

A woman with dark hair, wearing a light green ribbed sweater and an orange scarf, is looking upwards and to the right. She is holding a white travel brochure or map. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting with a blue sky and some greenery. A semi-transparent teal banner is overlaid across the middle of the image, containing the main title.

Uvet American Express Unified Communications: l'innovazione viaggia sulla rete multiservizio.

Grazie alla soluzione Cisco Unified Communications, Uvet American Express inaugura un innovativo progetto di Travel Management Services che costituisce una novità assoluta nel settore dei viaggi d'affari.

In breve

Azienda

UVET AMERICAN EXPRESS

Settore

Servizi travel

La sfida

- Realizzare un progetto all'avanguardia di Travel Management Services con l'obiettivo di mettere il cliente al centro dei propri processi di business.

La soluzione

- Soluzione di Unified Communications Cisco Systems

Obiettivi raggiunti

- MyTravel, una piattaforma multicanale costruita su un'infrastruttura di rete Cisco Systems e basata sull'Unified Communications, permette un servizio su misura del cliente, identificando l'azienda o il viaggiatore e attingendo le informazioni e i profili da un database strutturato e centralizzato.

Il settore dei servizi travel a livello nazionale è polverizzato in migliaia di agenzie di viaggio di dimensioni diverse: dalle realtà a gestione familiare a grandi organizzazioni che si occupano dei servizi travel con un approccio globale. A fianco di un 90% di agenzie dedicate fondamentalmente al mercato consumer operano strutture specializzate nella fornitura di soluzioni travel per le aziende di ogni settore e dimensione; un target ben diverso, e non solo per l'eterogeneità delle esigenze. Oggi le medie e grandi aziende hanno bisogno di servizi evoluti, ben oltre l'acquisto di biglietti low cost per la loro rete di dipendenti o agenti. L'entità del budget dedicato spesso è elevata, tanto che non sono poche le grandi organizzazioni che utilizzano una travel policy interna in cui si definisce la metodologia di accesso ai servizi a seconda della posizione ricoperta in azienda o delle singole esigenze.

E, oggi, la tecnologia è un fattore in grado di fare la differenza; soluzioni di ICT all'avanguardia - le reti multiservizio, wired e wireless, per la trasmissione integrata di voce, dati e video via IP - possono soddisfare le esigenze degli operatori del settore travel come di qualsiasi altro mercato, soprattutto per la loro adattabilità all'integrazione di servizi a valore aggiunto. Una delle maggiori realtà internazionali del settore, Uvet American Express, ha coniugato la propria vocazione B2B a un radicato orientamento all'innovazione tecnologica. Forte di una soluzione di Unified Communications Cisco Systems, Uvet American Express sta per lanciare MyTravel, un progetto all'avanguardia di Travel Management Services nato con l'obiettivo di mettere il cliente al centro dei propri processi di business.

MyTravel, gestione su misura.

Uvet American Express è la società nata da Uvet, brand storico presente sul mercato nazionale da 50 anni, in seguito alla fusione con American Express, compiuta in risposta alle crescenti esigenze di un mercato in piena globalizzazione.

Ad oggi, Uvet American Express è la società leader in Italia nei servizi e nelle soluzioni per i viaggi d'affari e per l'organizzazione di incentive, meeting ed eventi. La mission strategica è quella di rispondere alle esigenze di travel management delle aziende, fornendo una gamma completa di servizi di viaggio competitivi (voli, hotel, autonoleggi e organizzazione di eventi) caratterizzati da un forte equilibrio tra l'alta qualità dei servizi, dei processi offerti e dei costi. Presente in Italia nelle maggiori aree di business con una rete diretta costituita da oltre 50 tra agenzie di viaggio e presenze interne alle più grandi aziende, con sede principale a Milano, annovera nel proprio portfolio clienti oltre 2000 tra grandi, medie e piccole imprese nazionali ed internazionali.

Per **Mario P. Mazzei**, Direttore Marketing & Comunicazione, da sempre visione aziendale e voglia di innovazione coincidono.

“La nostra mission è fornire aiuto alle aziende per semplificare loro la gestione dei viaggi, spesso molto complessa, e per contenere i budget dedicati alle trasferte dei dipendenti”. E per Uvet American Express la tecnologia non è solo uno strumento per ridurre i costi interni, ma anche un vantaggio competitivo per fornire migliori servizi. Da qui nasce l'idea di creare un nuovo modello di interazione con la propria clientela, un sistema evoluto che consenta il contatto tra clienti e Travel Counsellor Uvet American Express attraverso i canali più comuni e più utilizzati.

Una soluzione che non poteva non chiamarsi MyTravel, il top della personalizzazione nella gestione e organizzazione dei viaggi tramite agenzia. “MyTravel nasce come piattaforma multicanale, costruita su un'infrastruttura di rete Cisco Systems e basata sull'Unified Communications”. Non a caso una piattaforma VoIP è alla base dei sistemi informativi dell'azienda, e la rete integrata permette la condivisione a tutti gli uffici e sedi interconnessi, di informazioni e profili dei clienti. “Con MyTravel, i nostri viaggiatori frequent flyer potranno utilizzare il telefono per parlare direttamente con un operatore o interagire via web per richiedere



informazioni, effettuare prenotazioni o modifiche dei viaggi via e-mail. L'accesso agli archivi e ai database tramite il network multiservizio consente, a qualsiasi operatore in contatto con il cliente, di individuare e rispettare le esigenze e le preferenze dell'interlocutore, indipendentemente dall'ubicazione fisica di entrambi”.

