

Duccio Stefano GAZZEI

Aggiornamento al 27 Giugno 2018

1. ATTIVITA' ACCADEMICA

Si è laureato il 9 Luglio 1992 in Scienze Economiche e Bancarie presso l'Università degli Studi di Siena con una tesi di Statistica Economica dal titolo: "*Analisi Statistica della Produttività nella Pubblica Amministrazione: il caso delle Poste Italiane*", riportando la votazione finale di 110/110⁺

Dopo la laurea si è dedicato allo studio e all'approfondimento delle tematiche relative all'analisi della efficienza e della produttività nei vari settori della vita economica italiana (Settore Privato, Settore Creditizio, Pubblica Amministrazione) e in tale ambito da subito ha collaborato alle attività scientifiche del Dipartimento dei Metodi Quantitativi dell'Università degli Studi di Siena.

Ha conseguito il titolo di Dottore di Ricerca in Statistica Applicata presso l'Università di Firenze il 21.7.1997 con una tesi dal titolo: "*Le misure statistiche di performance come strumento per la programmazione ed il controllo di gestione. Un caso di studio: l'Ente Poste Italiane*".

Ha fatto parte del team di ricerca, composto dal Prof.A.Lemmi, dal Prof.G.Ghellini e dalla D.ssa N.Pannuzi che ha avuto l'incarico, da parte della Unioncamere Toscana, di condurre una analisi panel per monitorare la performance produttiva del Settore Manifatturiero Toscano (anni 1993-1994).

E' stato incaricato dal Consorzio per la formazione e l'aggiornamento statistico dei Ricercatori dell'ISTAT (FORMSTAT) per tenere il corso di formazione "Analisi longitudinale dei dati individuali: tecniche di trattamento econometrico per dati di panel sulle imprese". Le lezioni si sono tenute il 5-6-7 Febbraio 1997.

Ha fatto parte del gruppo di docenti della Scuola Estiva di Statistica Economica della SIS "L'analisi statistica dei dati microeconomici per la valutazione dell'efficienza e della produttività", Bergamo 8-18 settembre 1997.

Ha fatto parte del gruppo di docenti del Master "Metodi Quantitativi per la gestione dell'Impresa", organizzato dall'Università di Bergamo, negli anni 1998 e 1999

Dal 1995 è socio della Società Italiana di Statistica (SIS)

Dal 1997 al 2008 è stato titolare del corso di studio di Statistica Aziendale presso l'Università degli Studi di Siena - Sede di Arezzo.

Dal 2004 al 2010 è stato titolare del corso di studio di Statistica Aziendale Avanzata presso l'Università degli Studi di Siena.

Dal 2011 al 2013 è stato titolare del corso di studio di Customer Satisfaction presso l'Università degli Studi di Siena.

Dal 2001 al 2014 ha fatto parte dei docenti del GINTS, Master in gestione delle istituzioni finanziarie e nuove tecnologie dell'informazione - Università degli Studi di Siena.

Dal 2002 al 2014 ha fatto parte dei docenti del DIADEMA, Scuola della Pubblica Amministrazione - Università degli Studi di Siena.

Dal 2002 al 2014 ha fatto parte dei docenti del Master CPMI - Poggibonsi.

Dal 2010 fa parte del team di docenti di ABI Formazione ed ogni anno cura l'organizzazione di n°2 corsi, uno sulla Segmentazione della Clientela ed uno sulla visione moderna di CRM.

Nel 2004 e nel 2005 ha tenuto un ciclo di lezioni dal titolo "Dal dato all'informazione gestionale" ai Funzionari del Comune di Prato.

Ha fatto parte del Comitato Scientifico del Laboratorio di Ricerca per la Statistica Applicata al mondo delle Aziende "METODIA Snc".

E' attualmente titolare del corso di studio di "Statistics for Evaluation" presso l'Università degli Studi di Siena.

2. ATTIVITA' PROFESSIONALE

Dal 1977 al 1982, nei tempi liberi dalle attività scolastiche (circa quattro mesi all'anno), si è dedicato alla costruzione e alla manutenzione del sistema di Contabilità Industriale della Viviani Spa, una azienda produttrice di aratri, in località Pian del Casone, Monteriggioni (SI).

Dal dicembre 1982 al dicembre 2002 è stato in Poste Italiane: ha terminato questo periodo con la qualifica di Dirigente, dal febbraio 2000 Responsabile del Servizio Sviluppo della Rete Uffici Postali.

