

CURRICULUM VITAE

1. **Cognome** : TRABUCCO
2. **Nome** : ANDREA
3. **Luogo e data di nascita**
4. **Residenza**

5. **Domicilio (se differente)**
6. **Stato Civile**

7. Formazione e Titoli di Studio

<i>Istituto</i>	Università degli Studi di Bologna – Facoltà di Agraria
<i>Anno</i>	1986
<i>Diploma conseguito</i>	Laurea in Scienze Agrarie (110/110 e lode) – Tesi in Economia della commercializzazione dei prodotti agricoli su Produzione e mercato dei vini del Salento
<i>Istituto</i>	Liceo Scientifico Statale di Lecce
<i>Anno</i>	1979
<i>Diploma conseguito</i>	Diploma di Maturità Scientifica (46/60)

8. Conoscenze linguistiche :

<i>Lingua</i>	<i>Livello di conoscenza</i>
Inglese	Livello base A2 scritto e parlato

9. **Competenze informatiche** : Applicativi Office (Word, Excel, Power Point, MS Project)

10. **Posizione attuale** : Capo progetto “Servizio Regionale di Manutenzione -Helpdesk” presso CUP2000 S.c.p.a.

11. **Anni di esperienza professionale** : 25

12. Competenze professionali rilevanti per la conduzione dei progetti e della gestione dei servizi in cui sono stato impegnato:

- Analisi e definizione processi organizzativi e informativi nell’ambito dei servizi sanitari
- Definizione e gestione di piani della qualità orientati alla soddisfazione del cliente e al conseguimento del risultato economico
- Gestione dei sistemi di qualità dalla misurazione degli indicatori di servizio, gestione delle non conformità, analisi dei dati, predisposizione delle azioni correttive e gestione di circoli di miglioramento continuo
- Progettazione dimensionamento di servizi front office e back office
- Programmazione operativa e controllo di gestione con analisi scostamenti
- Pianificazione e coordinamento dell’attività di formazione a progetto e di tipo permanente nel settore accesso ai servizi sanitari (da analisi fabbisogni a valutazione dei risultati)
- Competenze di project management acquisite in due importanti progetti in ambito ospedaliero e in diversi progetti ICT in ambito regionali

13. Esperienze Professionali:

<i>Periodo:</i>	2012-2017
<i>Luogo :</i>	Bologna
<i>Società/Organizzazione :</i>	CUP 2000 s.p.a.
<i>Posizione:</i>	Capo progetto Servizio regionale Manutenzioni e Helpdesk (MHD)
<i>Descrizione delle mansioni/responsabilità:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e controllo dell'attività di conduzione servizio • Responsabile dei rapporti con il committente • Definizione del budget e delle risorse/competenze necessarie alla conduzione del servizio • Coordinamento risorse assegnate al servizio • Monitoraggio e valutazione di efficacia delle risorse assegnate e dei costi ai fini del raggiungimento degli obiettivi del servizio • Gestione dei rapporti con i fornitori per le attività di realizzazione e deploy

<i>Periodo:</i>	2006-2012
<i>Luogo :</i>	Bologna
<i>Società/Organizzazione :</i>	CUP 2000 s.p.a.
<i>Posizione:</i>	Project manager
<i>Descrizione delle mansioni/responsabilità:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Direzione e controllo dell'attività di conduzione progetti dalla fase di fattibilità a quella di chiusura • Responsabile dei rapporti con il committente • Definizione del budget e delle risorse/competenze necessarie alla conduzione dei progetti • Coordinamento dei team di progetto • Monitoraggio e valutazione di efficacia delle risorse assegnate e dei costi ai fini del raggiungimento degli obiettivi del progetto • Gestione dei rapporti con i fornitori per le attività di realizzazione e deploy

<i>Periodo:</i>	2001-2005
<i>Luogo :</i>	Genova
<i>Società/Organizzazione :</i>	CUP 2000 s.p.a.
<i>Posizione:</i>	Responsabile Business Unit ICT Nord Italia
<i>Descrizione delle mansioni/responsabilità:</i>	<p>Responsabile della Customer Satisfaction, della qualità e del risultato tecnico-economico dei progetti/contratti afferenti l'area della Business Unit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direzione e controllo dell'attività produttiva • Definizione del budget e delle risorse/competenze necessarie alla conduzione dei progetti/contratti • Coordinamento dei team di progetto (4 team per complessive 20 persone e tre PM)

