



UVET AMERICAN EXPRESS
GLOBAL BUSINESS TRAVEL



Mr. Biz giorno e notte al lavoro per arrivare preparati a EXPO 2015



operation | mobility & business travel | events meetings & congress | communication

Company Profile

uvetamex.com





Indice

Chi Siamo	3
Il Network Distributivo	4
Servizi e Soluzioni.....	5
Partnership	10
Le Aziende Clienti	12
Premi e Riconoscimenti	13
CSR	14
BizTravel Forum	16
Gruppo Uvet	17



Chi siamo

Uvet American Express è la società leader in Italia nei **servizi e soluzioni per i viaggi d'affari** e nella progettazione e gestione di **incentive, meeting ed eventi**.

Il valore e l'alta qualità dei servizi offerti alle aziende nascono dall'integrazione dei servizi viaggi d'affari di Uvet Viaggi Turismo, brand storico e protagonista riconosciuto nel comparto dei viaggi in Italia fin dal 1950, e American Express, il più grande fornitore mondiale di servizi per la gestione dei viaggi per le aziende e presente in oltre 140 mercati con una rete distributiva costituita da oltre 1.700 travel agency.

Commitment

La mission di Uvet American Express è quella di **rispondere alle esigenze di travel management delle aziende** fornendo loro una gamma completa di servizi competitivi (voli, hotel, autonoleggi e organizzazione eventi) che si distinguono per un' elevata qualità unitamente alle innovative soluzioni proposte.

L'utilizzo delle migliori skills professionali, i servizi di consulenza e le più aggiornate soluzioni tecnologiche consentono di soddisfare tutte le aspettative delle aziende clienti sotto il profilo della **razionalizzazione e semplificazione della gestione viaggi e del contenimento del budget**.





Il Network distributivo

Uvet American Express, con sede principale a Milano, è presente in Italia nelle maggiori aree di business **con una rete diretta costituita da oltre 20 unità**, tra agenzie di viaggio di proprietà e presenze interne alle più grandi aziende.

Con oltre 1300 punti vendita di viaggio indipendenti, localizzati nelle più importanti città e distretti industriali in Italia, **Uvet ITN TravelCo.** è la rete indiretta del Gruppo Uvet ,per l'area del business travel, più rilevante in Italia per numero di transazioni e completezza dei servizi offerti e tra le più importanti in ambito leisure, per volumi di vacanze gestite e per copertura territoriale.



-  Uvet Group Travel Agencies
-  Uvet Travel Network



Servizi e Soluzioni

Uvet American Express si propone alle aziende come **travel management company** in grado di fornire voli aerei, hotel, autonoleggi e altri prodotti di viaggio, garantiti da metriche di servizio basati su Service Level Agreement e da Key Performance Indicator, concordati con i responsabili aziendali al fine di offrire il miglior servizio a dipendenti e collaboratori aziendali. Tali parametri sono oggettivi indicatori di misurazione di performance nel rispetto di alcuni risultati prestabiliti. Tra questi, ad esempio, il telephone service factor (TSF) 80/20, per il quale l'80% delle telefonate devono ricevere risposta entro 20 secondi e la gestione dei Complaint che consente che ogni reclamo venga preso in carico e riceva risposta entro 5 giorni lavorativi. Inoltre vi è la gestione dei rimborsi, per la quale ogni richiesta viene elaborata entro 5 giorni dalla data di ricezione. Uvet American Express si pone inoltre come **consulente globale per una gestione ottimale delle spese di viaggio** con il supporto delle più avanzate soluzioni e tool innovativi presenti sul mercato.



Client Management



La divisione “ Sales & Account Management” assicura le soluzioni più adatte a garantire **un controllo efficace dei costi e un'efficiente revisione dei processi gestionali**. Uvet American Express è stata tra le prime realtà a creare al proprio interno la nuova figura dell'Account Manager, anello di congiunzione tra l'azienda e l'agenzia di viaggio, incaricato di gestire in una dimensione consulenziale il rapporto relazionale con il cliente identificandone le esigenze e proponendo le migliori soluzioni di servizio ed organizzative



BizTravel

(www.biztravel.it) è il servizio interattivo di prenotazione dei viaggi d'affari, disponibile per grandi e medie aziende clienti, realizzato per supportare trasferte e missioni di dipendenti e collaboratori. Flessibile e facile nell'utilizzo, consente di gestire in modalità self booking tutte le richieste di informazioni e di servizi (voli, hotel, autonoleggi e ferrovie) nel rispetto della Travel Policy aziendale e del profilo passeggero. Su richiesta dell'azienda, è possibile implementare una semplice ed efficace gestione via e-mail delle autorizzazioni interne, previste per le richieste di viaggio. Integrabile con gli E.R.P più diffusi (Sap, Oracle, IBM).



