

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome  
CF  
E-mail

**ROBERTO DINELLI**

Nazionalità

Italiana

Data di nascita

10/06/1968

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date (2004 – oggi)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Centro Servizi Territoriale Area Metropolitana Fiorentina - LineaComune Spa (Firenze)

Soluzioni Multicanale per Aziende ed Enti Pubblici Locali  
Business Unit Manager

Responsabilità di progettazione, coordinamento, controllo di progetti di e-government a carattere Nazionale (People. E-Firenze) e Regionale/locale area Metropolitana Fiorentina. Contributo alla progettazione e start up del Centro Servizi Territoriale dell'area metropolitana di Firenze e definizione delle procedure interne di funzionamento. Progettazione ed implementazione delle soluzioni multi canale (web, contact center, card, monitor/totem) e delle modalità di dispiegamento di servizi online sugli enti. Responsabilità di progettazione, gestione e sviluppo coordinamento dei principali seguenti progetti:

- Sviluppo di soluzioni multicanale dedicate al settore dei servizi e pagamenti online
- Progetto "Firenze card" ([www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)). La Firenzecard è il pass museale ufficiale della Città di Firenze e dell'area metropolitana. Ad oggi rappresenta un circuito di 72 musei e dall'avvio (marzo 2011) sono state vendute oltre 600 mila di card e registrati oltre 4,5 mio di ingressi.
- Progetto "Firenze Game" per il Comune di Firenze. Direzione lavori per progetto di sviluppo di una App di gioco dedicata alla città di Firenze.
- Servizio di Contact center 055055 dell'area Metropolitana fiorentina (sia del 1° livello che di 2° livelli specialistici). Ogni anno vengono gestiti oltre 300 mila casi.
- Progetto di area metropolitana relativo all'imposta di soggiorno. Solo per la città di Firenze movimentata oltre 30 milioni di euro l'anno di introiti derivanti dall'imposta.
- Progetto di area metropolitana relativo alla Riscossione Coattiva scelto dalla Regione Toscana come riuso per gli enti del territorio.
- Servizi online di area metropolitana (dedicati in particolare ai settori lavoro e formazione). In particolare il servizio online per la Gestione dei Corsi Riconosciuti è diventato lo standard operativo utilizzato dalla Regione Toscana.
- Analisi dei dati relativi alle rilevazioni periodiche di customer satisfaction e delle attività di reportistica connesse alle attività di Contact center ed agli altri canali attivati.

- Date (2001 – 2003)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Deloitte Consulting (ex società Key partners) (Milano)

Consulenza manageriale  
Principal

Dirigente Responsabile dell'area Change Management (direzione e coordinamento). Principali attività gestite: analisi macro-micro organizzative, indagini di clima, piani di comunicazione e di

Per ulteriori informazioni:

formazione a seguito di cambiamenti dovuti alla revisione dei processi di lavoro ed alla implementazione di nuove tecnologie da parte dei Clienti della Società. Di seguito sono indicate le principali esperienze:

**Gruppo Postelitaliane** – Direzione Centrale Processi e Tecnologie: Progetto di riorganizzazione della Direzione IT di Gruppo, definizione delle macro struttura organizzativa (missione, obiettivi, principali attività) e definizione del piano operativo per l'implementazione della nuova struttura (piano di coinvolgimento e comunicazione).

**Gruppo Generali - Gruppo Generali Servizi** – Supporto alla Direzione Generale. Progetto per la definizione del sistema di Comunicazione Interna della società del Gruppo Generali. Analisi dello stato corrente e definizione del piano di comunicazione. Realizzazione brochure aziendale e realizzazione di un cruscotto direzionale per il monitoraggio dei principali indicatori di performance.

Supporto alla Direzione Generale ed ai Site Manager responsabile del servizio verso le società del gruppo (in particolare INA-Assitalia). Progetto per la definizione del sistema di Customer Satisfaction. Definizione del modello operativo per la rilevazione della qualità del servizio atteso, percepito ed erogato.

#### **Gruppo Banca Intesa**

Intesa Sistemi e Servizi – Supporto all'Amministratore Delegato della società IT di Banca Intesa. Supporto all'implementazione del piano triennale a partire dall'analisi della situazione attuale (AS IS). Analisi di stato corrente dei processi e dell'organizzazione ed identificazione delle principali criticità. Progettazione del piano di comunicazione e del piano di cambiamento che contiene gli interventi operativi da effettuare per superare le criticità individuate nella fase di assessment (AS IS).

Financial Institution – Direzione interna alla Divisione Corporate dedicata ai Clienti Istituzionali. Analisi della situazione attuale ed identificazione delle principali criticità relative ai processi di erogazione dei servizi alla clientela, all'organizzazione a supporto ed alle tecnologie utilizzate. Identificazione delle opportunità di miglioramento (analisi costi/benefici).

