

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome FIGONE TIZIANA  
Indirizzo VIA MONTALDO, 2 - 16137 GENOVA ITALIA  
Telefono  
Fax  
E-mail  
Nazionalità italiana  
Data di nascita 31/01/1967



**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date (da – a) Luglio 2001 ad oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro AMT Genova S.p.A. - Via Montaldo, 2 – 16137 Genova
- Tipo di azienda o settore Trasporto pubblico locale
- Tipo di impiego Dirigente da luglio 2001 per partecipazione a selezione esterna

• Principali mansioni e responsabilità

-( 2016 ad oggi) Direttore Logistica e Servizi Generali.

Il ruolo prevede, oltre alle responsabilità e mansioni del ruolo di Direttore Approvvigionamenti successivamente descritto, anche la programmazione degli acquisti di beni e servizi per il funzionamento delle attività aziendali con particolare riferimento a quelle legate alle lavorazioni in ambito manutentivo al fine di ottimizzare l'efficienza della gestione delle scorte e l'efficacia delle attività di manutenzione.

Assicura inoltre la corretta esecuzione dei contratti relativi agli appalti di servizi generali quali pulizie, mense, vigilanza e leasing parco vetture ed interviene con azioni correttive in caso di scostamento delle prestazioni dalle specifiche contrattuali.

Infine è responsabile della tutela del patrimonio aziendale attraverso la gestione delle attività di "Security".

Il costo del personale della Direzione è di 2,6 mln euro.

-( 2012-2016) Direttore Approvvigionamenti.

Il ruolo ha previsto la gestione e l'ottimizzazione del processo di acquisto di prodotti, servizi e lavori per un valore annuo di circa 50M euro. Responsabile della gestione delle gare anche europee per l'approvvigionamento di beni e servizi funzionali all'espletamento del servizio di trasporto pubblico locale a Genova mediante bus, filobus, metro, ferrovia Genova-Casella, ascensori, funicolari; a titolo di esempio gestisce l'acquisto di veicoli, carburante, assicurazioni, parti di ricambio per i mezzi, servizi di pulizia, servizi di trasporto passeggeri e di manutenzione affidati a terzi. Stipula contratti per l'appalto di lavori, servizi e forniture nel rispetto della normativa vigente con particolare riferimento ai settori speciali. Supporta i buyer nel processo di acquisto fino alla stesura dell'ordine. Molto attenta alla riduzione dei costi e quindi all'approccio con i fornitori nella fase di trattativa e di negoziazione dell'acquisto. Responsabile della gestione dell'albo fornitori e della sua regolamentazione. Il ruolo prevede anche la gestione del magazzino delle parti di ricambio nuove e rigenerate nonché delle divise per il personale per un valore totale di circa 6 M euro. Responsabile di un progetto di ulteriore informatizzazione della gestione del materiale. Particolare attenzione è rivolta alla sostenibilità degli acquisti e quindi alla sostenibilità socio- ambientale ed economica nonché all'etica e professionalità della funzione stessa.

-( 2001-2011) Direttore Commerciale e marketing.

Il ruolo ha previsto la gestione del processo di vendita dei titoli di viaggio, del marketing operativo e degli studi di mercato e mobilità.

Nell'ambito della vendita, la gestione della rete di vendita diretta ed indiretta costituita da quattro biglietterie aziendali e circa mille punti vendita di terzi oltre alla logistica dei titoli di viaggio con la conseguente gestione di circa 50 m euro di introiti. Responsabile anche del processo di gestione amministrativa delle sanzioni elevate a bordo nonché della commercializzazione e gestione del servizio di noleggio bus granturismo e dei servizi di trasporto speciali e dedicati.

Per quanto concerne il marketing operativo, responsabile di tutte le iniziative promozionali e di informazione orientate alla maggior conoscenza del servizio e alla fidelizzazione della clientela come per esempio gare e concorsi a premi per gli abbonati, giochi ed incontri con gli studenti di vario ordine e grado, materiale informativo sul servizio come opuscoli degli orari, delle tariffe, di servizi speciali, cartine della rete, mappe a zone, informazioni su paline di fermata e sale d'attesa e su web. Responsabile anche di servizi di informazione innovativi su web o su cellulare.

Il ruolo ha previsto inoltre gli studi di mobilità che si prefiggono di verificare la rispondenza dell'offerta alla domanda di servizio nelle varie fasce orarie giornaliere, sulle singole linee e nei vari periodi dell'anno con l'obiettivo del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio offerto. Responsabile anche delle indagini sull'utilizzo del servizio e dei titoli di viaggio che conducono alla segmentazione del mercato, alla pianificazione dell'assetto tariffario e alla determinazione del piano di azioni del marketing operativo. Responsabile infine delle analisi periodiche sulla soddisfazione della clientela.

Responsabile delle proposte al Comune di Genova di strutture tariffarie ed agevolazioni con relativi impatti sui ricavi. Studio ed implementazione di nuovi sistemi di ticketing elettronici e su cellulare.

Gestione dei contratti con i concessionari che approvvigionano la pubblicità sui vari mezzi aziendali.

Il ruolo ha previsto anche la gestione del Servizio Clienti costituito da call center telefonico e sportello fisico oltre alla gestione dei reclami e richieste pervenute in e-mail e via posta.

