



Profilo e catena del valore aziendali

Realizzato per ASSOLOWCOST

Febbraio 2010

Databank
Cerved Group

Cerved Group SpA - Corso Italia, 8 - 20122 Milano - Telefono 02.721071 - Telefax 02.72107333

**Scelte strategiche e ottimizzazioni nella catena del valore
che consentono la riduzione dei costi (1/4)**

<p>Economie di scala e/o di apprendimento</p>	<p>Elevate economie di apprendimento consentite da oltre 33 anni di attività focalizzate nel segmento del turismo giovane e studentesco, che permettono di progettare viaggi con un alto rapporto value for money</p>
<p>Sinergie di gruppo o con altri business aziendali</p>	<p>Intenso utilizzo di relazioni con partner internazionali specializzati nel turismo giovanile, il circuito WYSE Travel Confederation (World Youth Student & Educational Travel Confederation) che permette di qualificare l'offerta di viaggio con un alto tasso di personalizzazione a costi contenuti</p>
<p>Innovazione di prodotto e/o di processo</p>	<p>Offerta commerciale che coniuga il passato, la storia e il senso di appartenenza, con le potenzialità della rete, capace di sfruttare le opportunità tipiche e i fattori di successo dei diversi canali: CTS Point, internet, call center. Promozione del passaparola positivo attraverso iniziative di social networking e smartphone</p>

Scelte strategiche e ottimizzazioni nella catena del valore che consentono la riduzione dei costi (2/4)

<p>Ampiezza di gamma</p>	<p>Ampliamento dell'offerta di servizi tradizionali con altri contigui: CTS Education&Exchanges, (lavoro e studio all'estero), CTS Ambiente e Scuola e Natura, (a forte valenza culturale con la collaborazione di enti territoriali).</p>
<p>Organizzazione delle attività di produzione</p>	<p>Integrazione dei processi di vendita con i processi di produzione finalizzata a contenere le attività cartacee del back office. Crescente utilizzo di sistemi con accesso alla banda larga per la trasmissione delle informazioni in tempo reale.</p>
<p>Gestione dei flussi informativi</p>	<p>Automazione dei processi di realizzazione dei viaggi. Investimenti in ICT soprattutto rivolti a migliorare l'utilizzo delle vendite a distanza. Il sito ha un'alta visibilità con oltre 2,6 milioni di visitatori unici all'anno</p>

Scelte strategiche e ottimizzazioni nella catena del valore che consentono la riduzione dei costi (3/4)

<p>Trasferimento ai clienti di fasi di attività</p>	<p>Il cliente è sollecitato ad usare internet per scegliere e programmare le fasi più significative del viaggio all'interno dell'ampia selezione di proposte, senza escludere il ruolo dei punti di vendita</p>
<p>Gestione dei canali distributivi</p>	<p>Concezione e mantenimento dei punti di vendita come luoghi di condivisione e socializzazione giovanile. Rigorosa selezione dei candidati alla loro gestione con una struttura dedicata alla formazione e allo sviluppo della rete</p>
<p>Advertising e comunicazione</p>	<p>L'Immagine molto positiva del marchio CTS consente un notevole risparmio nella comunicazione. Pochi interventi mirati su diversi mezzi prossimi al target: newsletter, catalogo e guide, sito internet, volantaggio, media locali. Sfruttamento dei vantaggi derivanti dalla presenza in 12 università italiane, in termini di immagine, traffico e costi.</p>

Scelte strategiche e ottimizzazioni nella catena del valore che consentono la riduzione dei costi (4/4)

Gestione della forza vendita	<p>Formazione di 6 settimane per aprire un nuovo punto di vendita</p> <p>Presenza di una direzione vendite che coordina e programma le attività sul territorio, avvalendosi di coordinatori d'area</p>
Qualità e Analisi della Customer Satisfaction	<p>Sistema di gestione della qualità ISO 9001 per la progettazione ed erogazione di servizi turistici, soggiorni studio all'estero, turismo scolastico, work & travel, internship, university abroad, soggiorni au pair e volontariato.</p> <p>Monitoraggio della clientela con analisi sul grado di soddisfazione con cadenza attualmente biennale. I principali fattori di scelta di CTS emersi dalle indagini sono: conoscenza, reputazione e condizioni economiche vantaggiose</p>