**Coop Nord Est (Coop Italia)** : analisi stato corrente processi di gestione e sviluppo Risorse Umane; individuazione criticità ed ipotesi di soluzione; definizione dei processi di gestione e sviluppo Risorse Umane a supporto dello start up della Divisione Estero (Europa dell'Est)

**Rete Ferroviaria Italiana (RFI)** : piano di change management per il rilascio della piattaforma integrata di circolazione dei treni nelle Direzioni Compartimentali; attività di allineamento organizzativo, comunicazione, knowledge e formazione / addestramento di ~600 utenti (tra formatori/addestratori e utenti finali) ed oltre 1.500 tra stakeholder impattati.

- Date (1997 – 2001)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Ernst & Young (Roma)

Consulenza manageriale  
Manager Dirigente

Attività svolte nell'area Change Management & Process Transformation su progetti orientati nell'area People, Human Resources Transformation. Alcune principali esperienze gestite sotto la diretta responsabilità presso i seguenti Clienti:

**Ferrovie dello Stato** Analisi e valorizzazione del processo di Trasporto Merci, all'interno del processo di Divisionalizzazione FS. Analisi organizzativa di unità organizzative/ruoli/responsabilità coinvolte e rilevazione FTE. Analisi degli impatti sui processi di gestione e sviluppo Risorse Umane derivanti dal processo di cambiamento.

**Città del Vaticano - Governatorato**: Predisposizione e realizzazione del Piano di Change Management. Progettazione dell'assetto organizzativo a supporto della revisione dei processi amministrativi in ambito (definizione dell'impatto organizzativo sulla macro/micro struttura, rilevazione ruoli/responsabilità e competenze) e Piano di Comunicazione a supporto.

**ENEL** – Progetto di Change Management - Responsabile dell'area "Allineamento Organizzativo" all'interno del processo di cambiamento della società. Analisi organizzativa delle Divisioni Produzione e Trasmissione (Terna), rilevazione impatti sulla macro/micro organizzazione a seguito della re-ingegnerizzazione (BPR) dei processi di Manutenzione, Programmazione e Gestione Lavori, Ciclo Passivo/Logistica, Amministrazione, Pianificazione e Controllo. Rilevazione ruoli/responsabilità, costruzione del modello delle competenze, supporto nella fase di gap analysis per l'individuazione del piano di transizione per le risorse coinvolte (formazione al ruolo).

**Ericsson (sede di Londra)** – Progetto Internazionale di Change Management. Responsabile dell'area "Communication and Change Management" all'interno del progetto volto alla costituzione di Centri Servizi di supporto al business, per i processi IT, Finance, Procurement, in 4 paesi Europei. Strategia di comunicazione e piano di gestione del cambiamento per i 19 paesi

Per ulteriori informazioni:

in ambito.

### **Gruppo Poste Italiane**

Divisione Rete Territoriale: Analisi di stato corrente e disegno dello stato futuro del processo di vendita all'interno degli Uffici Postali, analisi delle unità organizzative dei ruoli/responsabilità coinvolte. Definizione degli impatti organizzativi per la transizione verso il modello di stato futuro.

Divisione Corrispondenza: Project Manager per la realizzazione del Call Center Specialistico di Divisione. Analisi di stato corrente e definizione del modello di stato futuro in termini di processi / organizzazione-(competenze) / tecnologie. Definizione del piano di transizione per il passaggio allo stato futuro. Identificazione delle linee guida per la realizzazione delle attività comunicazione e di formazione a supporto del cambiamento.

Divisione Rete Territoriale: Progettazione dei processi (macro) e della struttura organizzativa a supporto dello start up di una nuova formula commerciale specialistica per il segmento di clientela Business

Divisione Rete Territoriale: Disegno dei processi e definizione della configurazione organizzativa relativa allo start up di un nuovo canale di vendita/formula commerciale dedicato al settore Retail. Piano di comunicazione e coinvolgimento a supporto.