Dal Febbraio 1996 all'Aprile 1997 ha fatto parte del team professionale che, insieme alla Società di consulenza Ernst & Young, ha creato l'architettura di Contabilità Industriale dell'Ente Poste Italiane seguendo i canoni dell'Activity Based Costing.

Nel 1997 ha fornito gli strumenti metodologici al team professionale che, sotto la Direzione dell'allora Direttore Generale Cesare Vaciago, effettuò il primo grande *rightsizing* dell'Ente Pubblico Economico Poste Italiane.

Nel 1998 ha elaborato il CDMA (Criterio Dinamico di Monitoraggio Attività), l'architettura econometrica basata sui principi di Activity Based Management (ABM) che viene attualmente utilizzata da Poste Italiane per determinare il corretto dimensionamento delle risorse nei 14.000 Uffici Postali.

Nel 1999 e nel 2000 ha elaborato alcuni degli strumenti metodologici utilizzati da Poste Italiane per migliorare la qualità della propria offerta di servizi (Progetto RETE2000). In particolare si ricordano la realizzazione dell'impianto metodologico utilizzato per la riduzione delle "code" nei 9.000 Uffici Postali maggiori (software GQS) e del modello di previsione oraria dei flussi di clientela, che costituisce il "motore" del software ARCHIMEDE, utilizzato dalle Filiali per la programmazione dei turni di lavoro alle sportellerie.

Nel 2000 ha iniziato in Poste Italiane lo studio delle dinamiche di localizzazione e di interazione della clientela per la messa a punto delle logiche di analisi per la realizzazione dei Piani Sportello delle 140 Filiali Direzioni provinciali nazionali. Piani che sono stati conclusi alla fine del 2001.

Lo studio del territorio ha portato, alla fine del 2001, nel corso del progetto "*Governo delle Variabili Territoriali (GVT)*", alla realizzazione della prima matrice di Segmentazione degli Uffici Postali (MASTER), attualmente utilizzata per la classificazione commerciale dei presidi territoriali di Poste Italiane, e del primo Sistema Informativo Territoriale (SIT), che ha recentemente ricevuto il premio speciale da ESRI Italia.

E' stato Dirigente di Capitalia Spa dal dicembre 2002 al giugno 2003 svolgendo la sua attività nell'Area Distribuzione-Canali, funzione Organizzazione. Ha lavorato alla progettazione di una architettura di analisi dei processi delle Banche del Gruppo capace di unire le potenzialità dello strumento econometrico alle più evolute "interpretazioni" della mission strategica aziendale (Balanced Scorecard ed ABM). Da questa architettura è nato il modello di dimensionamento della parte operativa delle Filiali di Banca di Roma, adottato poi da tutte le banche di Capitalia.

Dal giugno 2003 alla fine di febbraio 2007 è stato Dirigente di Banca Intesa Spa, in qualità di responsabile del Marketing e della Pianificazione Territoriale.

Tre le attività principali seguite in Banca Intesa:

- 1) la creazione della nuova metodologia di costruzione del budget (Progetto BEST) che assegna un vero e proprio programma di azioni commerciali che, in linea con la pianificazione strategica della Governance, definiscono i goal, gli obiettivi e le linee d'azione che le strutture territoriali (Filiali/Aree/Direzioni di Rete) devono seguire alla luce delle opportunità e dei vincoli territoriali.
- 2) Piani Sportello
- 3) la creazione di un sistema avanzato di Geomarketing;
- 4) prime ipotesi di classificazione delle Filiali
- 5) la creazione della "FILIALE-FUTURO": il progetto "nuovo modello di filiale", con l'utilizzo di tecnologie capaci di assicurare una completa attività di cassa self service, con lo sviluppo del trade marketing, con Radio Intesa, con il nuovo elimina code, con la tv in-store rappresenta gli strumenti con il quale si vuole perseguire l'obiettivo della Banca di offrire al cliente un servizio qualitativamente migliore, più soddisfacente, più attuale e dinamico.

6) modelli di rightsizing ABM del comparto commerciale della filiale.

Dalla fine di febbraio 2007 settembre 2011 è stato Responsabile dell'Ufficio Analisi, Studi e Ricerche di Banca Nazionale del Lavoro – Gruppo BNP Paribas.

In tale ambito ha gestito una serie di attività organizzate secondo il noto schema della Balanced Scorecard (Norton, Kaplan):

- Efficienza interna (analisi costi, dimensionamento risorse varie strutture, calcolo cost income, etc.)
- Efficienza esterna (Geomarketing, Analisi di mercato, Analisi potenziale territoriale, Basket Analysis, etc.)
- Cliente (Modelli di propensione all'acquisto dei vari prodotti, modelli di propensione all'utilizzo dei vari canali, segmentazione della clientela a priori e a posteriori, modelli per anti-abbandono, modelli per l'individuazione dei clienti ad alto potenziale, etc.)
- Innovazione (Simulazione di scenari, analisi sperimentali di sensibilità ed elasticità al prezzo, formazione, elaborazione di scenari per campagne multicanale, etc.).

Dal Settembre 2011 al Dicembre 2013 è stato "REFERENTE ANALISI QUANTITATIVE DI MARKETING" presso la Direzione Marketing Retail & Private – Direzione Generale BNL – BNP PARIBAS.

Dal Gennaio 2014 all'Agosto 2017 è stato Responsabile della "Customer Analytics" all'interno della Divisione Retail & Private – Direzione Generale BNP PARIBAS a Roma ed è Ambasciatore per l'Italia del Portale della Marketing Intelligence.

Nell'Aprile 2017 ha conseguito a Parigi la certificazione di 1° e 2° livello di Customer Experience Management (CEM) – Medallia Institute.

Dal Settembre 2017 è Coordinatore dell'ADVOCACY ANALYTICS LAB, all'interno del team Customer Experience Advocacy and Claims – Staff dell'AD - Direzione Generale BNL – BNP PARIBAS.

3. ALTRE ATTIVITA'

E' membro dell'Ordine dei Giornalisti di Firenze dal Marzo 1993

E' redattore de "IL CARROCCIO", rivista di Storia e Cultura di Siena, dal 1992.

E' socio fondatore de "La Diana", Associazione per la salvaguardia del patrimonio idrico-sottterraneo della città di Siena.

E' socio fondatore dell'Accademia della Penna Stilografica.

E' socio fondatore della Associazione "Uno studio in Holmes" che raggruppa gli appassionati italiani del celebre investigatore inglese "partorito" dalla penna di Conan Doyle.

E' "Legato d'Onore" della Lega del Chianti.

4. ELENCO DELLE PUBBLICAZIONI PIU' IMPORTANTI

1. D.S.Gazzei: "La misurazione dell'efficienza della produzione nelle Amministrazioni Pubbliche: il caso delle Poste Italiane", Note Economiche, Anno XXIII, n°1-1993, pp.143-166

2. D.S.Gazzei, P.Guarracino, A.Lemmi, A.Quinti, C.Rustici, La misura statistica della produttività e dell'efficienza nelle Aziende di Credito: tre casi di studio nell'Italia Centrale, Università degli Studi di Siena, DMQ, Serie Rapporti Tecnici, n°1 - 1995 (a partecipazione distinta)
3. D.S.Gazzei, C.Rustici, "Un pacchetto applicativo e gestionale in ambiente SAS per la misura statistica della produttività e dell'efficienza in ambiente creditizio", Atti del XI Convegno Sugitalia '95, Firenze, Ottobre 1995, pp.111-116
4. D.S.Gazzei, A.Lemmi, "A Divisia Index Approach for Public Services Prices: A Case Study", Atti del Convegno "CPI & PPP - EUROSTAT - Improving the Quality of Prices Indices, Firenze 18-20 Dicembre 1995
5. D.S.Gazzei, "La misura del progresso tecnico nei servizi pubblici di trasporto. Un caso di studio: il Consorzio Intercomunale dei Trasporti di Siena", Atti della XXXVIII Riunione Scientifica della Società Italiana di Statistica, Rimini 9-13 Aprile 1996, pp.11-18
6. A.Lemmi, D.S.Gazzei, G.Ghellini, N.Pannuzi, La Performance del Settore Manifatturiero Toscano a metà degli Anni '90, Supplemento al n°2/1996 di "Impresa Toscana"
7. D.S.Gazzei, A.Lemmi: "Progresso Tecnico e Frontiere di Produzione", Scritti di Statistica Economica 2, Istituto di Statistica e Matematica, Facoltà di Economia, Istituto Universitario Navale, Napoli 1996
8. P.Daddi, D.S.Gazzei, E.Otranto, "Tecniche di simulazione e modelli dinamici per la stima e l'analisi dell'efficienza tecnica aziendale", Atti del Convegno SIS 1997 "La Statistica per le Imprese", Torino, Aprile 1997
9. D.S.Gazzei, A.Lemmi, A.Viviani, Misure statistiche di performance produttiva. Un percorso di metodi e di evidenze empiriche, Cluep, Padova
10. D.S.Gazzei, A.Viviani, "La performance della Pubblica Amministrazione: problemi di metodo e misura, Atti del Convegno SIS Sorrento 1998.
11. D.Gazzei, A.Lemmi, E.Rettore, "Dati Panel e analisi della produzione", Quaderni del Dipartimento di Matematica, Statistica, Informatica ed Applicazioni, Anno 1997, n°32
12. D.S.Gazzei, A.Lemmi, "Firm Performance Analysis with Panel data", Classification and Data Analysis, Springer-Verlag, Anno 1999
13. D.S.Gazzei, Metodi di analisi delle performance aziendali, Università di Bergamo, Quaderni del Dipartimento di Matematica, Statistica, Informatica ed Applicazioni, Serie didattica.
14. D.S.Gazzei, L'albero degli indicatori di un'azienda di credito, Università di Bergamo, Quaderni del Dipartimento di Matematica, Statistica, Informatica ed Applicazioni, Serie didattica.
15. D.S.Gazzei, C.Caiello, F.Dei "L'Ospedale come azienda multiprodotto: i DRG e la ricerca della ottimizzazione nella gestione delle risorse", Atti del Convegno SIS 1999 "Gestione della Qualità Totale nelle strutture sanitarie: dalla teoria alla pratica", Troina (PA), 14-15 Aprile 1999.
16. D.S.Gazzei, L'impresa nei suoi caratteri distintivi, Università di Bergamo, Quaderni del Dipartimento di Matematica, Statistica, Informatica ed Applicazioni, Serie didattica.
17. D.S.Gazzei, ABC e misure statistiche di performance, Atti del Convegno della Società Italiana di Statistica, SIS 2000, Firenze 2000.
18. D.S.Gazzei, A.Viviani, "L'analisi dell'efficienza nel mondo bancario. Dall'approccio macro all'approccio micro", Studi e Note di Economia, Vol.2, Anno 2001, pp.45-70

19. D.S.Gazzei, C.Pace, G.Scarfiglieri, "On the output elasticity of the activities of Post Office Counters in Italy", in *Postal and Delivery Services: Delivering on Competition*, Ed. M.A.Crew e P.R.Kleindorfer, Kluwer Academic Publishers, 2001
20. D.S.Gazzei, M.Cardullo, E.Paolucci, P.Straniero, "Un modello in ambito TCM per la gestione delle Risorse Umane", *Budget* n°3, 2003
21. D.S.Gazzei, G.Cervellera, "L'efficienza dell'offerta nelle aziende che erogano servizi al pubblico. Sistemi previsivi per il flusso di clientela", *Statistica Applicata* n°17, 2005
22. D.S.Gazzei, C.Busco, M.P.Maraghini, *Controllo di Gestione. Best practice e casi operativi*, Knowità, 2009
23. D.S.Gazzei, "La segmentazione a priori alla base del rapporto futuro tra banca e clienti", *MK* n°6, 2009
24. D.S.Gazzei, "Dimensionare lo sforzo commerciale per ottenere la multicanalità", *MK* n° 2, 2010
25. D.S.Gazzei, "Dimensionare gli sportelli bancari pensando al cliente", *MK* n° 2, 2012
26. D.S.Gazzei, "Customer analytics, Big Data & Real Time Marketing", *MK* n°4, 2015
27. D.S.Gazzei, F.Borrelli, "Net Promoter Score: solo soddisfazione e raccomandabilità?", *MK* n°6, 2016
28. D.S.Gazzei, M.Dell'Angelo, E.Sacco, "La segmentazione dei prospect in tempo reale: il caso Youmanist", *MK* n°3, 2018

In corso di pubblicazione:

D.S.Gazzei, "La statistica e l'Azienda", manuale di Statistica aziendale.
 D.S.Gazzei, G.Cervellera, "Modelli matematici per l'ottimizzazione della gestione territoriale delle risorse negli Istituti di Credito", Scritti in ricordo del Prof. F.Caparrelli, Università di Siena

In fede

Duccio Stefano Gazzei

Autorizzo il trattamento dei dati contenuti in questo curriculum vitae ex. D.Lgs. 196/03.

Duccio Stefano Gazzei