MyTravel permette di offrire al cliente un servizio su misura, identificando, attraverso la rete IP, l'azienda o il viaggiatore e attingendo le informazioni da un database strutturato e centralizzato contenente tutta la sua “storia” e le sue preferenze (profili cliente, travel policy aziendale). L'accesso ai dati storici avviene in tempo reale e le esigenze di sintesi sono garantite da processi di comunicazione standardizzati in uso presso tutte le sedi e filiali remote. I canali d'accesso sono integrati e ognuno di essi (filiale, call center, web) consente la personalizzazione dell'interazione e facilita l'erogazione dei servizi riducendo i tempi e migliorandone la qualità complessiva.

La tecnologia fa il giro del mondo (in classe business).

MyTravel si conferma una suite innovativa sia in Italia che in Europa, il primo esempio di servizio all'avanguardia su piattaforma integrata legato al settore travel e nell'ambito dei servizi B2B, un reale valore aggiunto pensato per una clientela aziendale. E ancora una volta, tecnologia, innovazione e business hanno, come denominatore comune, Cisco Systems. “Abbiamo scelto Cisco Systems perché abbiamo sempre puntato sulle loro soluzioni”, sottolinea Mazzei. “Una volta raggiunto l'obiettivo di integrare sull'architettura di rete le agenzie, i partner e gli implant - i nostri uffici presenti

all'interno delle grandi aziende, modelli organizzativi che probabilmente saranno superati grazie ai nuovi servizi - il passo successivo è stato integrare servizi che, sfruttando al massimo i benefici dell'Unified Communications, potessero portare il massimo risultato in termini di automazione applicata al nostro settore”.

E già si profila un ROI senza confronti nell'ambito del Customer Care, della tangibilità e qualità del servizio percepita dai clienti di Uvet American Express. “La soddisfazione del cliente è per noi l'obiettivo più importante”, aggiunge M.P. Mazzei. “Dobbiamo però anche considerare tutti i vantaggi che avremo in termini organizzativi: MyTravel ci consentirà di non essere più vincolati all'utilizzo di risorse in relazione alla presenza di clienti in specifiche aree territoriali”. Infatti grazie a soluzioni come il CallManager Cisco - il centralino software in grado di svolgere automaticamente le funzioni di un centralino tradizionale - il call center diventa virtuale.

L'orientamento all'innovazione si conferma, per Uvet American Express, una marcia in più. “Ad oggi, la nostra è un'azienda di riferimento sul territorio nazionale, proprio per il modo di utilizzare i vantaggi della tecnologia, forti di una storia costellata di servizi, piattaforme, e soluzioni sviluppate ad hoc. Siamo uno dei pochi gruppi che dispone al suo interno di un team per lo sviluppo di servizi e soluzioni tecnologiche, questo è un altro vantaggio competitivo nei confronti dei nostri competitor”. E, con queste basi, la scelta delle soluzioni Cisco Systems si è rivelata vincente, come conferma M.P. Mazzei nell'analisi conclusiva. “Servizi come MyTravel costituiscono il futuro del nostro settore. Una realtà di travel management fornisce informazioni, quindi deve

poter contare su una piattaforma di gestione di informazioni flessibile e completa. E i risultati sono evidenti: saremo presto in grado di fornire i nostri servizi - senza interruzione - attraverso SMS o videocomunicazione. I nostri utenti possono apportare modifiche alle loro prenotazioni on line per telefono o via chat, utilizzando anche linguaggi naturali che vengono interpretati correttamente dal sistema, in grado di ricavare le informazioni nel database tra i profili dei viaggiatori. MyTravel è un servizio molto complesso in termini di architettura e applicazioni coinvolte ma in grado di rilasciare un servizio facilmente utilizzabile. La sfida era proprio questa: adattare la tecnologia all'usabilità. Grazie a Cisco Systems, questo è stato possibile”.

Link utili

Cisco Systems

<http://www.cisco.com/it>

Uvet American Express

<http://www.uvetamex.com>

Cisco Unified Communications

http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/avvid_solutions/ipcom_home.shtml



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel.: 001 408 526-4000
Fax: 001 408 526-4100

Sede europea

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
<http://www-europe.cisco.com>
Tel.: 0031 020 357 1000
Fax: 0031 020 357 1100

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
<http://www.cisco.com/it>
Numero verde: 800 787854
Fax: 039 6295 299

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Tel.: 06 516451
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco Systems nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi e i numeri di telefono e fax sono disponibili sul sito Cisco Connection Online all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/offices>

Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Belgio • Brasile • Bulgaria • Canada • Cile • Cina • Cipro • Colombia • Corea • Costarica • Croazia • Danimarca • Emirati Arabi • Filippine • Finlandia • Francia • Germania • Giappone • Gran Bretagna • Grecia • Hong Kong • India • Indonesia • Irlanda • Israele • Italia • Lussemburgo • Malesia • Messico • Norvegia • Nuova Zelanda • Olanda • Perù • Polonia • Portogallo • Portorico • Romania • Repubblica Ceca • Russia • Scozia • Singapore • Slovacchia • Slovenia • Spagna • Stati Uniti • Sud Africa • Svezia • Svizzera • Tailandia • Taiwan • Turchia • Ucraina • Ungheria • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe