



Cartella Stampa 2017



○ Chi siamo	3
○ Che cosa facciamo	3
○ Dove siamo	4
○ La nostra storia	5
○ Cisalpina Tours S.p.A. - Sintesi societaria	6
○ Settori presidiati	6
○ La nostra forza	7
○ Sistema di gestione della qualità	8
○ Responsabilità Sociale d'Impresa	9
○ Sostenibilità ambientale	9
○ Le soluzioni di Cisalpina Tours	10
○ Il valore della consulenza	10
○ Servizi Speciali	13
○ Specializzazioni	13

CHI SIAMO

Cisalpina Tours è la Travel Management Company italiana leader nel mercato del Business Travel ed è oggi una delle prime società del settore è una delle più importanti realtà del settore per dimensioni, fatturato e servizi offerti.

Le competenze e la filosofia di Cisalpina Tours poggiano su **oltre 40 anni di consolidata esperienza**. Il successo è frutto di un'attenzione continua e meticolosa verso i Clienti, per i quali Cisalpina Tours rappresenta un partner capace di individuare e sviluppare le migliori soluzioni per garantire un elevato standard di servizio e un efficace controllo dei costi.

CHE COSA FACCIAMO

L'impegno nei confronti dei Clienti è quello di implementare e migliorare costantemente le strategie finalizzate a ridurre la spesa per i viaggi di lavoro, assicurando al contempo la sicurezza e la qualità dei viaggi stessi. Una gestione globale che si estende anche alla Corporate Social Responsibility – nella convinzione che la *social governance* di qualsiasi impresa sia strettamente correlata anche alle sue pratiche ambientali, poiché ogni attività che influenza l'ambiente condiziona necessariamente anche le persone – e al concetto di mobilità integrata, ossia la giusta combinazione di mezzi necessaria per portare i viaggiatori dal punto di partenza al punto d'arrivo desiderati, ottimizzando gli spostamenti.

Tale impegno si esprime principalmente attraverso cinque linee guida:

1. Mantenere spiccata la flessibilità e la qualità di servizio che ci distinguono, nel rispetto costante della Travel Policy aziendale;
2. Favorire la diffusione e lo sviluppo di processi di prenotazione evoluti, a tutto beneficio della rapidità e dell'economicità procedurale;
3. Monitorare e razionalizzare i Travel Program del cliente applicando di volta in volta le varianti atte a raggiungere un più vantaggioso rapporto qualità/prezzo;
4. Sviluppare sistemi di misurazione dei risultati intuitivi a supporto delle decisioni strategiche.
5. Esprimere la propensione al problem solving nell'orientamento a un servizio che punti all'eccellenza in termini di capacità propositive e nel grande senso di responsabilità a garanzia degli stakeholders.

DOVE SIAMO:

In Italia

Cisalpina Tours è presente in Italia con 3 Business Travel Service Center ubicati strategicamente a presidiare il mercato.

Torino (Rosta)

Milano

Roma

Ma "dove siamo" può essere inteso anche nel senso di "quali settori del mercato presidiamo". In questo senso i numerosi clienti danno garanzia circa l'eterogeneità degli ambiti produttivi seguiti, e ciò ci permette di generare analisi di scenario e benchmark tali da offrire un servizio d'eccellenza, con elevati contenuti di consulenza professionale, a imprese produttrici di beni e di servizi, istituzioni, enti, nella sfera privata come in quella pubblica.

Nel mondo

Poiché si opera ormai in uno scenario globalizzato, e nulla è per definizione "globale" come i viaggi, Cisalpina Tours fa parte di un network internazionale – Radius Travel– di cui è anche membro fondatore. L'essere parte di un network globale permette di implementare soluzioni integrate in grado di creare "valore" per i clienti che hanno una forte presenza all'estero o una vocazione verso l'apertura ad altri mercati, nonché di sviluppare sistemi di consolidamento dei dati di spesa attraverso attività di Global Account Management.

La presenza in tutto il mondo – Nord America, America Latina, Europa, Medio Oriente e Africa, Asia e Paesi del Pacifico – fa sì che Radius Travel costituisca un vero elemento di forza su cui le società multinazionali con programmi di viaggio locali e globali possono fare affidamento:

- 23 miliardi di USD di giro d'affari
- 90 membri ai vertici dei rispettivi mercati (sempre tra le prime 5 Agenzie di ogni Paese)
- presenza in oltre 80 Paesi con 3.300 uffici e 23.000 collaboratori
- oltre 25.000 aziende clienti



LA NOSTRA STORIA

Nell'ottobre 2017 Cisalpina Tours ha compiuto 47 anni. Un traguardo importante per una società nata come azienda familiare e che ha saputo, nel tempo, raggiungere la leadership nel proprio settore. Di quell'origine ormai lontana manteniamo ancora, orgogliosamente, alcuni tratti distintivi:

- lo spiccato senso di appartenenza;
- la massima attenzione verso la formazione interna;
- l'elevato livello qualitativo dei servizi erogati;
- una struttura manageriale snella, che facilita la gestione e la velocità di decisione;

Queste caratteristiche hanno favorito la nostra crescita costante, assai veloce dalla fine degli anni '90. Con lo stesso entusiasmo degli inizi, e le accresciute opportunità offerte dal contesto di Gruppo in cui ora opera, Cisalpina Tours punta oggi a nuovi traguardi in termini di quote di mercato e di sviluppo di prodotti e servizi.



CISALPINA TOURS S.p.A. - SINTESI SOCIETARIA

Sede	Rosta (TO)
Core business	Servizi di Business Travel and Event Management
Volume d'affari	350 Milioni di euro, solo servizi di Business Travel
Numero Transazioni	oltre 2.000.000 annue
BT Service Center	3 sul territorio nazionale con personale italiano multilingue
Dipendenti	circa 500
Clienti	oltre 800 aziende clienti

Cisalpina Tours fa parte del Gruppo Bluvacanze. Ad esso fa capo il Gruppo MSC quale socio unico di maggioranza al 100%.

SETTORI PRESIDIATI

Le aziende che si avvalgono dei servizi di Cisalpina Tours appartengono a settori molto eterogenei. Ciò permette alla TMC di effettuare ampie analisi di scenario e benchmark approfonditi e di offrire così un servizio d'eccellenza, con elevati contenuti di consulenza professionale, a imprese produttrici di beni e servizi, enti e istituzioni sia del comparto pubblico che privato.

I settori in cui Cisalpina Tours vanta **esperienza e competenze di servizio *best in class*** sono:

- 🕒 **Bancario**
- 🕒 **Chimico e farmaceutico**
- 🕒 **Energia**
- 🕒 **Enti e istituzioni pubbliche**
- 🕒 **Luxury & Fashion**
- 🕒 **Media**
- 🕒 **Telecomunicazioni**

Oltre a questi, i settori che negli ultimi due anni hanno mostrato **il più elevato tasso di sviluppo**, in termini di nuove aziende clienti, sono:

- 🕒 **Automotive**
- 🕒 **Consulenza e Revisione contabile**
- 🕒 **Costruzioni**
- 🕒 **Editoria**
- 🕒 **Food & Beverage**
- 🕒 **GDO**
- 🕒 **ICT**
- 🕒 **Petrolifero**
- 🕒 **Trasporti**



LA NOSTRA FORZA

Il pay off aziendale, *Affari in Viaggio*, riassume in pieno la filosofia e i punti di forza di Cisalpina Tours, evocando i vantaggi principali dei suoi servizi per i diversi tipi di pubblico:

- per chi ha il compito di acquistare servizi di viaggio, il principale vantaggio è rappresentato dall'ottimo rapporto qualità/prezzo, che si concretizza in termini di acquisto al costo più vantaggioso, personalizzazione e completezza del servizio;
- per gli utenti, la certezza dell'assistenza sempre sollecita, puntuale e cordiale, che garantisce loro un supporto continuo anche in caso di situazioni inaspettate o imprevisti durante le trasferte;
- per i fornitori, l'essere compresi in un rapporto di partnership che genera valore lungo l'intera filiera per tutti i soggetti coinvolti.