• Date (da – a)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

Maggio 1991 – giugno 2001

Telecom Italia S.p.A. – 16100 Genova

Telecomunicazioni

- Tipo di impiego Impiegata da maggio 1991 per partecipazione a selezione esterna – Quadro dal 1994 per promozione in seguito ad assessment interno – Quadro di livello massimo dal 1996 in seguito ad assessment interno.
- Principali mansioni e responsabilità
  - (1999-2001) Responsabile dello sportello telefonico di Telecom Italia di Genova (Servizio 187). Il ruolo ha previsto la gestione del call center per la vendita e l'assistenza amministrativa post vendita dei clienti residenziali e piccole aziende, costituito da circa 130 operatori con il conseguente approfondimento di tematiche di customer care e vendita telefonica.
  - (1996- 1998) Responsabile della vendita diretta, indiretta e logistica dei prodotti per la Liguria. Il ruolo ha previsto la gestione della rete di vendita in franchising costituita da circa sessanta punti vendita di prodotti e servizi di telecomunicazione e di quattro negozi sociali attraverso figure di venditori e strutture di staff.
  - (1994-1995) Responsabile dell'ufficio di programmazione e traffico. Il ruolo ha previsto la gestione di studi di traffico telefonico sia per scopi tecnici di dimensionamento degli apparati di centrale sia per scopi commerciali.
  - (1991-1993) Impiegata presso la Direzione Regionale con sede Genova con mansioni di supporto ai servizi da operatore 187 e 12. Le tematiche affrontate hanno riguardato essenzialmente l'organizzazione del call center dal punto di vista tecnico, commerciale e gestionale.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a) Giugno 1991- marzo 1992
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Scuola Superiore Reiss Romoli dell'Aquila del Gruppo STET
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Master post laurea di approfondimento temi tecnici orientati alle telecomunicazioni e modulo di marketing
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da – a) Ottobre 1985 – gennaio 1991
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università di Genova facoltà di Ingegneria
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Laurea in Ingegneria Elettronica con la votazione di 110/110 e lode. Tesi di laurea "Sviluppo di una struttura di controllo per la regolazione e la selezione di algoritmi per l'analisi di immagini multisensoriali" svolta in collaborazione con partners industriali nell'ambito del progetto "ESPRIT II – 2316 Musip" finanziato dalla Comunità Europea. Diritto di pubblicazione inerente al lavoro di tesi presentato alla nona conferenza internazionale su "Digital Signal Processing" (Firenze, 4-6.09.91).
  - Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da – a) Settembre 1980 – luglio 1985
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Liceo Scientifico "O. Grassi" di Savona
  - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
  - Qualifica conseguita Diploma liceale con votazione 55/60
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### PERSONALI

*Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.*

#### MADRELINGUA

#### ALTRE LINGUA

- 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.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### ARTISTICHE

*Musica, scrittura, disegno ecc.*

## ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

*Competenze non precedentemente indicate.*

## PATENTE O PATENTI

## ITALIANO

### INGLESE

Buono

Buono

Buono

Nel corso dei dieci anni di permanenza in Telecom Italia, partecipazione a corsi di formazione manageriale sulla comunicazione, problem solving, gestione del gruppo, leadership e sulla qualità totale presso la Scuola Superiore Reiss Romoli dell'Aquila del Gruppo STET.

Lunga esperienza lavorativa di conduzione sia di gruppi numerosi che di risorse pregiate (quadri) che ha evidenziato buona capacità di leadership. E' stata anche team leader di gruppi di lavoro interfunzionali.

Nei diversi ruoli lavorativi, buona la gestione delle relazioni con il pubblico/clientela, con varie associazioni (di categoria, di consumatori, invalidi ecc), con enti e pubblica amministrazione.

- Esperienza più che ventennale nel coordinamento di risorse umane e gestione di budget prima in qualità di quadro e poi di dirigente. Buona capacità organizzativa, di gestione delle priorità e di problem solving.

- Responsabile della ricerca, tramite gara, di socio privato e della costituzione di S.p.A. per la gestione del servizio di car sharing per conto del Comune di Genova e AMT. Predisposto business plan della newco e coordinate tutte le attività per rendere la società operativa.

Nominata Presidente di tale società per due anni (2004-2005).

Il car sharing è un servizio di mobilità integrativo al trasporto pubblico che persegue gli obiettivi di soddisfare il fabbisogno di mobilità individuale dei propri associati condividendo una flotta comune di veicoli di differenti modelli, di contenere lo spazio pubblico occorrente per la sosta, di contribuire alla riduzione dei volumi di traffico e di ridurre e controllare le emissioni in atmosfera attraverso l'utilizzo di vetture con il minimo impatto ambientale.

- Parte attiva nella progettazione ed implementazione del sistema informatico SAP nell'ambito della direzione commerciale di AMT e del sistema di data ware house che consente di estrapolare i dati da SAP e fornire tutta una serie di reports per la programmazione ed il controllo.

- Partecipato a gruppo di lavoro con Comune di Genova, Regione Liguria e partner privato per la progettazione di un sistema di bigliettazione elettronica per il trasporto pubblico.

- Conoscenza dei sistemi informatici CRM (Customer Relationship Management) per la gestione di call center. Definizione delle specifiche ed implementazione di CRM in Telecom Italia.

- Conoscenza dei pacchetti applicativi software comunemente utilizzati.

Ha praticato danza classica fino all'età di diciotto anni.

Ha studiato chitarra classica.

Pratica a livello amatoriale tennis e sci.

Per hobby organizza viaggi e viaggia sia in Italia che all'estero. Visita musei e mostre di pittura, arte moderna e contemporanea.

Patente B

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

Possiede personalità dinamica, creativa e predisposta alle relazioni interpersonali. Unisce uno spiccato senso di responsabilità e tensione all'obiettivo ad un grande entusiasmo e motivazione nelle attività svolte. Riesce rapidamente a sviluppare nuove competenze specifiche con impegno e dedizione.

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi del decreto legislativo 196/2003 si autorizza al trattamento dei dati personali