BIZ REPORT



Biz Report

Quale utile strumento di controllo e di supporto al contenimento dei costi è disponibile Biz Report (webreport.biztravel.it) l'intuitivo servizio online il cui utilizzo riservato ai Travel Manager aziendali consente di monitorare, in tempo reale, le transazioni dei servizi per i viaggi d'affari suddivisi per centro di costo, tipologia di servizio e molte altre chiavi di ricerca personalizzabili.

H24/24 Hours Service

È il servizio di supporto alle richieste di prenotazione, emissione di biglietti aerea e stampa itinerari di viaggio. Esso ha anche la possibilità di intervenire e modificare le prenotazioni generate da qualsiasi ufficio viaggi Uvet American Express in Italia. Il personale ha accesso a tutte le informazioni riguardanti sia il profilo aziendale che il profilo del passeggero e questo assicura la precisa individuazione del cliente, la coerente gestione dei dati e un servizio modellabile sulle specifiche esigenze del consumatore.





Business Travel Survey

Business Travel Survey (www.uvetamex.com/bts) è l'originale contributo realizzato da Uvet American Express per monitorare l'andamento dei viaggi d'affari in Italia, con la finalità di indirizzare in modo strategico le scelte in materia di travel policy. L'indagine è condotta su un campione di 700 aziende clienti di Uvet American Express e comprende diversi settori merceologici, nazionali e multinazionali, di grandi, medie e piccole dimensioni.



Il business blog **BizTravelForum** (www.biztravelforum.it) è un'iniziativa di Uvet American Express, con lo scopo di creare un innovativo confronto con il mercato, gli operatori del comparto Travel & Transportation, i responsabili e gli addetti aziendali al travel management e alla mobilità, i giornalisti e gli esperti del settore e tutti coloro che sono interessati ad approfondire le tematiche legate al business travel. Al suo interno si possono trovare contenuti classificati secondo le più importanti categorie del settore, i post commentabili e suddivisi secondo il target di riferimento. Ulteriore pregio è la possibilità di ricevere per mail gratuitamente la **BizTravel Weekly** contenente utili news (articoli, ricerche, post) relativi al blog, e "l'Agenda scioperi del settore trasporti", supporto indispensabile per essere sempre aggiornati ed evitare disagi e perdite di tempo.

Tra i servizi offerti in esclusiva alle aziende clienti segnaliamo la **Guida Alberghi Italia**, con oltre 600 strutture italiane scelte tra alberghi cinque, quattro e tre stelle in più di 200 città italiane. Tariffe preferenziali e particolarmente vantaggiose per il rapporto qualità-prezzo dei servizi offerti sono riservate in esclusiva a chi effettua la propria prenotazione tramite Uvet American Express o tramite le Agenzie di Viaggio affiliate ad Uvet Travel Network.

Grazie all'esclusivo rapporto con le principali catene alberghiere, Uvet American Express è inoltre in grado di soddisfare le esigenze di tutte le aziende che desiderino stipulare convenzioni particolari con specifici alberghi.





MICE

La divisione MICE (Meeting, Congress, Incentive & Events) mette a disposizione delle aziende clienti, in modo creativo e affidabile, **un servizio globale per la progettazione e organizzazione di tutte le modalità di incontro e relazione con il mercato**. Il team dedicato aiuta le aziende a progettare e realizzare memorabili ed emozionanti eventi di comunicazione e di incontro, nel rispetto degli obiettivi stabiliti e degli investimenti concordati.

Incentive & Events



Tra gli obiettivi di ogni Azienda vi è quello di motivare i dipendenti, incentivare le vendite e fidelizzare i propri clienti. Comunicare, coinvolgere e condividere informazioni con il complesso mondo (mercato, clienti e reti di vendita) che interagisce con la propria realtà aziendale è sempre più arduo e difficile. Lanci di prodotto, riunioni, incentive ed eventi costituiscono dei momenti vitali di crescita per le imprese che non possono essere lasciati all'improvvisazione ed al "fai da te".

Congress Lab

Congress Lab è il provider di Uvet American Express dedicato alla formazione del medico. **HealthCare Labs** è il brand con il quale opera nell'area della salute, laboratorio di idee e di soluzioni innovative, offrendo un servizio completo ed attento ad associazioni ed aziende.

