



Carlson Wagonlit Travel

“Una gestione efficace dei viaggi d'affari”

Press Information

Marzo 2011



**CARLSON WAGONLIT TRAVEL
ITALIA
PRESS INFORMATION 2011**

Contenuti:

Chi siamo	3
Carlson Wagonlit Travel nel mondo	4
■ Facts & Figures	
■ Overview del mercato dei viaggi d'affari	
■ Una gestione efficace del travel	
■ Il supporto del CWT Travel Management Institute	
Carlson Wagonlit Travel in Italia	7
■ Una presenza capillare	
■ Un'esperienza consolidata	
Le soluzioni di Carlson Wagonlit Travel	8
Il valore della consulenza	11
■ Program Management	
■ Solutions Group	
Tecnologia all'avanguardia	12
I nostri punti di forza	13
Storia di Carlson Wagonlit Travel	14
Il management di Carlson Wagonlit Italia	19

Press Contact:

Sasa Carpaneda
Carlson Wagonlit Travel
Tel.: +39 02 62543251
Cell.: +39 335 7999425
Email: scarpaneda@carlsonwagonlit.it

CHI SIAMO

Carlson Wagonlit Travel (CWT) è leader mondiale tra le travel management company e ha alle spalle oltre 130 anni di esperienza nella **gestione dei viaggi d'affari**.

Presente con più di 3000 uffici in circa 150 paesi del mondo, Carlson Wagonlit Travel vanta un giro d'affari annuo di 24,3 miliardi di dollari, tra strutture di proprietà e joint venture, e annovera tra i suoi clienti importanti gruppi multinazionali, istituzioni pubbliche e aziende di ogni dimensione che - grazie a uno dei network più estesi a livello mondiale - possono sempre contare su un servizio di altissimo livello, in ogni momento e in qualsiasi parte del mondo.

La nostra Mission

La Mission di CWT è aiutare le aziende e le istituzioni pubbliche a **ottimizzare la spesa per i viaggi d'affari**, fornendo i migliori servizi e la più qualificata assistenza ai viaggiatori.

La chiave del successo si fonda su un approccio integrato che garantisce l'ottimizzazione di tutte le fasi del processo di travel, dalla pianificazione e prenotazione dei viaggi al servizio offerto ai viaggiatori, dalle strategie d'acquisto con i fornitori finali al consolidamento dei dati, dalla gestione delle spese all'integrazione dei processi.

Grazie alla competenza del proprio personale, unita alla disponibilità di tecnologie all'avanguardia, CWT aiuta i propri clienti in tutto il mondo a realizzare **risparmi**, migliorare i **servizi** e la **sicurezza** dei viaggiatori, in un'ottica di mobilità **sostenibile**.

CWT ha un ruolo importante anche **nella gestione di meeting ed eventi**, fornendo **know-how strategico** e una serie di **servizi e soluzioni tecnologiche** che permettono alle aziende di massimizzare il ritorno dei loro investimenti.

I nostri azionisti

Carlson Wagonlit Travel è in comproprietà tra Carlson (55%) - una delle società a capitale privato più importanti del Nord America, leader mondiale nei servizi alberghieri, ristorativi e di viaggio con quartier generale a Minneapolis - e Chase Travel Investment, società affiliata al prestigioso gruppo finanziario JPMorgan Chase & Co. (45%).

