

INFORMAZIONI PERSONALI

Roberta Brusaferrì



📍 Via Accademia 32, 20131, Milano

☎ +39 348 3543552

✉ roberta.brusaferrì@gmail.com

Data di nascita 30/08/1980

Nazionalità italiana

Partita IVA 10307300961

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Da marzo 2018

TICKETING & AUDIENCE DEVELOPMENT CONSULTANT

Libera professionista a partita IVA

Dopo oltre 15 anni di esperienza nel ticketing, ho scelto di mettere le mie competenze al servizio di chi organizza eventi, mostre, concerti, festival, teatri e musei.

Sono un "consulente operativo" che supporta gli Organizzatori nella scelta e nel corretto utilizzo di un sistema di biglietteria elettronica e soprattutto nello sfruttamento di tutte le loro potenzialità, in modo che non siano solo un obbligo normativo ma che possano diventare potenti strumenti di analisi dei dati, marketing, audience development e ottimizzazione dei processi interni.

L'obiettivo è risparmiare tempo e denaro ottenendo prestazioni migliori.

In base alle specifiche esigenze di ogni cliente, posso ad esempio:

- Analizzare le reali esigenze dell'Organizzazione
- Individuare il fornitore sul mercato più adatto a raggiungere gli obiettivi dell'Organizzazione e negoziare l'offerta migliore
- Gestire le fasi di avvio o sostituzione di un sistema di biglietteria elettronica
- Analizzare i dati quantitativi e qualitativi raccolti, contribuendo alla definizione della strategia di marketing e sviluppo del business
- Definire e realizzare strategie di audience development, con particolare attenzione ai target scuole e gruppi organizzati
- Supportare l'Organizzazione nello sfruttamento di tutte le potenzialità di un sistema di biglietteria elettronica in termini di marketing, distribuzione, ottimizzazione dei flussi, ottimizzazione dei processi, compresi quelli amministrativi

Mi occupo anche di gestire servizi connessi agli eventi culturali, come i rapporti con SIAE, i servizi di accoglienza, controllo accessi, didattica e visite guidate, audioguide, ...

Alcuni clienti e progetti seguiti nei primi mesi di attività:

- Ticket 24 Ore – Supporto in definizione procedure e attività di reporting
- WePlan – Assistenza alle politiche di ticketing per Matera 2019
- Narciso d'Autore – Promozione gruppi /scuole per il Museo Diocesano Carlo Maria Martini di Milano
- Rockin' 1000 – Gestione biglietteria e controllo accessi edizione 2018 c/o Stadio Franchi Firenze
- Home Festival – Gestione biglietteria e controllo accessi edizione 2018 c/o Treviso
- 24ORE Business School – Intervento al master part-time *Arte e Cultura: strategia di marketing, comunicazione e fundraising*, 18° edizione

Settore Servizi per eventi, mostre, concerti, festival, teatri e musei



2015 / 2018 RESPONSABILE DI TICKET 24 ORE***Ticket 24 Ore s.r.l. – Via Monte Rosa, 91 – 20143 Milano***

Nel 2015 il Gruppo 24 ORE ha acquisito la società *MostraMI srl* e mi ha chiamato con l'incarico di:

- Analizzare la situazione contabile, amministrativa e finanziaria
- Ottimizzare i processi operativi al fine di integrarli con quelli del Gruppo dal punto di vista gestionale e con quelli della controllante 24 ORE Cultura dal punto di vista operativo
- Riformulare le job description del personale alla luce della revisione dei processi
- Aumentare la produttività pro capite
- Capitalizzare il database di contatti e sviluppare le attività di promozione

Le conclusioni emerse dalle analisi hanno portato – tra l'altro – alla decisione di cambiare software gestionale di biglietteria elettronica. Mi sono occupata direttamente dell'analisi, del processo di selezione e infine dell'acquisto e della messa in produzione del nuovo software garantendo la continuità di tutte le attività operative durante il periodo di sovrapposizione dei due sistemi.