Gli aspetti differenziali delle soluzioni Cisalpina Tours

- **Flessibilità.** In un mondo in cui tutto si muove, la cultura della flessibilità ottimizza e velocizza questo movimento, modellandolo in base alle esigenze del committente e alle caratteristiche dei fornitori e individuando le migliori soluzioni per creare sinergia tra realtà diverse.
- **Consulenza.** La capacità di raggiungere le soluzioni più vantaggiose in termini di ottimizzazione dei costi, soddisfazione dei viaggiatori e reporting a supporto delle decisioni, deriva dalla conoscenza profonda del settore e dall'analisi dei plus e dei minus di tutte le migliori offerte sul mercato.
- **Affidabilità.** La professionalità del personale Cisalpina Tours, dai Sales and Account Manager dell'area commerciale agli operatori dei Business Travel Service Center, si esprime nella capacità di problem solving e nell'orientamento a un servizio che punti all'eccellenza.
- **Rapporto.** Lavoriamo con le persone e per le persone. A questa capacità di relazione è orientato il nostro impegno, improntato a una logica di servizio che sia davvero vicina al cliente in modo tempestivo e puntuale; ciò è possibile grazie a strumenti tecnologici e servizi all'avanguardia (24 ore su 24) che assistono e supportano i clienti per ogni necessità e ovunque si trovino.



SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Cisalpina Tours ha fatto della qualità la base di ogni attività e processo, sia interno che esterno. Per avere la certezza di garantire sempre il massimo livello qualitativo, Cisalpina Tours ha messo a punto degli strumenti tecnologici, tra i migliori del mercato, per controllare i diversi KPI. Si tratta di procedure e dispositivi affinati appositamente per monitorare costantemente il *work in progress* mantenendolo congruente con le aspettative e con la Travel Policy, nell'intento di coniugare gli obiettivi di saving con l'attenzione costante verso i livelli qualitativi.

L'impegno di Cisalpina Tours nell'incrementare la soddisfazione del cliente, migliorare l'efficacia e l'efficienza e affinare costantemente la gestione dei processi, le ha consentito di ottenere la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2011 da parte dell'Istituto Quaser.

RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA

Cisalpina Tours considera la Responsabilità Sociale d'Impresa parte integrante a tutti gli effetti della politica operativa e manageriale. Da "buona cittadina" (Cittadinanza d'Impresa) Cisalpina Tours vuole essere certa:

- di operare in piena armonia con i dipendenti e con i clienti e fornitori;
- di garantire la massima sicurezza al personale in trasferta di lavoro;
- di collaborare con fornitori che operano "virtuosamente" nel pieno rispetto delle norme per l'impiego e che sono socialmente impegnati nelle loro comunità di appartenenza;

Nell'aprile 2012 Cisalpina Tours ha inoltre dato vita a una novità per il settore: la prima divisione ad hoc per il non profit, il **Vaam Team. Il Vaam (Voluntary, Adoption, Association & Missionary)** si rivolge esclusivamente al mondo del volontariato e dell'associazionismo con soluzioni specifiche e personalizzate, semplificando e agevolando così le fasi di un percorso spesso molto complesso e articolato.

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Abbracciando l'approccio "Triple Bottom Line" nella sua politica di CSR, Cisalpina Tours si è focalizzata non solo sulla sostenibilità sociale, ma anche su quella ambientale. Per questo motivo, la TMC ha intrapreso un percorso di miglioramento dei comportamenti quotidiani in azienda, seguendo parametri ben definiti e pensati per ridurre l'impatto ambientale complessivamente generato. Questo impegno le ha consentito di ottenere la certificazione ambientale internazionale ISO 14001, dimostrando di essere pienamente in grado di supportare le aziende che, a loro volta, intendono intraprendere un percorso di sostenibilità. Nel 2012 Cisalpina Tours ha avviato un importante progetto finalizzato a offrire ai clienti - PMI o grandi Gruppi, molti dei quali sono tenuti alla rendicontazione delle performance ambientali - gli strumenti per avviare effettive politiche di mobilità sostenibile.

LE SOLUZIONI DI CISALPINA TOURS

Cisalpina Tours propone soluzioni vantaggiose in termini di ottimizzazione dei costi, soddisfazione dei viaggiatori e reporting a supporto delle decisioni. Inoltre, effettua un monitoraggio e un'analisi costante del mercato per offrire sempre le soluzioni migliori e più evolute.

						
SERVIZIO DI EMERGENZA H24 Il servizio H24 garantisce una risposta immediata ai bisogni e alle richieste di coloro che viaggiano per affari, in qualsiasi parte del mondo si trovino.	CONSULENZA TRAVEL POLICY Una consulenza mirata e personalizzata per rispondere alle esigenze di ottimizzazione e razionalizzazione del Travel. Un approccio progettuale strutturato in 6 fasi: Analisi, Progettazione, Condivisione, Implementazione, Comunicazione e Controllo.	SOLUZIONI ON LINE Mettiamo a disposizione delle aziende un applicativo web based per poter consultare e anche prenotare autonomamente i viaggi. Uno strumento facile, immediato e conveniente.	SERVIZI SPECIALI Servizi Speciali, quali prenotazioni di taxi, car sharing, informazioni aggiornate sulle trasferte, Travel Alert e servizi assicurativi sono solo alcuni dei servizi speciali che Cisalpina Tours offre ai propri clienti.	REPORTING BMR Cisalpina Tours dispone di strumenti avanzati di analisi, reporting on line e report analitici a «valore aggiunto» per eseguire in profondità l'analisi delle performance di risparmio, delle opportunità, dei comportamenti d'acquisto e delle analisi della sostenibilità ambientale.	MICE Un team di consulenti specializzati per l'organizzazione di meetings, incentive, eventi, convention e congressi.	GREEN TRAVEL Supportiamo le aziende a focalizzarsi sulle problematiche ambientali e le aiutiamo a costruire la loro green travel policy.

IL VALORE DELLA CONSULENZA

Account Management

L'Account Management nel settore del Business Travel non ha soltanto obiettivi commerciali legati al fatturato della clientela affidatagli: deve anche creare e consolidare la relazione con il cliente, così che questo continui ad affidarsi alla TMC per i suoi viaggi d'affari.

Ciò vuol dire identificare con chiarezza e insieme al cliente gli ambiti operativi, specificare gli obiettivi da raggiungere e quindi azionare tutte le leve necessarie per soddisfarli al meglio.



L'apporto consulenziale di Cisalpina Tours si esprime attraverso alcune fasi fondamentali:

- razionalizzazione dei processi interni, con particolare attenzione ai flussi autorizzativi necessari per le trasferte di lavoro e a strumenti innovativi di travel management;
- definizione puntuale delle azioni necessarie per il conseguimento di sensibili risparmi nella spesa per trasferte di lavoro;
- sensibilizzazione dell'utenza dell'azienda sull'impatto ambientale generato dalle trasferte di lavoro.

In questo modo è possibile controllare e amministrare efficacemente tutte le procedure relative alle trasferte, sviluppare la diffusione della Corporate Social Responsibility e monitorare l'andamento degli accordi preferenziali eventualmente realizzati con i fornitori finali (compagnie aeree, strutture alberghiere, compagnie ferroviarie, società di autonoleggio e così via).

Un servizio di consulenza così articolato richiede, evidentemente, molteplici competenze agli Account Manager di Cisalpina Tours: oltre ad avere capacità di contatto e di gestione del rapporto, essi devono infatti possedere una vasta conoscenza dei programmi di viaggio, coordinare aspetti commerciali e finanziari, essere in grado di analizzare dati e trend, saper presentare con autorevolezza soluzioni e proposte e dimostrare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Attività di consulenza per la Travel Policy

Un servizio efficace di Travel Management scaturisce da una Travel Policy chiara, concordata, studiata espressamente per rispondere alle esigenze di business travel dell'azienda committente e alle caratteristiche peculiari dei viaggiatori, delle destinazioni, dei mezzi di trasporto.