CARLSON WAGONLIT TRAVEL NEL MONDO

Facts & Figures

Sede	Minneapolis (USA) Parigi (Francia)
Azionisti	Carlson (55%) e Chase Travel Investment (45%)
Management	Douglas Anderson, Presidente e CEO
Core business	Carlson Wagonlit Travel è leader globale specializzato nel business travel management. L'obiettivo è l'ottimizzazione del budget di spesa per i viaggi d'affari e di tutti i processi annessi alle trasferte per le aziende di ogni dimensione e le istituzioni governative.
Prodotti e Servizi	Le soluzioni di CWT sono raggruppate in diverse aree di intervento: Traveler & Transaction Services, Program Optimization, Safety & Security, Meeting & Events ed Energy Services.
Volume d'affari complessivo (2010)	24,3 miliardi di dollari, generato da uffici di proprietà o in joint ventures (+ 13,5% vs. 2009)
Nuove vendite (2010)	1,8 miliardi di dollari, esclusi i rinnovi contrattuali. Il tasso di "retention" della clientela esistente è stato del 96%.
Numero transazioni	Oltre 57 milioni di transazioni online e offline gestite ogni anno
Posizione	N° 1 in Europa, Asia Pacific e America Latina
Copertura geografica	Con uffici in circa 150 paesi (l'85% del mercato industriale mondiale), Carlson Wagonlit Travel possiede una delle più estese reti nel mondo
Collaboratori	circa 19mila
Clienti	Carlson Wagonlit Travel serve oltre un terzo delle "Top 100" della classifica di Fortune.

Overview del mercato dei viaggi d'affari

Negli ultimi anni il settore dei viaggi d'affari ha registrato profondi cambiamenti. Oltre agli avvenimenti geo-politici ed economici che hanno condizionato fortemente il mercato, molti altri fattori hanno avuto un impatto determinante:

- ▶ i budget per i viaggi d'affari sono gestiti sempre più frequentemente da uffici acquisti che hanno sviluppato una specifica cultura nel Travel Procurement, aumentando il controllo sui costi;
- ▶ le nuove tecnologie stanno offrendo nuove opportunità per l'ottimizzazione dei costi e hanno fatto nascere nuovi "attori";
- ▶ i vettori Low Cost e le tariffe "Web" hanno aumentato in modo significativo la frammentazione dell'offerta aerea;
- ▶ vi è un interesse crescente riguardo ai temi della CSR e dell'ambiente.

L'attenzione delle aziende è dunque sempre più focalizzata sulla razionalizzazione dei costi relativi alle trasferte, data l'incidenza di questa voce di costo sui bilanci, nonché sulla qualità dei servizi e sulla sicurezza dei viaggiatori.

Per raggiungere gli obiettivi aziendali, la soluzione non può essere quella di tagliare il numero delle trasferte, vitali per lo sviluppo delle imprese, ma piuttosto di intervenire in modo integrato a tutti i livelli per massimizzare il ritorno dell'investimento nell'area travel, favorendo così la competitività del business.

Una gestione efficace del travel

Carlson Wagonlit Travel affianca le aziende per "governare" la complessità del mercato e rispondere ai bisogni e alle aspettative dei viaggiatori.

Attraverso un approccio integrato CWT agisce su tutte le componenti che possono generare risparmi, garantendo un servizio qualificato e migliorando al contempo la sicurezza dei viaggiatori.



Carlson Wagonlit Travel ha identificato, in particolare, **otto aree su cui intervenire**:



Il supporto del CWT Travel Management Institute

Nel 2005 Carlson Wagonlit Travel ha fondato il CWT Travel Management Institute. Il suo compito è condurre approfondite ricerche di mercato al fine di supportare i clienti a livello mondiale, fornendo loro benchmark e best practice per ottimizzare la gestione dei loro viaggi d'affari. Il CWT Travel Management Institute rappresenta quindi un importante **strumento di knowledge management**.

L'Istituto presenta costantemente i risultati delle ricerche in specifiche pubblicazioni. Tra queste:

- ▶ *Travel Management Priorities 2011: : Insights into the Rebound*
- ▶ *Meetings and Events: Where Savings Meet Success (2010)*
- ▶ *Travel Management Priorities for 2010 (2010)*
- ▶ *Room for Savings: Optimizing Hotel Spend (2009)*
- ▶ *Effective Travel Management: Eight Levers to Optimize a Travel Program (2008)*
- ▶ *Playing By The Rules: Optimizing Travel Policy and Compliance (2008)*
- ▶ *Global Horizons: Consolidating a Travel Program (2007)*
- ▶ *Towards Excellence in Online Booking (2006)*



CARLSON WAGONLIT TRAVEL IN ITALIA

Carlson Wagonlit Travel opera in Italia da oltre 80 anni e rappresenta oggi la prima società di gestione dei viaggi d'affari nel nostro Paese.