- Date (1995 – 1997)
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro
    - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
  - Principali mansioni e responsabilità
- Gruppo Chef Italia Ristochef s.p.a. (Milano)
- Trasporto & Pubblici esercizi
- Area Manager Quadro direttivo. Direzione di Unità Operativa Aeroporto di Pisa
- Quadro direttivo con responsabilità gestionale di oltre 50 addetti, economica, organizzativa di coordinamento e controllo di diversi settori e servizi dell'azienda (es. Catering aerei, Bar, Ristorante, Duty Free, Shop)
- 
- Date (1992 – 1995)
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro
    - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
  - Principali mansioni e responsabilità
- Gruppo Rinascente – Auchan (Assago Milanofiori, Milano)
- Grande Distribuzione
- Organizzazione e Formazione HQ
- Attività di formazione (progettazione e docenza nell'area comportamentale, marketing/commerciale, organizzazione); progetti di sviluppo organizzativo nelle Divisioni Food e Non-Food (progetti di efficientamento delle strutture del canale Ipermercato e di qualità del servizio per la Divisione Grandi Magazzini La Rinascente).
- Dal 1994 Responsabile Formazione commerciale e manageriale di Canale. Gestione e coordinamento progetti che hanno coinvolto l'intera struttura divisionale dell'azienda.

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

- Data 1992
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Scienze Politiche, Università di Pisa
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio L'approccio culturale: un modello di analisi dell'organizzazione aziendale
    - Qualifica conseguita 110/110 Laurea "vecchio ordinamento"
- 
- Data 1992 (durata 1 anno)
  - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Master "Gestione del Personale e dinamiche organizzative" società ISMO (Istituto professionale di intervento e studi multidisciplinari nelle organizzazioni), Milano (con borsa di studio)
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Organizzazione, Gestione del personale
    - Qualifica conseguita Esperto Gestione Risorse Umane

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> </ul>	1993 (1 anno)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> </ul>	Programma Formazione Formatori XX° Edizione, A.I.F. (Associazione Italiana Formatori), Milano (con borsa di studio)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> </ul>	Formazione del personale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica conseguita</li> </ul>	Formatore
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> </ul>	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> </ul>	Ordine Ingegneri Provincia di Firenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> </ul>	Lean Thinking
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica conseguita</li> </ul>	Lean management
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> </ul>	2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> </ul>	APMG-International
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> </ul>	Program /project management
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica conseguita</li> </ul>	Certificazione Prince2 standard a livello interazionale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> </ul>	2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> </ul>	Google
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> </ul>	Percorso di formazione sulla competenze digitali
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica conseguita</li> </ul>	Certificazione Competenze Digitali
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> </ul>	2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> </ul>	Paradigma Spa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> </ul>	Le attività svolte tramite call center: quadro normativo e problemi applicativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data</li> </ul>	2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> </ul>	Federprivacy – Master di Specializzazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> </ul>	Privacy Officer & Consulente della Privacy (GDPR)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica conseguita</li> </ul>	Attestato di competenza

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
PERSONALI**

MADRELINGUA

**ITALIANA**

ALTRE LINGUA

**INGLESE**

ECCELLENTE

ECCELLENTE

ECCELLENTE

**FRANCESE**

ECCELLENTE

BUONO

BUONO

**TEDESCO**

BUONO

SCOLASTICO (2 ANNI DI LICEO LINGUISTICO)

SCOLASTICO (2 ANNI DI LICEO LINGUISTICO)

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

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

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

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
RELAZIONALI**

GESTIONE CLIENTI E RISORSE SIA IN AZIENDA CHE IN SOCIETÀ DI CONSULENZA ANCHE IN CONTESTI INTERNAZIONALI

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
ORGANIZZATIVE**

GESTIONE PROGETTI E GRUPPI DI LAVORO MULTIDISCIPLINARI IN SITUAZIONI AD ELEVATA COMPLESSITÀ CON MOLTI INTERLOCUTORI, ANCHE IN CONTESTI INTERNAZIONALI

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE**

CONOSCENZA PRINCIPALI APPLICAZIONI ERP E SOLUZIONI WEB SIA NEL SETTORE PRIVATO CHE IN AMBITO DI PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (E-GOVERNMENT)

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
ARTISTICHE**

PIANOFORTE

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

- 2015 SMAU, Toscana Technologica Il Progetto Firenzecard
- 2014 CARTES Exhibition & Conference 2014 - Mobile Payment & Commerce, Paris
- 2014 Mobile Payment & Commerce: un ponte tra il mondo fisico e il mondo digitale, Milano
- Dal 2000-07 Docente del modulo formativo "Change Management" al Master in Management dell'Innovazione alla Scuola Superiore S.Anna di Pisa (Divisione Alta Formazione).
- 1998 Responsabile Territoriale AIDP Toscana (Associazione Italiana Direzione del Personale)
- 1998 Trainer nel GCO aziendale (Global Consulting Orientation-"Manage effective multicultural Team"), Londra (Ernst &Young consultants).
- 1998-99 Trainer nel BCI forum meeting (Business Change Implementation-"How do we operate"), Parigi e Londra (Ernst &Young consultants).
- 1994-95 Articoli su "Lainate notizie": "Un Progetto di sviluppo per Lainate".