 20 talenti e del Talent Enabling Team) e re-engineering del processo Acquisti
- Progetto "Installazione ed attuazione del Sistema di Valutazione e Sviluppo delle RU" di INAIL gestito in RTI (Tesi, KPMG e Luiss Mgmt) - *considerato best practice PA a livello europeo oltre 18.000 valutazioni*
- Realizzazione della Piattaforma Professionale di Saritel (web factory di Telecom Italia) attraverso la mappatura dei processi, la definizione delle Famiglie e delle Figure Professionali, il loro posizionamento sui processi e la definizione del percorso di sviluppo (grading)

Dal 2001 al 2003: Responsabile della Market & Consulting Division di Hi Spring S.p.A. (servizi di Interactive Business TV) del gruppo HOPA. L'Unità aveva la missione di garantire la corretta definizione dei bisogni della clientela, assicurare il trasferimento dei requirement alla Media Division per le produzioni multimediali e alla IT & Operations Division per il corretto service delivery, garantendo il program management dei contratti in essere e l'affiancamento del cliente nella gestione del cambiamento.

L'attività di program management ha comportato la gestione dei due principali progetti: Confindustria e Gruppo MPS con responsabilità diretta di gestione della relazione con il cliente e di coordinamento delle attività dei Cantieri IT e Multimedia (Contenuti).

Dal 1999 al 2001: Consulente di Direzione senior presso Tesi S.p.A. di Milano (Area Organizzazione): gestione di progetti di sviluppo organizzativo e governance di impresa. Principali progetti realizzati:

- definizione dei processi di Service Delivery e Service Assurance dei servizi ADSL di COLT Telecom
- ridisegno delle strutture di: Gestione e Sviluppo del Personale, Tenders Management e Medical Information di AstraZeneca
- progettazione del nuovo sistema premiante per Banca SPI e Dexia Crediop
- ridisegno della struttura di Direzione Centrale di Banca Popolare di Novara, definizione dei macro-processi, nell'ambito del progetto "Corporate Governance". Predisposizione del documento di sintesi (da presentare alla Vigilanza) relativo alla gestione delle Partite Anomale
- definizione impatti su strutture e processi del progetto Intranet Web System de Il SOLE 24Ore, definizione priorità degli interventi, struttura organizzativa di presidio, piano di implementazione.

Dal 1997 al 1999: Manager presso Ernst & Young Financial Services. Knowledge Coordinator e referente per i collegamenti con le unità di Knowledge Management di E&Y Consultants. Principali progetti gestiti:

- predisposizione del Piano Strategico di Sviluppo di C.R. Asti
- predisposizione del Piano Strategico di Riassetto di Caripe
- definizione delle possibili forme di integrazione organizzativa tra due Istituti di Credito ex Speciale (INCA e Mediocredito Toscano) del Gruppo MPS
- riorganizzazione dell'Area Crediti di Banca MPS e successiva co-responsabilità nella gestione del progetto di cambiamento (durata 9 mesi)
- progettazione struttura organizzativa e predisposizione della normativa interna di Financial Institution (Credito Fondiario Toscano, Mediocredito Toscano, INCA, C.R. Asti, Merrill Lynch MAM SGR, ecc.).

Dal 1993 al 1997: Consulente presso PGA - Pietro Gennaro & Associati. Responsabile della partnership tra PGA e Marshgate Consulting Ltd. (London) per lo sviluppo e l'applicazione in Italia della metodologia Netmap (ONA – Organizational Network Analysis).

Dal 1982 al 1992: *Durante gli studi superiori e universitari:* imprenditore artigiano iscritto a CCIAA e Albo Artigiani di Pavia (trasformazione poliuretano espanso).



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

## CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA

ALTRE LINGUE

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

## CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

*Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

*Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.*

PATENTE O PATENTI

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, INFORMATIVA E CONSENSO

1993

LAUREA IN GIURISPRUDENZA PRESSO L'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA  
DIPLOMA DI ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE

ITALIANO

INGLESE

BUONO

BUONO

BUONO

FRANCESE

BASE

BASE

BASE

DURANTE GLI ANNI DI ATTIVITÀ PROFESSIONALE SONO STATE ACQUISITE SPECIFICHE COMPETENZE RELAZIONALI PARTECIPANDO A GRUPPI DI LAVORO MULTIDISCIPLINARI E MULTIAZIENDALI CON PARTICOLARE RIGUARDO A:

NEGOZIAZIONE (ANCHE A LIVELLO UNIVERSITARIO CON SPECIFICA TESI DI LAUREA), TEAM BUILDING, PROBLEM SETTING E PROBLEM SOLVING, ASCOLTO ATTIVO, ORIENTAMENTO AL CLIENTE, MOTIVAZIONE, FLESSIBILITÀ, NETWORKING, INTEGRAZIONE E SPIRITO DI SQUADRA

DURANTE GLI ANNI DI ATTIVITÀ PROFESSIONALE SONO STATE ACQUISITE SPECIFICHE COMPETENZE ORGANIZZATIVE PARTECIPANDO A GRUPPI DI LAVORO MULTIDISCIPLINARI E MULTIAZIENDALI CON PARTICOLARE RIGUARDO A:

PROJECT E PROGRAM MANAGEMENT, TENSIONE AL RISULTATO, EXECUTION, INIZIATIVA, CONTROLLO, ORIENTAMENTO AL RISULTATO E ALLA SUA QUALITÀ, ORIENTAMENTO AI COSTI E ALL'EFFICIENZA, GESTIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI, LEADERSHIP, CAPACITÀ DI DECISIONE E DI ASSUNZIONE DI DELEGA, ORGANIZZAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI, SINTESI E VISIONE D'INSIEME

OTTIME CONOSCENZE INFORMATICHE DELLE PIÙ DIFFUSE APPLICAZIONI: WINDOWS 8 (MICROSOFT OFFICE 2010 - WORD, EXCEL, POWERPOINT, MS PROJECT, OUTLOOK, ECC.). TOOL DI SOCIAL COLLABORATION (YAMMER, CHATTER, SHAREPOINT, DROPBOX, GOOGLEDRIVE, ECC.), DI DIMENSIONAMENTO ATTIVITÀ E CARICHI DI LAVORO (TOOLOD)

A, B

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D. lgs. 196/03 e succ.

FIRMA

( Lucio Gatti )

