



## PRESS KIT

---

Gennaio 2011

## INDICE

<b>Profilo del Gruppo</b>	<b>2</b>
<b>Il Top Management</b>	<b>3</b>
<b>Le principali Aziende del Gruppo</b>	<b>4</b>
<b>Il Management delle principali Aziende del Gruppo</b>	<b>13</b>

---

Per informazioni:  
Direzione Comunicazione  
00137 Roma  
Via di Casal Boccone, 188-190  
Tel. 06 3993 5405  
Fax 06 3993 5524  
e-mail: [ufficiocomunicazione@almavivaitalia.it](mailto:ufficiocomunicazione@almavivaitalia.it)  
**[www.almavivaitalia.it](http://www.almavivaitalia.it)**



## PROFILO DEL GRUPPO

**Almaviva The Italian Innovation Company** è il primo Gruppo italiano nel mercato Information & Communication Technology, l'unico con un'offerta completa di servizi: System Integration, Information Security & Business Continuity, IT Outsourcing, Business Process Management, Consulting e Business Intelligence, Customer Relationship Management, Tecnologie per il Gioco.

**865 milioni di euro il fatturato Almaviva nel 2010 (compresa G.Matica), 22.000 le persone che operano nel Gruppo, 14.000 in Italia, 8.000 all'estero. 36 le sedi in Italia, una in Tunisia, tre in Brasile, una in Cina.**

**Pieno dominio delle tecnologie**, capacità di progettare, realizzare e gestire grandi sistemi informativi, servizi di CRM fondati sulla qualità e la multicanalità del contatto, tecnologia proprietaria semantico-ontologica di seconda generazione, tecnologie proprietarie per il gioco, infrastrutture di Information & Communication Technology di grande potenza e affidabilità: con questo patrimonio di competenze e tecnologie Almaviva aiuta i propri clienti a migliorare il business e aumentare la competitività.

**Con un'idea d'innovazione molto concreta:** portare ogni giorno soluzioni che rispondano in modo sempre più efficace e semplice alle esigenze dei clienti. In Italia e all'estero.

La **qualità** Almaviva è garantita da un percorso di formazione continuo con elevati standard di certificazione delle persone su metodologie e servizi. Ma si estende anche ai processi e alle tecnologie. Il Gruppo è ITL compliant nel modello organizzativo di gestione dei servizi e ha conseguito tutte le più importanti certificazioni di qualità a livello internazionale:

ISO 27001	UNI ISO 9001: 2008	SA 8000:2008	ISO 20000
AQAP2110/AQAP 160	ISO 14001:2004	CMMI 3	

**Un progetto industriale unico in Italia per questi mercati:** Pubblica Amministrazione, Enti di Previdenza, Difesa e Sicurezza, Territorio e Ambiente, Banche e Assicurazioni, Trasporti e Logistica, Gioco lecito, Telco, Media e Utilities.

**Per questi clienti:** le più importanti amministrazioni dello Stato, tutti gli enti previdenziali nazionali, i principali gruppi bancari, le aziende del Gruppo Ferrovie dello Stato, le aziende di trasporto locale, l'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, le aziende di Telecomunicazioni, Utilities e Media di rilevanza nazionale.

Presidente: **Alberto Tripi**  
Amministratore Delegato: **Marco Tripi**  
Vice Presidente: **Giuseppe Cuneo**

**[www.almavivaitalia.it](http://www.almavivaitalia.it)**

## IL TOP MANAGEMENT

### **Alberto Tripi** **Presidente**

Imprenditore, nato a Roma nel 1940, laureato in Ingegneria. Ha lavorato per 17 anni in IBM, dove ha ricoperto importanti ruoli manageriali.

Nel 1983 lascia la IBM Europa (con sede Parigi) dove ricopriva la responsabilità delle attività per lo sviluppo del mercato dei servizi nelle aree Europa, Africa e Medio Oriente.

Nel 1983 fonda la COS S.p.A. per realizzare servizi di informatica e telecomunicazioni. Attualmente è azionista di maggioranza e Presidente di AlmavivA S.p.A. - The Italian Innovation Company, Holding operativa di una serie di Società controllate nel campo dell'informatica e delle telecomunicazioni.

Alberto Tripi è stato per cinque anni Consigliere di Amministrazione dell'IRI.

Nel sistema Confindustria è presente con incarichi rappresentativi dal 1977.

Attualmente fa parte del Consiglio Direttivo di Confindustria come Delegato della Presidenza per il Coordinamento dei Servizi e Tecnologie.

È Componente del Consiglio del CNEL, di Asphi Onlus – Fondazione per lo Sviluppo di Progetti per ridurre l'Handicap mediante l'informatica, di SIN – Sistema Informativo Nazionale per lo sviluppo dell'Agricoltura.

È Presidente e membro del Direttivo di Initalia, il Consorzio per l'Informatica Italiana, costituito da AlmavivA, Engineering ed Elsag Datamat.



### **Marco Tripi** **Amministratore Delegato**

Marco Tripi ricopre anche le cariche di Presidente di AlmavivA TSF, AlmavivA Contact, Almaxwave e AlmavivA do Brasil.

È nato a Roma nel 1969 ed è laureato in Economia e Commercio.

Ha lavorato dal 1997 presso la Direzione Marketing di BNL Multiservizi, azienda di servizi informatici e telematici del Gruppo BNL.

Nel 1999 è entrato nel Gruppo Cos ricoprendo prima la carica di Direttore Marketing e, dal 2001, quella di Amministratore Delegato.

Nel 2008 è stato nominato Vice Presidente di Assotelecomunicazioni-ASSTEL ed è entrato a far parte del Consiglio Direttivo dell'Unione degli Industriali e delle Imprese di Roma.

A marzo 2010 è stato nominato Vice Presidente del Consiglio Direttivo Assinform - Associazione Italiana per l'Information Technology.



### **Giuseppe Cuneo** **Vice Presidente**

Giuseppe Cuneo ha 60 anni ed è nato a Genova, dove si è laureato in Ingegneria.

Sino a fine 2004 è stato Amministratore Delegato di Elsag (Gruppo Finmeccanica), dove era entrato nel 1992 con la carica di Direttore Generale.

In precedenza ha lavorato in Olivetti, dove ha assunto vari ruoli manageriali, tra cui quello di responsabile di Olivetti Personal Computer.

Ha ricoperto incarichi nell'Associazione Industriali di Genova e in Federcomin.



## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



**Alicos** è la Società del Gruppo AlmagiA che presidia i processi **CRM** in ambito **Transportation**.

Gestisce tutti i processi di Customer Facing di Alitalia per il mercato italiano e internazionale e propone soluzioni CRM complete e personalizzate sulle esigenze del cliente: customer service, vendita di biglietti elettronici, supporto ai programmi frequent flyer, lost & found, telemarketing, servizi di biglietteria elettronica, procedure speciali per notizie su scioperi ed emergenze.

Alicos investe molto nella qualità delle proprie risorse umane e nella scelta di partner tecnologici che assicurino un'infrastruttura in grado di rendere disponibile e operativa ogni soluzione in tempi rapidi, con una riduzione immediata dei costi di esercizio.

Per garantire la qualità dei suoi servizi è attiva in Alicos una struttura dedicata al monitoraggio continuo di tutte le operazioni di **Contact Center**, analizzate con sistemi di reporting nei contenuti, nel livello di affidabilità e nel raggiungimento degli obiettivi condivisi con il cliente.

Inoltre, l'integrazione delle competenze presenti nel Gruppo consente ad Alicos di offrire ai propri clienti un **modello che integra i servizi CRM con quelli consulenziali e IT**.

### **Management**

Presidente e Amministratore Delegato: Andrea Antonelli

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



Società leader nell'offerta di servizi di **Customer Relationship Management** nel mercato **Telco, Media e Utilities**, si propone come partner per le attività di **Business Process Outsourcing**.

Con il know how consolidato in 20 anni di collaborazione con i principali operatori di questo mercato, Almaviva Contact propone oggi una gamma estesa di servizi CRM ad alto valore aggiunto per la gestione dell'intero ciclo di rapporti con il cliente finale.

I servizi offerti vanno dalla gestione di tutti i processi di **Customer Care inbound** alle attività di **up/cross selling**, dal **teleselling/telemarketing** al supporto operativo nei programmi di loyalty e alla partnership per servizi a valore aggiunto.