Nei 3 anni di gestione di Ticket 24 Ore mi sono occupata in particolare di:

- Definizione, gestione e controllo del budget
- Assegnazione dei ruoli e coordinamento dello staff
- Coordinamento di tutte le attività dell'azienda, in particolare biglietteria e prevendite per mostre, musei ed eventi
- Definizione delle strategie e coordinamento operativo delle attività di sviluppo database e promozione ai diversi target (scuole, gruppi, guide turistiche, agenzie viaggio, famiglie, ...)
- Coordinamento delle attività di rendicontazione amministrativa di incassi e pagamenti (anche per conto terzi)

Sotto la mia guida, Ticket 24 Ore è stata pienamente integrata nei processi operativi e gestionali del Gruppo controllante e ha visto la produttività pro capite quasi raddoppiata in 2 anni.

Settore Servizi di biglietteria, prevendita e promozione per mostre ed eventi propri e di terzi

2012 / 2015 RESPONSABILE COMMERCIALE***M.I.D.A. Informatica s.r.l. – Via Casalino, 27 - 24121 Bergamo***

Nel settore della biglietteria elettronica MidaTicket mi sono occupata di:

- Acquisizione di nuovi clienti e gestione del rapporto commerciale e operativo con i clienti acquisiti (musei, organizzatori di mostre, teatri, gestori stagioni sportive, organizzatori di concerti, festival,...)
- Rilevazione di nuove opportunità commerciali sul portafoglio clienti, analisi e cura dei progetti specifici richiesti (prodotti e servizi)
- Partecipazione a bandi di gara pubblici e privati, definizione del budget e stesura offerte tecniche
- Analisi del software di biglietteria sviluppato internamente, finalizzata allo sviluppo delle funzionalità necessarie a consolidare e ampliare la posizione di mercato
- Attivazione di partnership per la distribuzione dei contenuti: biglietti e abbonamenti, ma anche servizi e prodotti connessi

Ho ottenuto un incremento del fatturato anno su anno del 9% nel 2013, 14% nel 2014 e 15% nel 2015.

Fra i clienti più importanti da me acquisiti si possono citare La Triennale di Milano, i Musei Civici di Roma e il Forte di Bard.

Nello svolgere l'attività commerciale, mi sono occupata anche del settore App&Multimedia:

- Gestione commerciale di progetti multimediali legati al mondo degli eventi e dei beni culturali (app e videoguide per smartphone e tablet)
- Attività di project management dei progetti acquisiti, con particolare focus sul monitoraggio del budget

Cito ad esempio l'app *Milano al tempo di Costantino* sviluppata in occasione della mostra *Costantino 313 d.c. - L'Editto di Milano e il tempo della tolleranza*, organizzata a Palazzo Reale di Milano nel 2012/2013 e la videoguida su tablet del Museo di Arte Moderna e Contemporanea della Regione Autonoma Valle d'Aosta ospitata nel Castello Gamba di Châtillon.

Settore Ticketing e App&multimedia



2005 / 2012 RESPONSABILE MARKETING E CANALI DISTRIBUTIVI

Charta s.r.l. (attualmente Best Union) – Via S. Martino, 1/A - 48020 S. Agata sul Santeramo (RA)
c/o ufficio Milano: via Ettore Ponti, 55 – 20143 Milano

Al termine degli studi universitari, ho svolto uno stage in Charta srl legato alla messa in produzione del nuovo brand B2B e nuovo sito internet di e-commerce dell'azienda: vivaticket.it

Partendo dalla redazione delle schede informative sugli eventi in vendita, ho appreso gli strumenti e i processi alla base delle vendite online e di altri processi aziendali e in meno di un anno sono stata promossa a Responsabile Marketing.

Nei quasi 7 anni in azienda ho variato più volte le mie specifiche mansioni, che nel complesso si possono così riassumere:

- Gestione delle attività di promozione legate al circuito di prevendita Vivaticket: coordinamento delle attività di marketing dirette agli utenti, contatto con Clienti (organizzatori di eventi, mostre, festival, teatri, ...) e con partner di prevendita (online e reti fisiche)
- Definizione e mantenimento del rapporto commerciale con Clienti e Partner
- Coordinamento delle attività di promozione, redazione e customer care, con responsabilità diretta del personale addetto a tutte le mansioni facenti capo all'Area Marketing e Canali
- Gestione delle attività relative alla biglietteria anche durante lo svolgimento degli eventi, in coordinamento con gli Organizzatori e con i gestori delle venues

Ricoprire questi incarichi in un periodo di grande sviluppo dell'azienda e al fianco di professionisti del settore altamente qualificati, mi ha permesso di apprendere sul campo moltissime conoscenze specifiche del settore e di confrontarmi con le esigenze dei più svariati Clienti in tutti i settori dello spettacolo dal vivo e degli eventi culturali.