Sede	Via A. Benigni, 25 – Roma
Direzione Commerciale	Via A. Vespucci, 2 – Milano
Management	Amministratore Delegato – Roberto Bacchi
Collaboratori	Oltre 850 su tutto il territorio nazionale
Volume d'affari 2010	circa 620 milioni di euro, con un aumento del 12,8% rispetto al 2009
Consulenza e rete commerciale	oltre 40 tra Program e Sales Manager

Una presenza capillare

Carlson Wagonlit Travel è posizionata in modo strategico su tutto il territorio nazionale con **12 Business Travel Center** interamente di proprietà (tra questi un E-center e 5 centri dedicati alle PMI). Carlson Wagonlit Travel Italia è così in grado di garantire, grazie all'utilizzo di risorse di grande esperienza e sottoposte a continui corsi di formazione e aggiornamento, un servizio altamente qualificato e omogeneo su tutto il territorio nazionale in funzione delle esigenze della clientela.



Un'esperienza consolidata

Le competenze e il know how accumulati nel corso degli anni consentono a Carlson Wagonlit Travel di servire in modo ottimale sia le grandi aziende e le multinazionali sia le piccole e medie imprese. Le prime, infatti, possono beneficiare dell'esperienza maturata con clienti del calibro di General Electric e BP, nonché della forza di Carlson Wagonlit Travel a livello globale; mentre le seconde possono contare sulla sua sensibilità e attenzione a cogliere la specificità delle diverse culture e realtà locali. A tutte Carlson Wagonlit Travel riserva soluzioni "su misura" per l'ottimizzazione dei budget di spesa e dei processi legati al travel.

Inoltre, Carlson Wagonlit Travel offre servizi ad hoc per l'ambito Meeting ed Eventi e per i viaggi leisure dipendenti delle aziende clienti.

LE SOLUZIONI DI CARLSON WAGONLIT TRAVEL

- Carlson Wagonlit Travel parte dall'analisi della realtà aziendale e identifica con il cliente la combinazione di prodotti e servizi più adatta alle caratteristiche dell'azienda e la migliore soluzione in termini di costo, impegnandosi nel raggiungimento dei target prefissati, con benefici tangibili e misurabili.

La nostra
mission è aiutare i
clienti a ottimizzare
la spesa e i
processi per i
viaggi d'affari

■ Le soluzioni di CWT sono raggruppate in diverse aree di intervento:

- ▶ **Traveler & Transaction Service:** le migliori soluzioni esistenti sul mercato in termini di servizio e assistenza ai viaggiatori, ottimizzando i processi di tutte le tipologie di transazioni

- ▶ Centri di servizio dedicati (Btc), con team specificamente formati
- ▶ Servizio personalizzato per il Top Management
- ▶ Portali online per visualizzare, prenotare e controllare i viaggi d'affari
- ▶ Tool per la prenotazione dei vettori low cost
- ▶ Sistemi per il controllo di qualità e l'integrazione dei processi
- ▶ Strumenti su web per la gestione dei profili dei viaggiatori e l'analisi della soddisfazione
- ▶ Servizi leisure



- ▶ **Program Optimization:** un'ampia gamma di soluzioni, prodotti e servizi che supportano i clienti nell'ottimizzazione della spesa per i viaggi d'affari e nell'identificazione di nuove opportunità di risparmio

- ▶ Un team di Program Management
- ▶ Una divisione di consulenza internazionale, Solutions Group
- ▶ "Cruscotto di gestione" personalizzato
- ▶ Strumenti di reporting online
- ▶ Diagnostic tool per monitorare lo status quo e l'andamento rispetto agli obiettivi
- ▶ Soluzioni per ottimizzare la travel policy e la "compliance" da parte dei viaggiatori
- ▶ Programmi hotel dedicati
- ▶ Soluzioni per snellire i costi amministrativi



Negli anni Carlson Wagonlit Travel ha progressivamente fatto evolvere la propria attività verso l'area "Intelligence & Consulting", distanziandosi dal concetto tradizionale di agenzia quale semplice fornitore di servizi di viaggio.

- ▶ **Safety & Security:** prodotti e servizi che consentono alle aziende di essere costantemente informate sui potenziali rischi, nonché di rintracciare e assistere il personale viaggiante in caso di necessità
 - ▶ Tool globali per il risk management
 - ▶ Assistenza 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno attraverso l'Emergency Center di Heathrow
 - ▶ Avvisi di sicurezza
 - ▶ Newsletter per informazioni e aggiornamenti costanti



CWT è stata tra le prime travel management company a inserire la sicurezza dei viaggiatori tra le proprie priorità e supporta costantemente le aziende clienti nella verifica dei loro programmi di risk management, nell'identificazione delle aree di miglioramento e nella continua ottimizzazione dei risultati.

- ▶ **Meetings & Events:** le migliori soluzioni per creare e organizzare eventi e meeting, supportando nel contempo le aziende nel controllo e nell'ottimizzazione delle relative spese
 - ▶ Convention
 - ▶ Viaggi incentive
 - ▶ Team building
 - ▶ Lanci di prodotto
 - ▶ Congressi medico-scientifici
 - ▶ Corsi di formazione, workshop, fiere



CWT affianca alle attività di business travel anche la creazione, la pianificazione e l'organizzazione di eventi e meeting. Con un'esperienza più che trentennale e un team altamente specializzato e in continua crescita al servizio dei clienti, CWT Meetings & Events rappresenta il partner ideale per eventi di ogni dimensione, dalla cena di gala cui partecipano poche persone sino al grande evento che coinvolge migliaia di partecipanti.

Inoltre supporta le aziende in ogni fase e componente del progetto: dall'ideazione e realizzazione dell'evento alla logistica, dall'analisi e controllo della spesa alla definizione delle strategie e valutazione delle performance.



La grande professionalità maturata nel corso degli anni nel mercato medico, biomedicale e farmaceutico e la pressante richiesta di servizi da

parte di molte aziende del settore ha spinto CWT Meetings & Events a creare una specifica divisione dedicata: **CWT Healthcare**.

Una struttura flessibile capace di gestire, con l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, tutti gli eventi delle società del mondo Healthcare, anche in totale outsourcing, assicurando il rispetto delle procedure e delle linee guida aziendali. La sua specializzazione nello specifico settore garantisce il costante aggiornamento sulle complesse normative e disposizioni ministeriali e permette di ottimizzare al massimo i processi e le spese delle aziende.

- ▶ **CWT Energy Services:** CWT ha creato una nuova organizzazione globale al fine di offrire alle aziende clienti che operano nel settore energetico (petrolifero e gas, esplorazioni marine e trivellazioni, energie alternative) servizi integrati in tutto il mondo.
 - ▶ Gestione di esigenze di viaggio molto complesse tramite team specializzati
 - ▶ Maggiori risparmi attraverso tariffe speciali negoziate
 - ▶ Riduzione dei rischi, tracking dei viaggiatori e servizi di emergenza (Oilfield Services) che forniscono assistenza e supporto 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno
 - ▶ Consolidamento dati con report online a livello globale, regionale e locale
 - ▶ Benchmark e analisi opportunità di ottimizzazione



CWT
Energy Services

La divisione CWT Energy Services è stata creata oltre 25 anni fa con base a Houston. Nel 2010 l'organizzazione è stata estesa a tutte le aree geografiche.

IL VALORE DELLA CONSULENZA

Program Management



CWT è stata la prima realtà a creare, già nel 1992, una divisione autonoma di “program management”, formata da professionisti dedicati alla gestione del rapporto con i clienti corporate. Una scuola di formazione permanente basata a Parigi (CWT University of Program Management), unitamente a percorsi nazionali di aggiornamento, consentono un miglioramento continuo del bagaglio professionale dei Program manager, permettendo loro di mettere a disposizione delle aziende un know-how sempre più approfondito.

Il Program manager analizza le diverse tipologie di spesa all'interno dell'azienda cliente e identifica le aree di miglioramento; supporta nella stesura o nell'aggiornamento della travel policy e suggerisce strategie per migliorare la “compliance” da parte dei viaggiatori; organizza survey per verificare la qualità del servizio e la soddisfazione dei dipendenti; affianca nelle trattative con i fornitori e, attraverso benchmarking con realtà omogenee, suggerisce in modo proattivo la best practice da adottare. Ne deriva un piano di interventi particolareggiato, in cui ogni azione viene valorizzata in termini di risparmi ottenibili.

Solutions Group

Carlson Wagonlit Travel mette a disposizione la sua divisione di consulenza, Solutions Group, che opera a livello internazionale. **Solutions Group focalizza la sua attività sulle tre fondamentali aree di costo del business travel - la biglietteria aerea, l'hôtellerie e i processi interni** all'azienda. Grazie all'esperienza dei suoi consulenti e alla disponibilità di database mondiali, Solutions Group effettua analisi di dettaglio, identifica attraverso modelli matematici il mix di compagnie aeree che ottimizza la spesa e suggerisce lo sviluppo di strategie d'acquisto personalizzate (Air Solutions); supporta nella realizzazione di un “Hotel Programme” dedicato in cui inserire solo le strutture più adatte alle necessità del cliente (Hotel Solutions); effettua “audit” dei processi aziendali legati al travel per identificare tutte le opportunità di risparmio e assiste nel loro re-engineering e nell'adozione di tool tecnologici innovativi (Emerging Technologies).

Recente è la creazione all'interno di Solutions Group di un ulteriore team, specializzato nell'area Meetings & Events.



TECNOLOGIA ALL'AVANGUARDIA



L'innovazione tecnologica rappresenta oggi un'opportunità preziosa per il controllo e la riduzione dei costi sia diretti che indiretti.

Ecco perché Carlson Wagonlit Travel mette a disposizione un ampio **portfolio di prodotti tecnologici**: non solo sviluppa direttamente in Italia tool specificamente studiati in base alle peculiarità del nostro mercato, ma anche - grazie alla sua esperienza globale - è in grado di trasferire in tempo reale novità e best practice dagli altri paesi, selezionando gli strumenti che possono migliorare le performance dell'azienda cliente in termini di efficacia ed efficienza e supportandola nell'implementazione.

L'azienda può dunque risparmiare sui costi diretti, grazie a un **"cruscotto di gestione"** e a un sistema di **reportistica su web** facile e intuitivo, che consente di ottenere statistiche standard o di elaborare i dati in modo personalizzato, monitorando l'andamento delle spese rispetto ai budget preventivati, l'aderenza alla travel policy e il raggiungimento degli obiettivi contrattuali con i fornitori.



Ma è possibile anche ridurre i costi indiretti: a livello di processi, Carlson Wagonlit Travel offre soluzioni diversificate, basate su prodotti sviluppati in house oppure offerti dal mercato, per razionalizzare tutte le diverse fasi del ciclo dei viaggi d'affari: dalla richiesta di autorizzazione per la trasferta alla prenotazione, dal controllo di qualità al rimborso delle note spese. Soluzioni che possono migliorare l'efficienza di una singola fase, snellendo le procedure e consentendo il passaggio automatico dei dati non solo all'interno dell'azienda ma anche tra azienda e agenzia; oppure operare in modo integrato, in un'ottica end-to-end, con una significativa riduzione di tempi e costi.

I NOSTRI PUNTI DI FORZA

In Carlson Wagonlit Travel sono otto gli elementi che ci differenziano in modo rilevante dagli altri competitors in tutto il mondo.

- ▶ **People** - Personale specializzato e professionale
- ▶ **Flexibility** - Capacità di lavorare a fianco dei clienti per trovare la soluzione che risponde effettivamente alle loro esigenze
- ▶ **Expertise** - Consolidata esperienza nell'ottimizzazione di spese e processi per i viaggi d'affari
- ▶ **Diverse client portfolio** - Un portafoglio clienti diversificato testimonia la nostra esperienza nella gestione di aziende di ogni dimensione e settore merceologico
- ▶ **Leadership** nella gestione e nell'integrazione delle transazioni sia online che tradizionali
- ▶ **Technological know-how** - Capacità di sviluppare e/o integrare soluzioni tecnologicamente all'avanguardia
- ▶ **Global expertise/local understanding** - Una forte presenza globale abbinata a una profonda conoscenza dei mercati locali



STORIA DI CARLSON WAGONLIT TRAVEL

1872



Il pioniere belga Georges Nagelmackers avvia una nuova attività con la finalità di "servire il viaggiatore". Grazie alla sua iniziativa di aggiungere carrozze letto ai treni in servizio su linee dell'Europa continentale, crea dapprima la società Wagon-Lits, il cui nome ricalca le finalità iniziali del fondatore, e successivamente l'Orient Express.

1888

A St. Augustine, Florida, viene fondata l'agenzia viaggi "Ask Mr. Foster", una delle più antiche degli Stati Uniti. La sua insolita denominazione s'ispira a un cittadino di St. Augustine, Ward G. Foster, custode "ufficioso" dell'orario dei treni. Tutti i turisti che volevano informazioni sugli orari dei treni si sentivano infatti rispondere "Chieda al signor Foster".

1928

Le agenzie full service Wagon-Lits si diffondono nelle biglietterie ferroviarie in tutta Europa.

1931

A Calgary, nello stato dell'Alberta (Canada), viene fondata la P. Lawson Agencies.

1957

La "Ask Mr. Foster" passa a due azionisti: Donald Fisher e Thomas Orr, che acquistano una partecipazione di maggioranza della società, del valore di 157.000 dollari americani. Ciò avviene all'indomani di un periodo di difficoltà legato agli eventi della Seconda Guerra Mondiale.

1960

La "Compagnie des Wagon-Lits" espande il suo servizio passeggeri diventando Wagon-Lits Travel, la principale società di gestione viaggi dell'Europa.



1972

Peter Ueberroth rileva "Ask Mr. Foster" e le sue 29 filiali per 1 milione di dollari. Quando Ueberroth vende la società, sette anni dopo, questa comprende oltre 100 filiali con un utile annuo di oltre 100 milioni di dollari.

1974

P. Lawson Travel rileva Voyages Bel-Air.

1979

Carlson Companies Inc. rileva "Ask Mr. Foster".

1980

Wagon-Lits Travel è la prima società in Europa ad avere propri uffici presso i clienti, a introdurre un uso diffuso di sistemi di prenotazione computerizzata e a offrire un'analisi e una reportistica globale ai clienti business del settore viaggi in Europa. L'espansione è rapida e attraverso importanti acquisizioni viene raggiunta una posizione di primo piano in Danimarca, Spagna, Germania, Regno Unito ed Europa dell'Est.

1983

Carlson Companies rileva P. Lawson Travel.

1990

"Ask Mr. Foster" cambia nome in Carlson Travel Network per meglio capitalizzare la forza professionale e la sinergia delle Compagnie Carlson.

1994

Carlson Companies Inc. di Minneapolis e il gruppo Accor di Parigi unificano i propri interessi per le attività di business travel (gestite dalle società Carlson Travel Network e Wagonlit Travel) sotto il nome Carlson Wagonlit Travel.

1997

Carlson Travel Network negli USA e Wagonlit Travel in Europa formalizzano la fusione per costituire la rete viaggi d'affari Carlson Wagonlit Travel. La società che nasce da tale fusione è la prima società a offrire servizi di viaggio globali, con un management internazionale.

1998

Fondazione di CWT Solutions Group, i cui esperti offrono servizi di consulenza ai clienti già acquisiti e di nuova acquisizione nell'area delle nuove tecnologie e delle strategie d'acquisto.

2000

Il Digital Business diventa il fulcro della strategia di sviluppo.

2001

Dalla joint-venture con il Japan Travel Bureau, nasce JTB/CWT Business Travel Solutions, che porta la società a una posizione chiave in Asia.

Joint-venture con Concorde Travel in Sud Africa.

2002

L'acquisizione di AC Travel in Germania fa di CWT la terza società del mercato.

Carlson Wagonlit Travel annuncia la sua Joint Venture con China Air Service Ltd (CAS). Nasce così la più importante agenzia per i viaggi d'affari (Corporate Travel Management Company - TMC) in Cina.