Cisalpina Tours applica a tal fine un approccio progettuale, i cui step fondamentali sono:

- Diagnostica
- Condivisione e Implementazione
- Controllo



L'Account Manager affianca il cliente nell'analisi dello *status quo*, definendo e inquadrando le azioni-base su cui redigere la Travel Policy, rafforzando o creando ex-novo regole e politiche di trasferta e prevedendo un efficace sistema di monitoraggio della "compliance" alla Travel Policy stessa, da parte di tutto il personale viaggiante.

In tal senso, uno degli strumenti chiave forniti da Cisalpina Tours è Travel Policy GOLive ,un documento che supporta le aziende Clienti nel redigere il testo di una Travel Policy, descrivendo le principali linee guida per le gestione delle trasferte di lavoro.

Frutto della decennale esperienza di Cisalpina Tours nella gestione dei Travel Program aziendali, Travel Policy GOLive si è consolidato quale strumento indispensabile per l’ottimizzazione delle spese e dei processi aziendali in tema di trasferte.

Unico nel suo genere

Tratto innovativo, esclusivo e distintivo di Travel Policy GOLive è la capacità di offrire utili suggerimenti per una gestione sostenibile della mobilità aziendale. E’ per questo che, fra le varie voci di gestione delle trasferte, laddove possibile, viene anche presentata l’opzione più sostenibile, ossia la soluzione che a parità di condizioni è in grado di assicurare il minor impatto sull’ambiente.

Travel Policy GOLive va dunque incontro anche alle esigenze di quelle aziende che desiderano impegnarsi nella riduzione delle emissioni dannose in atmosfera e, in particolare, di quelle realtà che sono tenute a fornire un resoconto del proprio impegno attivo in termini di responsabilità sociale d’impresa, redigendo annualmente un bilancio di sostenibilità.

SERVIZI SPECIALI

Cisalpina Tours è particolarmente attenta a garantire assistenza continua e interagire in tempo reale con le risorse in trasferta in caso di imprevisti o eventi che possono compromettere la sicurezza del viaggiatore. A tale proposito ha attivato una serie di servizi e strumenti sensibili alla salvaguardia del personale in trasferta.

Primo fra tutti il **CISA GEOTrack** un prezioso strumento di geolocalizzazione per la sicurezza del viaggiatore che offre un servizio in tempo reale: implementato da Cisalpina Tours consente di monitorare in ogni momento la posizione dei dipendenti in trasferta, nelle aree di pericolo effettivo o potenziale.

Un altro aspetto fondamentale nella gestione della mobilità aziendale è quello di poter disporre sempre di informazioni precise e puntuali. Un’informazione tempestiva infatti può consentire di modificare all’occorrenza i propri programmi di viaggio, così da fissare la trasferta nel momento più proficuo, alle condizioni ottimali e fruendo di tutte le possibili contingenze favorevoli. Attraverso il servizio di newsletter **Alert and Safety** Cisalpina Tours avvisa tempestivamente le sue aziende-clienti in merito ad avvenimenti straordinari o non programmabili che possono coinvolgere il personale in trasferta.

SPECIALIZZAZIONI

Cisalpina Research

Cisalpina Research è il primo centro studi tutto italiano dedicato al mondo dei viaggi d'affari, creato da Cisalpina Tours per rilevare dati e tendenze, opportunità e sfide del Business Travel a livello nazionale. Grazie a questa conoscenza del mercato, Cisalpina Tours è in grado di identificare e anticipare i bisogni e le esigenze delle aziende per fornire loro le migliori soluzioni.

Cisalpina VAAM

Cisalpina VAAM è la divisione di Cisalpina Tours specializzata nella gestione della mobilità per il sociale e il non profit. L'iniziativa, del tutto innovativa per il mondo del Business Travel, nasce dalla volontà di Cisalpina Tours di assicurare una gestione ottimale delle numerose e complicate esigenze - sia in termini logistici che organizzativi - legate ai viaggi di volontari, missionari, parrocchie, associazioni senza scopo di lucro, nonché famiglie che si trovano a dover trascorrere lunghi periodi all'estero per finalizzare processi di adozione internazionale.