Settore Biglietteria, prevendita multicanale e promozione per eventi

2005 / 2009 ASSISTENTE UNIVERSITARIA

Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM – Via Carlo Bo, 1 - 20143 Milano

Al termine degli studi, ho affiancato nella gestione delle lezioni:

- Armando Peres, titolare dei corsi di *Marketing dei beni e delle attività culturali, Attrattive del territorio e sviluppo di prodotti turistici e Sostenibilità del Turismo*
- Emilio Quintè, titolare del *Laboratorio di Promozione e comunicazione degli eventi culturali*

In particolare i miei compiti erano:

- Preparare i materiali e i supporti per le lezioni dei Titolari
- Ideare e svolgere le lezioni dei corsi integrativi con affidamento diretto da parte dell'Università
- Organizzare e curare i seminari tenuti all'interno dei corsi da professionisti esterni
- Partecipare alle sessioni di esame
- Gestire le procedure burocratiche con la Segreteria dell'Università e gli altri Uffici competenti

L'esperienza dell'insegnamento universitario mi ha aiutato a sviluppare diverse capacità che mi sono state particolarmente utili per la mia crescita professionale, come ad esempio: parlare in pubblico, organizzare gruppi di lavoro, rappresentare concetti complessi, verificare l'apprendimento e quindi l'efficacia del proprio lavoro.

Settore Università

2004 COLLABORATRICE ALLA RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION

Kriterion Consulting s.r.l. – Via Cesare da Sesto, 15 - 20123 Milano

Rilevazione di la customer satisfaction sui visitatori della mostra *Bombe sulla città. Milano in guerra 1942-44* organizzata presso la Rotonda della Besana di Milano dal 21 febbraio al 9 maggio 2004:

- Ideazione, creazione e somministrazione del questionario
- Elaborazione autonoma degli strumenti per la gestione dei dati
- Raccolta, inserimento e analisi dei dati
- Elaborazione di tabelle e grafici a rappresentazione dei dati raccolti
- Stesura del dossier finale, completo di commenti sui risultati rilevati

Settore Consulenza museale



- 2004 **STAGE UFFICIO COMUNICAZIONE & MARKETING E UFFICIO STAMPA**
Fondazione Giorgio Cini onlus – Isola di San Giorgio Maggiore – 30124 Venezia
- Collaborazione all'organizzazione della mostra *Tiepolo. Ironia e Comico* organizzata presso la Fondazione Cini di Venezia dal 3 settembre al 5 dicembre 2004
 - Redazione testi per brochure e sito internet
 - Cura delle rassegne stampa
 - Attività di supporto a conferenze stampa
- Settore** Promozione e organizzazione di attività di carattere sociale, formativo, culturale, artistico e di ricerca
- 2003 / 2004 **Addetta alla cassa del settore scolastica/universitaria**
Il Libraccio di Veneto Libri s.r.l. – Via Vittorio Veneto, 22 – 20131 Milano
- Settore** Libreria specializzata nella compravendita di testi usati e nuovi
- 2002 / 2004 **Collaboratrice per l'organizzazione di eventi e promozioni**
One to One s.r.l. – Via Plinio, 11 – 20124 Milano
- Settore** Organizzazione eventi e promozioni pubblicitarie
- 2000 / 2002 **Addetta alla gestione della biglietteria**
TicketOne s.p.a. – Via Achille Papa, 22 – 20100 Milano
c/o Spazio Oberdan – Via Vittorio Veneto, 2 – 20131 Milano
- Settore** Punto vendita TicketOne e biglietteria cinema e mostre
- 1999 **Addetta alla gestione del bookshop**
Ingegneria per la Cultura – Via Attilio Benigni, 55/59 - 00156 Roma
c/o Libreria Spazio Oberdan – Via Vittorio Veneto, 2 – 20131 Milano
- Settore** Libreria specializzata in cinema e arte

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

A.A. 2002/2003 - 2004/2005

Laurea specialistica in Strategie, Gestione e Comunicazione dei Beni e degli Eventi Culturali

