

Risparmi del 4-7% per i clienti nel 2010 grazie al sistema automatico di messaggistica di CWT *Inviati un milione di messaggi con CWT Program Messenger*

MILANO, 24 maggio 2011 — Carlson Wagonlit Travel (CWT), leader globale specializzato nel business travel management, ha annunciato oggi che il tool *CWT Program Messenger* (precedentemente noto come *CWT Policy Messenger*) ha inviato nel 2010 un milione di messaggi, portando a un miglioramento di 10 punti nelle performance legate alla conformità alla travel policy per i clienti che utilizzano questo servizio. Essi hanno così potuto beneficiare di risparmi pari al 4-7% della spesa totale di viaggio.

CWT Program Messenger consente alle aziende di gestire in modo più efficace i propri viaggi d'affari attraverso alert mirati che riguardano la travel policy e altre informazioni relative alla trasferta. Tali messaggi - inviati automaticamente via mail - favoriscono la conformità alla policy e possono condurre a risparmi significativi. CWT prevede che il numero di messaggi inviati raggiunga quota tre milioni nel 2011, evidenziando un incremento consistente della domanda da parte del mercato.

Alcatel-Lucent, azienda globale di telecomunicazioni basata in Francia, utilizza attualmente il sistema automatico di messaggistica di CWT. «Rivolgersi individualmente ai viaggiatori è essenziale per rafforzare la conformità alla nostra travel policy aziendale - ha dichiarato il suo vice presidente Procurement & Design-to-cost, Jean-Pierre Lau -. Utilizziamo *CWT Program Messenger* per accrescere la consapevolezza dei viaggiatori sull'impatto dei costi dovuti a comportamenti impropri nelle prenotazioni. Abbiamo identificato alcune aree di miglioramento e configurato l'applicazione per intervenire proprio sui fattori chiave per la riduzione dei costi. Il tool è sufficientemente flessibile per modificarne le impostazioni in qualsiasi momento e adattarlo alle priorità di breve e medio periodo definite da Alcatel-Lucent. Stiamo notando attraverso i report statistici alcuni miglioramenti tangibili, quale ad esempio un maggior rispetto dei canali di prenotazione preferenziali per gli hotel».

Alcatel-Lucent non è l'unico cliente che punta a migliorare la conformità e l'esperienza di viaggio. Secondo l'indagine *Travel Management Priorities 2011* condotta da CWT a livello globale, queste sono tra le aree principali di intervento per i travel manager nel 2011.

CWT Program Messenger è divenuto un tool globale di comunicazione multifunzionale che invia un ampio ventaglio di messaggi a diversi gruppi di collaboratori, a seconda dei parametri selezionati dal cliente. *CWT Program Messenger* è utilizzato, ad esempio, per fornire informazioni ai viaggiatori sulla loro destinazione o sulla travel policy aziendale. Attualmente oltre 300 aziende di ogni dimensione in 27 Paesi utilizzano *CWT Program Messenger* in inglese, francese, tedesco, spagnolo, italiano e portoghese.

Francois Bertrand, Global Travel Manager di Alcatel-Lucent ha aggiunto: «*CWT Program Messenger* è usato ad oggi in 11 Paesi e contiamo di estenderlo ad altri nel prossimo futuro. L'applicazione è molto semplice da implementare e configurare. I messaggi inviati ai nostri viaggiatori vengono elaborati direttamente da noi e possono essere aggiornati in qualsiasi momento in funzione della situazione di ciascun Paese e degli obiettivi del travel management. Oggi lo strumento viene usato per incrementare la conformità su temi quali l'advance booking o le prenotazioni alberghiere, ma potrebbe anche essere utilizzato in futuro per l'invio di messaggi relativi ai rischi connessi alla sicurezza su alcune destinazioni. L'applicazione sembra essere stata ben accettata dai viaggiatori di Alcatel-Lucent. Crediamo sia importante aggiornare

regolarmente i messaggi per evitare di cadere in una routine in cui le persone non prestano più attenzione ai messaggi che ricevono».

Un supporto per gli obiettivi di travel

«CWT Program Messenger – ha evidenziato Pauline Queré, Vice Presidente Global Customer Product Marketing di CWT - possiede caratteristiche e funzionalità globali che gli consentono di supportare un'ampia gamma di obiettivi, al di là della stretta conformità alla policy, attraverso l'utilizzo di informazioni tratte dal profilo viaggiatore e dagli itinerari. Ad esempio, i clienti utilizzano CWT Program Messenger per promuovere il treno o alternative di viaggio che riducano le emissioni di carbonio o per comunicare ai viaggiatori le diverse opzioni di trasporto via terra oppure linee guida rilevanti sulla sicurezza. I clienti, inoltre, si interfacciano con il nostro product team, suggerendo nuove modalità di utilizzo dello strumento; noi continueremo a sviluppare e investire in CWT Program Messenger proprio sulla base dei loro feedback. Al momento sono oltre 300 i clienti che usano il tool, il doppio di quelli esistenti a fine 2010».

Carlson Wagonlit Travel

Carlson Wagonlit Travel (CWT) è leader mondiale specializzato nella gestione dei viaggi d'affari e di meeting ed eventi. Presente in oltre 150 paesi, CWT annovera tra i suoi clienti importanti gruppi multinazionali, istituzioni pubbliche e aziende di varie dimensioni. Grazie alla competenza dei propri collaboratori, unita alla disponibilità di tecnologie all'avanguardia, CWT aiuta i propri clienti in tutto il mondo a ottenere il massimo valore dalla gestione dei propri viaggi d'affari in termini di risparmi, servizi, sicurezza e sostenibilità. La società offre inoltre servizi e assistenza di eccellenza ai viaggiatori. Le innovative soluzioni di CWT sono raggruppate in diverse aree d'intervento: Traveler & Transaction Services, Program Optimization, Safety & Security, Meetings & Events ed Energy Services. Nel 2010 CWT ha registrato un volume d'affari complessivo, tra strutture di proprietà e joint venture, di 24,3 miliardi di dollari. Carlson Wagonlit Travel sostiene a livello globale l'iniziativa umanitaria MASSIVEGOOD, che permette ai viaggiatori di contribuire con una "micro-donazione" ogniqualvolta acquistino servizi di viaggio. Per ulteriori informazioni: www.carlsonwagonlit.it

Media Contact:

Sasa Carpaneda
Carlson Wagonlit Travel
+39 02 62543251
+39 335 7999425

scarpaneda@carlsonwagonlit.it