Numerose e trasversali le competenze richieste al nuovo team di professionisti: non solo forti skill di tipo tecnico-operativo, compresa una grande flessibilità e la capacità di gestire situazioni di crisi, ma anche un'abilità relazionale che sappia tener conto delle esigenze molto specifiche del target, a volte legate a situazioni delicate o a impegni in zone del mondo particolarmente difficili e scarsamente interessate dai flussi turistici.

Il servizio offerto è stato studiato ad hoc per venire incontro alle peculiari richieste di questo particolare tipo di clientela, con possibilità, ad esempio, di usufruire di tariffe preferenziali, speciali condizioni di copertura assicurativa e sanitaria, assistenza continua anche in situazioni estreme, franchigie per esubero bagagli.

Cisalpina Green

Cisalpina Green è l'area di Cisalpina Tours dedicata alla sostenibilità ambientale. La divisione è frutto di un lungo percorso iniziato ad aprile 2012 e che ha già visto nascere numerosi prodotti e iniziative, a cominciare da Cisalpina Sharing, il primo applicativo di car pooling aziendale - con l'interfaccia di un vero e proprio social network a circuito chiuso - che consente l'uso condiviso dell'auto tra i dipendenti di una stessa società per spostamenti analoghi o conciliabili. Inoltre è stata rilasciata una versione completamente aggiornata di Cisalpina Travel Policy GO Live, aggiungendo, per ciascuna voce di gestione delle trasferte,

anche il suggerimento sull'opzione più sostenibile. L'obiettivo è quello di fornire alle aziende quanti più strumenti possibili per attuare un vero controllo dell'impatto ambientale generato dai viaggi aziendali. Proprio a questo scopo, Cisalpina Green effettua anche il calcolo completo e la rendicontazione della CO2 rilasciata in ambiente per ciascuna trasferta, avvalendosi di una serie di strumenti che utilizzano coefficienti convalidati da LifeGate. Anche la reportistica è stata integrata con un Business Management Report CO2 "parallelo" all'attuale BMR ma interamente incentrato sulla rendicontazione e l'analisi della sostenibilità del viaggio, un punto di partenza indispensabile su cui costruire in seguito specifici progetti sia di riduzione che di compensazione di CO2, mediante la neutralizzazione delle emissioni prodotte lungo tutte le fasi della trasferta. In particolar modo, verranno avviati progetti di riforestazione compensativa, al fine di ottenere effetti climatici positivi.

Cisalpina Tours vuole così consolidare la sua leadership sul mercato divenendo la Travel Management Company Green di riferimento, in grado di fornire ai propri clienti tutte le soluzioni e gli strumenti per rendere sostenibili i loro viaggi aziendali.

Cisalpina Mice

Cisalpina Mice offre alle aziende clienti tutti i tipi di servizio per l'ideazione, l'organizzazione e la realizzazione di Meeting, Incentive, Convention ed Eventi di qualsiasi tipo, forte della presenza storica e del patrimonio relazionale maturati in oltre 40 anni di leadership di mercato. Un team di professionisti specializzati, con consolidata esperienza in tutti gli aspetti relativi all'organizzazione di viaggi incentive, opera con l'intento di promuovere le valenze motivazionali del viaggio, visto come momento di gratificazione e di focalizzazione sui futuri obiettivi, enfatizzando lo spirito di squadra dei partecipanti e il senso di appartenenza e identificazione con l'azienda. Dalla pianificazione alla preventivazione, dalle pre-visite all'assistenza durante l'evento sino alla valutazione del ROI e della customer satisfaction a evento concluso, la consulenza Cisalpina Tours assicura un *event management* globale, curando direttamente gli aspetti strategici e di cost management e facendosi capofila dei diversi partner tecnici, così da offrire all'azienda cliente un interlocutore unico per tutti gli aspetti coinvolti.

Cisalpina Pharma

E' la divisione dedicata al mondo della salute e del benessere. Cisalpina Pharma è in grado di fornire servizi logistici d'eccellenza e soluzioni impeccabili per eventi di qualsiasi dimensione in tutto il mondo. Un team di esperti è in grado di consigliare le location più appropriate e curare tutti gli aspetti relativi a viaggi e trasferimenti, in linea con le normative e le disposizioni del settore.