2003

Carlson Wagonlit Travel apre il primo European eCenter a Varsavia (Polonia). L'eCenter offre procedure standardizzate in grado di ottimizzare i programmi di viaggio a livello pan-europeo.

2004

Carlson Wagonlit Travel raggiunge un ulteriore importante obiettivo nel suo processo di crescita strategica con l'acquisizione di Maritz Corporate Travel negli Stati Uniti, la fusione di Protravel in Francia e l'acquisto di ONboard in Germania.

2005

Prosegue l'espansione di CWT che acquisisce la divisione business travel di Raiffeisen Reisen in Austria, Frantour in Francia, CWT Brazil e CWT Mexico.

2006

CWT acquisisce Navigant International, raddoppiando le proprie dimensioni nel Nord America e rafforzando la propria presenza nell'area Asia-Pacific.

Carlson Wagonlit Travel modifica il proprio assetto societario: One Equity Partners, società di private equity affiliata a JPMorgan Chase & Co., rileva il 45% dell'azienda da Accor e affianca Carlson Companies che ne detiene il 55%.

2007

CWT ottiene il controllo della sua joint venture in India, portando la propria quota di partecipazione dal 50 al 76%.

In agosto, CWT acquisisce Preferred Travel negli Stati Uniti e in ottobre rileva in Italia le attività della società Polo Viaggi - affermata agenzia specializzata nell'organizzazione dei viaggi d'affari e controllata dal Gruppo Pirelli - consolidando ulteriormente la propria leadership anche nel nostro Paese.



In dicembre, CWT annuncia l'acquisizione della maggioranza del capitale di Ark Travel AB (ARKT), travel management company svedese.

2008

CWT acquisisce l'agenzia viaggi "Viajes MAPFRE" in Spagna. L'accordo riguarda tutte le attività di business e leisure travel, nonché di organizzazione di meeting ed eventi.

Carlson, principale azionista di CWT, nomina Hubert Joly (presidente e ceo di CWT) quale suo nuovo presidente e ceo, con effetto dal 1° marzo; Marilyn Carlson Nelson rimane presidente del consiglio di amministrazione della società.

Il tool CWT Program Management Center vince il Premio Innovazione al Business Travel Show di Londra.

In marzo, CWT acquisisce negli Stati Uniti l'agenzia di viaggi Traveltime Services, con base a Nashville, Tennessee.



All'inizio di aprile, il consiglio di amministrazione di CWT nomina **Douglas Anderson quale nuovo presidente e ceo a livello mondiale**, con effetto immediato. Anderson è in CWT da un anno con il ruolo di executive vicepresident e chief financial officer della società.

In luglio CWT rileva l'intero capitale della sua joint venture indiana, acquisendo la rimanente quota del 24%.

In autunno, CWT acquisisce l'agenzia spagnola Viajes Lepanto, specializzata nel business travel e nell'organizzazione di meetings & events. Inoltre sigla un accordo a livello globale con The CarbonNeutral Company, la più importante società specializzata nella compensazione delle emissioni di anidride carbonica e nella consulenza ambientale, al fine di fornire alle aziende clienti servizi per la gestione delle emissioni. CWT allarga così ulteriormente la sua offerta "green", per la quale viene insignita del premio "Best Agency" agli ICARUS Environmental Awards, indetti dall'Istituto di Travel Management del Regno Unito e Irlanda.

2009

A inizio anno CWT annuncia la firma dell'accordo definitivo per l'acquisizione delle attività di Madison Travel, già franchisee associato a CWT con sede a Ottawa (Ontario) in Canada. CWT prosegue così la sua strategia di crescita, portata avanti attraverso sia acquisizioni mirate sia l'aumento delle vendite verso clienti esistenti e potenziali.

A febbraio il tool CWT Policy Messenger vince il **Premio Innovazione 2009 al Business Travel Show di Londra** nella categoria "Travel Management Services".

A marzo Floyd Widener, già Vice President Global Sales EMEA, amplia le sue responsabilità, assumendo la guida del Global Program Management (la funzione dedicata alla gestione e all'ottimizzazione dei budget di viaggio della clientela) in EMEA.