Le soluzioni Almaviva Contact assicurano lo sviluppo e l'integrazione con i sistemi del cliente.

A supporto dei processi di CRM, i servizi di **Business Intelligence** consentono di conoscere e analizzare i fabbisogni dei clienti finali, programmare l'evoluzione dei servizi e monitorare i processi di servizio.

L'integrazione delle competenze presenti nel Gruppo consente inoltre ad Almaviva Contact di offrire ai propri clienti un modello di offerta che comprende, oltre ai servizi CRM, anche attività di **consulenza e soluzioni IT**.

### **Management**

Presidente: Marco Tripi

Amministratore Delegato: Andrea Antonelli

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



**Almaviva do Brasil** è una società di **Telemarketing e Information Technology** nata nel 2006.

La struttura organizzativa di Almaviva do Brasil ha avuto una crescita velocissima: in meno di tre anni è entrata tra i **primi 10 operatori di CRM del mercato brasiliano**, con 8000 dipendenti. La sede principale della società è a Belo Horizonte (Minas Gerais). Da marzo 2008 ha ampliato la sua presenza sul territorio aprendo due filiali a San Paolo.

Almaviva do Brasil offre servizi di **Contact Center** e si propone come partner per la gestione efficiente, flessibile ed efficace dell'intero ciclo di rapporti con il cliente finale.

I servizi vanno dalla gestione di tutti i processi di Customer Care inbound e outbound, alle attività di up/cross selling, dal teleselling/telemarketing al supporto operativo nei programmi di loyalty.

Di recente ha ampliato le sue attività con servizi di **recupero crediti**.

### **Management**

Presidente: Marco Tripi

Amministratore Delegato: Giulio Salomone

[www.almavivadobrasil.com.br](http://www.almavivadobrasil.com.br)

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



Almaviva TSF, il **partner ICT delle aziende del Gruppo Ferrovie dello Stato**, occupa una posizione di market leader nel mercato **Transportation**. Dal 1997 realizza e gestisce sia i sistemi relativi ai **processi di business** sia i **sistemi gestionali**, coprendo tutte le esigenze ICT di uno dei maggiori operatori del trasporto ferroviario a livello europeo. Inoltre, l'integrazione con le competenze presenti nel Gruppo Almaviva consente AD Almaviva TSF di offrire ai propri clienti un **modello integrato** di servizi consulenziali, IT e CRM.

I sistemi realizzati da Almaviva TSF governano la gestione amministrativa e finanziaria del Gruppo FS, la gestione delle risorse umane, i sistemi per il trasporto dei passeggeri e delle merci, le soluzioni per la localizzazione dei treni e per le informazioni al pubblico a bordo treno, mobile e nelle stazioni, oltre ai sistemi per la circolazione, per la manutenzione dei mezzi e per il ticketing.

Almaviva TSF è anche il **partner ICT delle aziende di trasporto pubblico locale** con un'offerta innovativa sul ticketing contactless, la gestione delle flotte e dei turni, le informazioni ai viaggiatori (Trentino Trasporti, CTP di Napoli). Per gli operatori logistici curiamo la gestione delle merci sui piazzali, la pianificazione del trasporto, il controllo degli accessi e dei transiti di mezzi e merci da e verso i corridoi multimodali (Progetto SlimMove – Industria 2015).

Importanti realizzazioni riguardano i sistemi di informazioni al pubblico per alcuni operatori di logistica e in ambito interporti (Autorità portuale di Bari, ARFEA - Aziende Riunite Filovie e Autolinee).

### **Management**

Presidente: Marco Tripi

Amministratore Delegato: Augusto Liguori

**[www.tsf.it](http://www.tsf.it)**

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



**Almawave** è la società d'innovazione tecnologica in area Consulting e Business Intelligence del Gruppo Almaviva. Un'azienda nata nel 2009 e formata da professionisti con competenze ed esperienze diverse: dalla conoscenza dei processi di business dei clienti alle più avanzate tecnologie. Almawave opera in Italia e all'estero per portare ai clienti soluzioni che rispondono in modo efficace, semplice e concreto alle loro esigenze.

### **CONSULTING - Analisi, idee e soluzioni a supporto dei processi di business**

Un team di professionisti con solido background al servizio di amministrazioni e aziende, con competenze consolidate in area New Media Marketing, ICT Governance e Process reengineering, CRM, Contabilità e Performance Management, Project Management. L'obiettivo è integrare business e tecnologia nelle aree di competenza orientando le soluzioni verso risultati tangibili e misurabili.

### **BUSINESS INTELLIGENCE - Innovazione nella gestione della conoscenza e nella comprensione del business**

Soluzioni innovative, basate su tecnologia proprietaria semantico-ontologica di seconda generazione, sviluppate da laboratori di innovazione che offrono risposte efficaci e concrete alle esigenze di conoscenza del business delle amministrazioni e delle aziende:

- **Semantic Enterprise Lab** – Evoluzione delle tecnologie semantico-ontologiche e sviluppo di soluzioni applicative per la gestione dell'informazione
- **Interactive Enterprise Lab** – Intelligenza artificiale e modelli d'interazione web/mobile evoluti (virtual human con interazione 3D), per semplificare la relazione tra l'azienda e i suoi clienti.

La Business Intelligence di Almawave mette a disposizione l'informazione in modo nuovo, veloce e organizzato, indipendentemente dal suo formato (mail, web, database, ...) e dalla lingua, con soluzioni dedicate a tutte le aree aziendali: Knowledge and Social Management, CRM, Trouble Ticketing, Sentiment Management, Claims & Communications, Fraud Detection, Legal Inventory, Skill Management.

### **Management**

Presidente: Marco Tripi

Amministratore Delegato: Valeria Sandei

[www.almawave.it](http://www.almawave.it)

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



Almawave e AlmavivA do Brasil hanno costituito ad agosto 2010 nuova azienda in Brasile, con sede a Belo Horizonte: Almawave do Brasil Informatica LTDA.

**Presidente della newco è Giulio Salomone**, che ricopre anche la carica di Amministratore Delegato di AlmavivA do Brasil. La nuova azienda opererà nel mercato del software, in particolare proponendo le proprie soluzioni in **area CRM e Business Intelligence**.

La piattaforma semantico-ontologica **Iride**, già sperimentata con successo in Italia, è in fase di localizzazione per il mercato brasiliano. Altra innovazione che Almawave do Brasil porterà sul mercato brasiliano sarà l'introduzione dell'**Avatar nel mondo dei contact center**. L'assistente virtuale guida e accompagna l'utente nella fruizione semplice e rapida di tutte le informazioni e i servizi disponibili in modo personalizzato e con linguaggio naturale. L'Avatar è utilizzato in Italia da INPS già dal 2007 con accessi sempre più numerosi perché replica online la semplicità dell'interazione "umana" con strumenti di realtà virtuale.

### **Management**

Presidente: Giulio Salomone

[www.almawave.it](http://www.almawave.it)

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO

### CCID-Almaviva Information Technology Shanghai Co.

L'azienda nasce dalla partnership tra Almaviva e CCID, primario gruppo cinese attivo nei settori editoria, IT, consulenza e CRM, controllato dal Ministero dell'Information Industry.

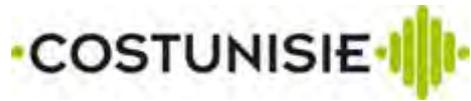
CCID-Almaviva Information Technology Shanghai Co. eroga **servizi CRM in outsourcing**, con l'obiettivo di estendere le proprie attività anche al **mercato IT**, seguendo la stessa strategia industriale applicata da Almaviva in Tunisia, con CosTunisie, e in Brasile, con Almaviva do Brasil.

#### **Management**

Presidente: Andrea Marzapane

Direttore Generale: Fu Xiaoyu

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



Nata nel 2002, è la società del Gruppo che offre servizi di **Customer Care** e **Telemarketing** per i mercati: Tunisia, Italia, Francia.

Tra i suoi principali clienti conta Neuf Telecom, il secondo operatore telefonico francese, Wind, Alitalia e l'Ambasciata d'Italia a Tunisi.

CosTunisie ha raggiunto una posizione di leadership nel mercato di riferimento vincendo nel 2008 la gara per il **full outsourcing del call center di TunisAir**, la più importante gara di servizi mai bandita in Tunisia.