Sia che si tratti di organizzare un congresso, una campagna di comunicazione o di implementare un progetto di Corporate Social Responsibility, l'obiettivo resta sempre quello di individuare nuove opportunità e di generare valore per chi ci sceglie.

È composto da un team che progetta le linee strategiche delle attività ed è supportato da un'equipe che gestisce la parte organizzativa. Insieme creano, di volta in volta, il mix di strumenti integrati più adatto ad ogni progetto speciale.

UVET AMERICAN EXPRESS GLOBAL BUSINESS TRAVEL



Qualità

Uvet American Express si impegna a rispondere alle esigenze dei propri clienti e ad eccedere le loro stesse aspettative fornendo loro un servizio di viaggi d'affari ad **elevato rapporto di qualità e costi** attraverso persone competenti e tecnologie all'avanguardia. I processi organizzativi adottati sono ispirati a quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 e sono certificati dall'ente certificatore IMQ/CSQ, accreditato Sincert. Oltre alle verifiche dell'ente di certificazione, l'unità "Qualità e Formazione" ha il compito di verificare la **continua e corretta applicazione del Sistema Qualità**, attraverso verifiche ispettive interne, al fine di verificarne l'adeguatezza e migliorarne l'efficacia rispetto alle esigenze aziendali, della clientela e del mercato.





Partnership

Uvet American Express collabora con le più importanti **società e servizi a valore aggiunto e i maggiori operatori della filiera del settore travel** per progettare e realizzare, sempre più, nuove ed innovative soluzioni per la clientela corporate e consumer:

American Express è tra le maggiori agenzie di viaggi nel mondo, presente in oltre 140 paesi, con vendite annuali per oltre 25 mld. \$. Fondata nel 1850, è oggi leader mondiale in diversi settori quali le Carte di Credito (privati e aziende), Travelers Cheques, Servizi Finanziari e di Investimento, Gestioni Patrimoniali e Assicurazioni. Il settore Corporate American Express serve oltre il 70% delle società presenti nella lista "Fortune 500", oltre a diverse migliaia di medie imprese che utilizzano servizi di consulenza e prodotti quali Corporate travel, Carte Corporate e Purchasing Card.



Skyteam, l'alleanza di compagnie aeree composta da AZ, AF, KLM, Delta Air Lines, Aeroflot, Aeromexico, China Southern Airlines, CSA Czech Airlines, Korean Air e Northwest Airlines.

Star Alliance, l'alleanza di compagnie aeree composta da Air Canada, Air China, Air New Zealand, ANA, Austrian, Brussels Airlines, Continental Air, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Singapore Airlines, , , SWISS, Tap Portugal, THAI Airways International, Turkish Airlines, United Air Lines e US Airways.



STAR ALLIANCE



Relazioni con Associazioni ed Università



Dal 2013 Luca Patanè diviene Presidente di Confturismo – Confcommercio, è il maggiore organismo di rappresentanza in Italia nel settore turistico e nasce nel 2000 su iniziativa di **Confcommercio**

Nel 2012 Luca Patanè diventa Presidente **Federviaggio**, l'iniziativa unitaria delle imprese italiane che operano nella filiera della produzione di viaggi organizzati, con l'obiettivo di favorirne la crescita economica e culturale.



Uvet American Express ha intrapreso una importante collaborazione con alcune prestigiose **Università (Bocconi, CISET, IULM, LUISS)**, nelle quali svolge una intensa attività di formazione attraverso periodiche testimonianze e presentazioni di case history. Offre inoltre un supporto all'attività di placement proponendo numerosi stage per laureandi o studenti (**MET | Master in Economia del Turismo** dell'Università Bocconi | **Master in Management del Turismo/MMT** dell'Università I.U.L.M.).

Fondata nel 1902, l'Università Bocconi è riconosciuta come una delle Business School più importanti del mondo. E' specializzato nell'insegnamento delle scienze economiche, giuridiche e manageriali.



IULM
Libera Università di Lingue e Comunicazione

Fondata nel 1968 come Istituto Universitario di Lingue Moderne, dal 1998 la Libera Università di Lingue e Comunicazione (**I.U.L.M.**) porta il nome attuale, che ne afferma la doppia vocazione verso l'insegnamento delle lingue e della comunicazione e che si traduce in principio strutturale dell'offerta formativa

La Libera Università Internazionale degli Studi Sociali, nota come LUISS, è uno tra i più importanti atenei universitari italiani, fondato a Roma nel 1974. Con le tre Facoltà di Economia, Giurisprudenza e Scienze Politiche, la LUISS offre un modello formativo avanzato, orientato a trasmettere non soltanto conoscenze ma anche una preparazione al mondo del lavoro.