Inoltre, in giugno Piaggio sceglie Carlson Wagonlit Travel come partner per i suoi viaggi d'affari. Il mese successivo CWT lancia in Europa **CWT Itinerary & E-Ticket** per consentire a viaggiatori e travel arranger di gestire le prenotazioni in modo più semplice ed efficiente, prima e durante ciascun viaggio.

2010

All'inizio del 2010 CWT affida a Jean-Luc Duchemin il ruolo di Executive Vice President Global Human Resources. Duchemin riporta al presidente e ceo globale di CWT, Douglas Anderson, ed entra a far parte del "global executive team" dell'azienda.



Ad aprile, RCS Sport sceglie Carlson Wagonlit Travel come partner per la gestione logistica dei servizi alberghieri del Giro d'Italia e delle più importanti manifestazioni sportive dedicate al ciclismo, per un totale di circa 30mila pernottamenti in oltre 600 diversi alberghi. Poco dopo Ericsson, uno dei più importanti provider di tecnologia e servizi per gli operatori di telecomunicazioni, sceglie Carlson Wagonlit Travel come partner per la gestione dei propri viaggi d'affari in 30 paesi del mondo.

Nel mese di maggio nasce Energy Services, nuova divisione di CWT dedicata alle aziende che operano nel settore dell'energia, nell'ottica di un supporto sempre più specifico e mirato alle esigenze dei clienti. Successivamente CWT estende l'**offerta** di alcuni suoi prodotti e servizi **sulle piattaforme Sms e Smartphone**, attraverso accordi con conTgo e WorldMate.

Nell'ultimo trimestre del 2010 Carlson Wagonlit Travel taglia un importante traguardo: la società realizza infatti la duemillesima analisi "CWT Diagnostic", grazie a un tool di proprietà studiato per clienti di ogni dimensione e area geografica. Inoltre, lancia CWT Telepresence, la soluzione completa per integrare con successo i servizi di telepresenza all'interno della gestione dei viaggi aziendali.

A dicembre il CWT Emergency Service Center di Heatrow festeggia i vent'anni di attività. con oltre 10,5 milioni di minuti di servizi d'emergenza non-stop dedicati ai viaggiatori delle aziende clienti.

2011

All'inizio del 2011 CWT viene premiata ai Travel Awards in UK e Irlanda come miglior Travel Management Company, a conferma dell'eccellenza dei servizi e dei prodotti offerti. A febbraio, CWT **acquisisce Kaleva Travel**, l'agenzia finlandese già partner di Carlson Wagonlit dal 1995 in diversi mercati chiave in Europa con un volume d'affari di oltre 450 milioni di dollari (USD) l'anno.

Un ulteriore successo per CWT è poi la riconferma quale partner di RCS Sport per la gestione logistica dei servizi alberghieri del Giro d'Italia e l'estensione della collaborazione con la commercializzazione dei pacchetti hospitality "Giro Club".



IL MANAGEMENT DI CARLSON WAGONLIT ITALIA

ROBERTO BACCHI - AMMINISTRATORE DELEGATO

Roberto Bacchi è Amministratore Delegato di Carlson Wagonlit Travel in Italia dal 2004. Inoltre, ricopre la posizione di Vice President CWT, oltre che per il nostro paese, anche per Egitto e Grecia.

La scelta di affidare a Roberto Bacchi il ruolo guida di Carlson Wagonlit Italia risponde all'esigenza di riservare al mercato italiano un manager di grande esperienza, completamente dedicato a sviluppare un mercato strategico che è stato inserito tra i paesi chiave su cui l'azienda concentra i propri sforzi e investimenti e da cui si attende importanti risultati di crescita.

In Carlson Wagonlit Travel dal 1998, Roberto Bacchi ha ricoperto precedentemente la posizione di Vice President e General Manager per i Paesi dell'Europa orientale e dell'area mediterranea.

Dopo la laurea in giurisprudenza all'Università di Roma, ha iniziato la sua carriera professionale nel 1975 presso una società di consulenza e in seguito, nel 1977, in American Express, dove ha assunto ruoli di primaria importanza in Italia e Gran Bretagna, dapprima nell'area finanziaria e in seguito nello sviluppo di importanti progetti internazionali.