Sostenuta con il prof. Michele Trimarchi, docente in Politiche della cultura, con una tesi dal titolo *Tiepolo a Venezia – Organizzazione e marketing di una grande mostra*

Votazione 110/110 e lode

Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo della Libera Università di Lingue e Comunicazione **IULM** – Via Carlo Bo, 1 - 20143 Milano

A.A. 1999/2000 - 2001/2002

Laurea di primo livello in Scienze e Tecnologie della Comunicazione

Sostenuta con il prof. Gianni Canova, docente in Teorie e tecniche del linguaggio cinematografico, con una tesi dal titolo *Oltre Lars Von Trier – Il cinema degli adepti del Dogma 95*

Votazione 106/110

Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo della Libera Università di Lingue e Comunicazione **IULM** – Via Carlo Bo, 1 - 20143 Milano

A.S. 1994/1995 – 1998/1999

Diploma di maturità scientifica

Votazione 100/100

Liceo Scientifico Statale A. **Volta** – Via Benedetto Marcello, 7 - 20124 Milano



COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B2	C1	B2	B2	B2
Nel 2015 ho frequentato con successo un corso di livello B2 al British Council di Milano					
Spagnolo	B1	B1	B1	B1	B1
Nel 2001 ho superato l'esame di lingua spagnola durante il corso di laurea di primo livello in Scienze e Tecnologie della Comunicazione presso la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM					
Tedesco	A1	A1			
Ho studiato tedesco nella scuola media inferiore (1991-1994) e ho conservato una minima capacità di comprensione di frasi semplici, sia scritta che orale					

*Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato
Tabella compilata secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue*

Competenze sociali e organizzative

- Sono fortemente predisposta al **lavoro di squadra**, con particolare propensione al **coordinamento di collaboratori**: sono convinta che le occasioni di confronto con gli altri siano fonte di crescita e spesso di grandi e piccole opportunità
- Ho un'ottima **capacità di relazione** con persone di ogni tipo e nei contesti più diversi; le mie esperienze personali e professionali mi consentono di tenere rapporti costruttivi sia all'interno dell'azienda che con clienti, fornitori e partner
- Sono da sempre abituata a **lavorare per obiettivi**, spesso in situazioni di forte pressione e con scadenze inderogabili
- **Curiosità, determinazione e onestà** completano il quadro delle mie capacità e attitudini

Competenza digitale

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Avanzato	Avanzato	Intermedio	Intermedio	Intermedio

*Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato
Autovalutazione in base alla classificazione delle competenze digitali indicata dall'Unione Europea nel 2015*

- Ho sviluppato un'**ottima dimestichezza con il linguaggio informatico** e ho preparazione di base che mi consente l'apprendimento rapido e puntuale dell'uso di diversi programmi.
- Durante le mie esperienze professionali, ho dovuto spesso confrontarmi con colleghi e fornitori specializzati in programmazione. Questo mi ha consentito di sviluppare capacità di:
 - **analisi di problemi informatici** (migrazione di dati, struttura campi database, ...)
 - **comprensione del linguaggio informatico e interlocuzione** con specialisti
 - proporre **soluzioni a problemi informatici** che siano compatibili con i software esistenti
- In generale ho **ottima conoscenza dei programmi Office** (in particolare Word ed Excel), e dei principali programmi di **posta elettronica**. Conoscenza elementare di Photoshop, Access e del linguaggio HTML.
- Ho una conoscenza approfondita di alcuni software di biglietteria elettronica (Charta, TLite, MidaTicket, Show) e generica di altri.

Patente di guida B



ULTERIORI INFORMAZIONI

- Ho una grande passione per i **viaggi**. Sono stata in Brasile, Cina, Cisgiordania, Cuba, India, Iran, Messico, Perù, Siria, Tibet, Vietnam oltre a diverse città e Paesi in Europa
- Dal 2010 al 2015 sono stata un **socio fondatore dell'Associazione di Promozione Sociale Ipazia**, con compiti di organizzazione e promozione delle attività e gestione degli obblighi legali
- Dal 1997 al 2002 ho svolto **attività di volontariato** presso l'Associazione Cena dell'Amicizia con mansioni di accoglienza e compiti organizzativi

Dati personali Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Milano, 17/09/2018



Roberta Brusaferrì