Le aziende clienti

Le medie e le grandi aziende, le società attive nei contesti internazionali, le società di consulenza e di servizi alle imprese e i grandi enti di amministrazione trovano in Uvet American Express un partner affidabile e competitivo, in grado di rispondere con soluzioni personalizzate a tutte le esigenze relative alla gestione, monitoraggio e riduzione dei costi di viaggio.

Le aziende appartengono principalmente al settore manifatturiero e terziario, operanti in segmenti di mercato eterogenei: dall'ICT al settore elettronico, dal comparto meccanico al chimico/farmaceutico, dall'alimentare alla moda passando per quello finanziario e bancario.





Premi e riconoscimenti

In questi anni il Gruppo Uvet ha ottenuto una serie di prestigiosi riconoscimenti, a livello nazionale ed internazionale, che hanno premiato le sue innovative strategie di business, i suoi eccellenti risultati commerciali e la sua innovazione nei servizi alla clientela. Tra gli altri ricordiamo:



Milano Finanza Company Awards 2009 -Creatori di Valore: il Gruppo Class, uno dei maggiori editori economici, in collaborazione con Pricewaterhouse Coopers Advisory, ha insignito il Gruppo Uvet del premio di **Miglior azienda nel settore del turismo e del tempo libero** per le sue performances in ambito economico-finanziario (mix di crescita-redditività).

World Travel Awards: Uvet American Express, nel corso della cerimonia di assegnazione dei World Travel Awards, i più importanti premi nell'ambito della Travel Industry a livello internazionale, considerati dal Wall Street Journal l'equivalente degli Oscar nel settore dei viaggi, è stata premiata come **Azienda Leader in Europa nel settore del Travel Management.**





Corporate Social Responsibility

Uvet American Express ha adottato da anni una politica volta a proteggere l'ambiente, a favorire la responsabilità aziendale e a supportare i suoi clienti nel perseguimento dei loro obiettivi ambientali.

La finalità di Uvet American Express è quella di acquisire energia rinnovabile per ridurre le proprie emissioni di anidride carbonica di almeno il 10% entro il 2015, grazie alle strategie ed attività messe in atto.

Sul fronte dei servizi Uvet American Express si avvale di esperti collaboratori in grado di fornire i dati relativi alle emissioni di aerei, treni, auto ed hotel, monitorando costantemente le emissioni di carbonio generate.



aX Green Solution fornisce ad es. ai clienti una serie di strumenti di reporting che consentono di analizzare, valutare, gestire e monitorare le emissioni di carbonio derivanti dalla loro attività di viaggio e di aiutarli a soddisfare i loro obiettivi Corporate Social Responsibility (CSR).

Uvet Amex fornisce un'analisi del **potenziale impatto ecologico delle scelte di viaggio**, aiutando in tal modo gli organi aziendali competenti (ufficio acquisti, senior management) ad avere tutti gli elementi necessari per ponderate modifiche o decisioni sull'uso della travel policy.

Uvet Amex è anche disponibile per elaborare studi sull'utilizzo di un fornitore preferenziale "eco-friendly" (hotel, società di autonoleggio o fornitori per l'area eventi) oppure monitorarne il rispetto delle politiche aziendali.



Fondazione Atlante

Fondazione Atlante è la Fondazione nata dal patrimonio di valori maturati e promossa dai maggiori operatori del turismo come **Uvet** e **Amadeus**.

L'obiettivo della Fondazione non è quello di sostituirsi agli organi preposti, ma quello di sostenere soggetti e progetti, individuare bisogni emergenti, raccogliere fondi dal mercato da impiegare in ambiti formativi, culturali e solidali ben specifici e comunque collegati al settore.



Lo statuto della Fondazione si pone vari obiettivi, attraverso interventi nel Turismo, nei beni culturali del Paese o nella solidarietà sociale:

- promuovere nelle imprese del turismo l'educazione alla cultura della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità;
- agire a supporto delle organizzazioni senza scopo di lucro attraverso l'educazione alla cultura manageriale ed il fund raising di risorse;
- promuovere nei giovani l'educazione ai valori sociali del lavoro, dell'imprenditorialità e dell'economia;
- agire come attore di reciproco influenzamento e arricchimento, sostenendo la promozione di partnership tra soggetti diversi, con iniziative volte alla soluzione o al contenimento di problemi sociali
- promuovere la formazione turistica e la cooperazione professionale nei paesi in via di sviluppo, mediante attività di responsabilità sociali di impresa (es. interventi di solidarietà nelle emergenze ambientali e sanitarie)
- valorizzare e coinvolgere le risorse professionali del comparto turismo;
- stabilire relazioni più strette anche con università e centri di ricerca;
- "adottare" uno dei beni culturali del Paese che necessita di atti economici, manageriali e di promozione e sostegno (museo, località geografica, cittadina, etc)
- iniziative nei confronti di soggetti deboli: infanzia, minori, donne etc



BizTravel Forum

Uvet American Express è promotrice di BizTravel Forum, l'evento **B2B** di riferimento in Italia per la **Mobility, gli Eventi e il Turismo**, la cui dodicesima edizione si svolgerà presso Fiera Milano City – MiCo, il 25 e 26 novembre 2014.