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione risorse assegnate ai servizi continuativi (50 operatori più struttura di coordinamento di 8 persone) • Monitoraggio e valutazione di efficacia dell'organizzazione del servizio in relazione ai costi e al raggiungimento degli obiettivi contrattuali del progetto • Responsabile dei livelli di servizio al cliente • Gestione dei rapporti con il cliente per la corretta esecuzione del contratto di servizio e per lo sviluppo di nuove implementazioni. • Analisi e valutazione delle esigenze del cliente per la progettazione di nuove attività e per il miglioramento dei servizi erogati • Gestione dei rapporti contrattuali ed economici con i fornitori per le attività in outsourcing
--	---

<i>Periodo:</i>	1999-2001
<i>Luogo :</i>	Bologna
<i>Società/Organizzazione :</i>	CUP 2000 s.p.a.
<i>Posizione:</i>	Project Manager – Responsabile del Servizio di accettazione
<i>Descrizione delle mansioni/responsabilità:</i>	<p>Responsabile organizzativo del servizio di accettazione ambulatoriale per esterni (PDA) nell'ambito del progetto per la compensazione della mobilità sanitaria del Policlinico S.Orsola Malpigli e dell'Azienda Ospedaliera S.Martino di Genova. Il progetto deve realizzare un sistema informatizzato per l'accoglienza e l'accettazione ambulatoriale dei pazienti integrato con il sistema di prenotazione CUP metropolitano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Start up e messa a regime del servizio • Gestione dei rapporti con il cliente per la conduzione del servizio e per lo sviluppo di progetti di nuova implementazione • Definizione e gestione del budget di commessa • Implementazione del servizio di accettazione/accoglienza • Coordinamento e controllo dell'attività produttiva • Progettazione e implementazione del dimensionamento del servizio di front office e di back office • Monitoraggio e valutazione di efficienza ed efficacia dell'organizzazione del servizio • Progettazione nuovi servizi. • Gestione delle risorse umane dedicate al servizio (60 operatori front office, 10 operatori back office, 6 coordinatori intermedi) • Coordinamento del processo formativo iniziale e di aggiornamento

<i>Periodo:</i>	1990-1998
<i>Luogo :</i>	Bologna
<i>Società/Organizzazione :</i>	Synware s.p.a.

<i>Posizione:</i>	Responsabile sistema CUP della città di Bologna.
<i>Descrizione delle mansioni/responsabilità:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Start up e messa a regime del servizio di prenotazione • Direzione delle componenti di front office e back office del servizio CUP • Gestione delle risorse umane assegnate al servizio (80 operatori di front office, 10 coordinatori intermedi) • Report periodici di valutazione qualitativa sull'andamento del servizio • Analisi e gestione del dimensionamento del servizio di prenotazione al pubblico. • Valutazione della coerenza delle modalità organizzative dell'accesso al servizio di prenotazione con le specifiche contrattuali. • Definizione e controllo del sistema di valutazione e di motivazione del personale a svolgere un servizio qualitativo nei confronti dell'utenza. • Controllo e monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi definiti dal contratto di servizio. • Gestione dei rapporti con il cliente per la corretta esecuzione del contratto. • Definizione e coordinamento dei progetti di formazione iniziale e permanente

<i>Periodo:</i>	1987-1988
<i>Luogo :</i>	Bologna
<i>Società/Organizzazione :</i>	Sinnea srl
<i>Posizione:</i>	Consulente
<i>Descrizione delle mansioni/responsabilità:</i>	<p>Supporto progettuale e coordinamento didattico -organizzativo per progetti formativi nell'ambito di imprese dell'area bolognese per conto di Sinnea s.rl.</p> <p>I progetti formativi erano finalizzati, prevalentemente, al cambiamento organizzativo del management operativo nell'ambito dei servizi rivolti al pubblico nei settori della grande distribuzione organizzata e della ristorazione collettiva.</p>

14. Altro (Corsi di formazione e specializzazione):

- 1987: Attestato di frequenza per Master in Gestione d'impresa del settore agro-alimentare progettato e realizzato da Sinnea s.r.l. (società di formazione della Lega delle Cooperative di Bologna)
- 1989: Corso di formazione propedeutico all'avvio del sistema CUP della città di Bologna, in Organizzazione dei Servizi Sanitari Territoriali con particolare riguardo alle problematiche dell'utenza in un'ottica di valutazione dei fattori di accessibilità ai servizi erogatori.
- 1991: Corso di formazione aziendale con docenti esterni finalizzato all'avvio del processo di valutazione delle prestazioni erogate dal personale operativo.

- **1997:** Corso di formazione aziendale finalizzato al processo di budgeting e controllo di gestione
- **2004:** Corso di formazione aziendale su analisi processi, monitoraggio ,misurazione, miglioramento ed elementi di base per il Project Management

Bologna, settembre 2017

IN FEDE
Dott. Andrea Trabucco

