



In viaggio con ...

Credem



è presente su tutto il territorio nazionale con circa 700 punti vendita e conta oltre 5000 dipendenti di cui circa 1200 sono viaggiatori abituali. Stiamo parlando di Credem, dinamica banca privata italiana con quasi 100 anni di storia, quotata alla Borsa di Milano.

Una realtà che ha vissuto negli ultimi due anni una fase di profonda riorganizzazione per quanto riguarda i processi di travel. A parlarcene è **Andrea Mazzini**, 47 anni, che ha fatto il suo ingresso in Credem Emiliano nel '92 - dopo una precedente esperienza in altra azienda bancaria - occupandosi inizialmente di sistemi informativi e di organizzazione. Dal 2002 è responsabile dell'Amministrazione del Personale e riporta al Direttore Risorse Umane: tra i suoi compiti, il coordinamento di tutte le attività di amministrazione del personale (dall'elaborazione delle buste paga alla gestione del rapporto di lavoro dei dipendenti), la gestione delle flotte e quella del travel. «A quest'ultimo - spiega Mazzini - dedico mediamente il 20-30% del tempo, anche se la riorganizzazione del servizio che mi ha visto coinvolto in prima persona ha chiaramente necessitato di un impegno maggiore. La nostra realtà è caratterizzata da un rilevante numero di persone che si muovono per lavoro: nei primi sei mesi dell'anno, ad esempio, i viaggiatori sono stati 2800, per complessive 8500 trasferte. Si tratta però, per lo più, di viaggi di breve durata, "point to point", soprattutto legati ad attività di formazione,

di coordinamento e di spinta commerciale. Il trend è stato in continua crescita, anche perché Credem ha acquisito nel corso del 2008 numerosi sportelli da altre banche e questo ha richiesto anche un aumento del numero di viaggi del nostro personale per supportare l'integrazione delle nuove filiali».

La riorganizzazione del travel è nata proprio dall'esigenza di potenziare il servizio per supportare lo sviluppo dell'azienda, garantendo risposte in tempi rapidi anche in presenza di picchi di lavoro importanti e di un numero crescente di viaggiatori. «Il progetto prevedeva più fasi - racconta Mazzini -: in primo luogo, abbiamo automatizzato i processi attraverso un portale interno per la prenotazione dei servizi di viaggio. Il tool - che è stato realizzato internamente dai nostri Sistemi Informativi ed è operativo dalla metà dello scorso anno - consente ai dipendenti di inserire le richieste e ricevere le risposte sia tramite sistema sia via mail e sms. Abbiamo quindi standardizzato l'attività di prenotazione affidandola in toto all'agenzia, e selezionato un nuovo partner, Carlson Wagonlit Travel, attraverso una gara gestita dal nostro Procurement che ha visto coinvolti i principali player del mercato. Oggi tutte le prenotazioni vengono effettuate dall'ufficio CWT di Bologna e il nostro portale è stato completamente integrato con i sistemi della travel management company in modo da consentire lo scambio automatico dei flussi di informazione, l'ottimizzazione dei processi e il rispetto delle policy. Ritengo in particolare che la completa integrazione, resa possibile dallo sforzo congiunto delle rispettive aree dei Sistemi Informativi Credem e CWT, rappresenti un elemento essenziale per supportare l'erogazione di un livello di

servizio che deve sempre garantire qualità ed efficienza. Il passo successivo sarà la standardizzazione della gestione travel a livello di gruppo, esportando il modello in tutte le società che sono interessate».

Ma qual è l'approccio che guida la gestione del travel in Credem? «Abbiamo due anime - chiarisce Mazzini -. Da un lato, erogare servizi che siano il più possibile funzionali a supportare il business, ovviamente con quella particolare sensibilità che ci deriva dall'essere uomini del Personale; dall'altra, un forte *commitment*, proprio della nostra azienda, all'ottimizzazione della spesa: la sfida è quella di trovare il corretto equilibrio tra queste due esigenze». Molti, quindi, gli interventi, attuati e in corso, anche a livello di costi diretti: «Date le caratteristiche delle nostre trasferte - afferma Mazzini - puntiamo da sempre a **ottimizzare** quello che è il **costo complessivo del viaggio** del dipendente, agendo sui diversi fattori di spesa (ad esempio sui trasferimenti da/per l'aeroporto). Inoltre abbiamo aggiornato la policy e stiamo lavorando sull'**advance booking**, sensibilizzando ulteriormente i dipendenti per cogliere tutte le opportunità. Un altro aspetto su cui ci stiamo concentrando è lo sviluppo di un **hotel program** che tenderà a razionalizzare ulteriormente le strutture che oggi utilizziamo su tutto il territorio nazionale. Infine, vogliamo focalizzarci in modo più approfondito sull'area di **reporting** e di **monitoraggio dei costi** grazie anche al tool CWT Program Management Center: crediamo infatti che rendere consapevoli dipendenti e responsabili di come viaggiano e dei margini di ottimizzazione esistenti sia una delle chiavi per coinvolgere tutti in una logica di attenzione ai costi e favorire comportamenti virtuosi».