INNOVAZIONE E SOLUZIONI PER LA MOBILITY, GLI EVENTI E IL TURISMO



Forum, seminari, tavole rotonde organizzati durante l'evento consentono, a chi all'interno dell'azienda si occupa di viaggi d'affari (travel manager, direttori e/o responsabili H.R., servizi generali, acquisti, supply chain, amministrazione e finanza), di aggiornarsi sulle tematiche più calde inerenti a Fleet Management, Eventi e Digital Solutions e di confrontarsi con i protagonisti e i relatori più esperti e qualificati del settore.

La selezionata **area espositiva** allestita permette inoltre di approfondire le novità e i servizi offerti dagli operatori dell'intera filiera: compagnie aeree, catene alberghiere, rent a car e fornitori di soluzioni innovative.





Gruppo Uvet

Da 60 anni Uvet (60anni.uvet.com) è riconosciuto dalla stampa economica e da quella specializzata nel turismo quale storico e dinamico protagonista in Italia nel settore dei viaggi. E' inoltre partner tecnologico e commerciale in molte attività innovative che scaturiscono dalla convergenza tra viaggi e digitale in una diffusione di accesso multicanale (web, mobile, social network). Attualmente il Gruppo Uvet (uvet.com), tramite le sue società operative, offre una gamma di affidabili e competitivi servizi di viaggio per il mercato consumer e corporate

IN ITALIA

UVET VIAGGI TURISMO

La prima società del Gruppo fondata nel 1950 e operativa nel settore consumer e pmi con 9 sedi operative.

UVET AMERICAN EXPRESS

Specializzata nell'offerta di servizi e soluzioni per i viaggi d'affari e l'organizzazione di incentive, meeting ed eventi. Nel 2013 la società ha generato un giro d'affari di 360 milioni di euro.

CLUBVIAGGI

La rete delle 1.300 agenzie di viaggio partner presente in tutte le aree del territorio.

UEVENTS

Operativa nel settore MICE, è stata acquisita dal Gruppo Uvet nel novembre 2013. La società, con 40 dipendenti e circa 25 milioni di euro di fatturato, è specializzata in grandi eventi, nel training e nello sport.

CONGRESS LAB

Offre soluzioni di eventi formativi e congressi in ambito medico scientifico e pharma.

TKT

Con sede a Milano, specializzata nella consulenza e gestione delle flotte aziendali. Rappresenta in Italia il network europeo Traxall International.

TNS

System integrator con know-how specifico nelle interactive travel solution e partner preferenziale del Gruppo.

TRAXALL

Specializzata nella gestione dei costi. Fornisce servizi di virtualizzazione dei processi aziendali attraverso sistemi IT fruibili tramite cloud computing.



WORLDWIDE

UVET FRANCE

(Avexia Voyages) Società francese attiva nel segmento dei viaggi d'affari per le pmi. Nel 2013 ha generato un giro d'affari di 100 milioni di euro.

UVET INC.

Con sede a Chicago, è la società che si occuperà dell'USA Pavilion per Expo 2015.

UVET ROMANIA

Attiva nei mercati dell'est europeo per l'outsourcing di servizi travel.

UVET BALTIC

Società del Gruppo per l'outsourcing di servizi travel con sede in Lettonia.

UVET SWISS

Con sede a Lugano, il 1° gennaio 2009 entra a far parte del Gruppo Uvet. Attiva nel Cantone Ticino nel settore business travel, leisure, congressi e incentive.

FLYGPOOLEN

Una delle principali O.T.A. (online travel agency) svedesi. Nel 2013 ha registrato un giro d'affari di 85 milioni di euro di voli aerei venduti.

TRAXALL INTERNATIONAL

Società di proprietà del Gruppo Uvet, è il nuovo leader di servizi e soluzioni per la gestione della mobilità in Europa.



***Persone uniche
per momenti straordinari.***

www.uvet.com



mobility & business travel | events meetings & congress | communication | vacanze | viaggi | crociere