### **Management**

Presidente: Andrea Marzapane

Direttore Generale: Ridha Ben Abdessalem

## LE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO



G.Matica nasce nel 2004 - mettendo a fattor comune le competenze ICT del Gruppo Almaviva, del gruppo leader nel mercato del Gaming del Regno Unito e un gruppo selezionato di gestori del settore delle Slot - e si aggiudica subito la **“Concessione per l’attivazione e la conduzione operativa della rete per la gestione telematica del gioco lecito mediante apparecchi da divertimento e intrattenimento nonché delle attività e funzioni connesse”** dell’Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato.

G.Matica ha realizzato una **propria piattaforma software per la gestione della Rete delle Slot.**

G.Matica, avvalendosi già dalla sua costituzione di consolidate esperienze nel settore del Gaming e del Betting, si è aggiudicata, inoltre, la **“Concessione per l’esercizio delle attività e funzioni in materia di gioco pubblico su base ippica e sportiva nonché dei giochi di abilità a distanza”**, gestita mediante la **piattaforma proprietaria G.Play.**

### **Management**

Presidente: Matteo Marini

Amministratore Delegato: Luca Contiello

[www.gmatica.it](http://www.gmatica.it)

## IL MANAGEMENT DELLE PRINCIPALI AZIENDE DEL GRUPPO

### **Andrea Antonelli**

#### **Amministratore Delegato di Almaviva Contact**

Andrea Antonelli ricopre anche la carica di Presidente e Amministratore Delegato di Alicos.



E' nato nel 1954 a Roma ed è laureato in ingegneria elettronica. Ha iniziato la propria carriera nel 1979 presso la Contraves Italiana e ha maturato diverse esperienze nel mondo dell'Information Technology collaborando con realtà quali Andersen Consulting, System Management, NCR.

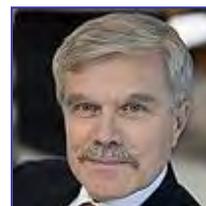
Dal 1999 al 2004 ha lavorato presso WIND ricoprendo diversi incarichi, da Responsabile Sviluppo SW fino a Responsabile della Direzione Customer Care.

Dal 2004 al 2006 ha lavorato in BT Albacom ricoprendo l'incarico di Direttore Operativo con responsabilità sulle attività di Rete, IT, Customer Care e Sicurezza.

### **Augusto Liguori**

#### **Amministratore Delegato di Almaviva TSF**

Augusto Liguori è nato nel 1948 a Roma ed è laureato in Fisica.



Dopo un'iniziale esperienza dedicata allo sviluppo software presso Univac (oggi Unisys) e Tecsiel, aziende all'avanguardia nella ricerca innovativa negli anni '80, ha iniziato a dedicarsi ad attività commerciali e di Business Development.

È entrato in Finsiel come Responsabile di sviluppo mercato nel 1988.

Nel corso degli anni è stato Direttore del Consorzio SIMT (Finsiel e Bull) per progetti del Ministero dei Trasporti (1990-1993) e del Consorzio Geodoc (Finsiel Telespazio) per progetti del Servizio Geologico (1991-1994). È stato anche Presidente di Sintesiel (società di Genova controllata da TSF) nel 1991-1994.

Ad aprile 2008, è stato nominato Amministratore Delegato di Almaviva TSF, azienda nella quale, a partire dal 1997 aveva già ricoperto ruoli di crescente responsabilità: da Responsabile delle strutture operative di Sviluppo, Esercizio e System Integration a Responsabile dello sviluppo dei nuovi mercati nelle aree del Trasporto Pubblico Locale e della Logistica, fino a Responsabile della gestione del Contratto di Outsourcing verso Ferrovie.

### **Valeria Sandei**

#### **Amministratore Delegato di Almaxwave**

Valeria Sandei è nata a Venezia e si è laureata in Economia dei Mercati Finanziari presso l'Università L. Bocconi di Milano.



Dopo una prima esperienza in JP Morgan, ha lavorato fino a metà del 2004 in Accenture, dove ha realizzato come executive importanti progetti nell'ambito della divisione di consulenza strategica.