

## Case Study

# Avanade consolida i canali web di Alpitour migliorando la customer experience degli utenti



### Customer Profile

Con oltre 3 milioni di clienti, Alpitour World si posiziona come principale tour operator in Europa.

Alpitour nasce nel 1947 quando viene fondata Alpi, che inventa in Italia il mercato delle vacanze organizzate. Nel 1998 la fusione con Francorosso ha portato alla nascita di una delle più importanti realtà del settore. Da allora il Gruppo ha ampliato il suo raggio d'azione, fino a diventare l'unica azienda a presidiare l'intera filiera turistica in Italia, opera infatti in 5 divisioni: tour operating (con i brand Alpitour, Villaggi Bravo, Karambola, Francorosso, Viaggidea e Press Tours), una compagnia aerea dagli altissimi standard qualitativi (Neos), una compagnia alberghiera (VOI Hotels) che gestisce strutture in città e al mare, in Italia e all'estero, l'area incoming (Jumbo Tours) specializzata nella fornitura di servizi in destinazione che collabora con i

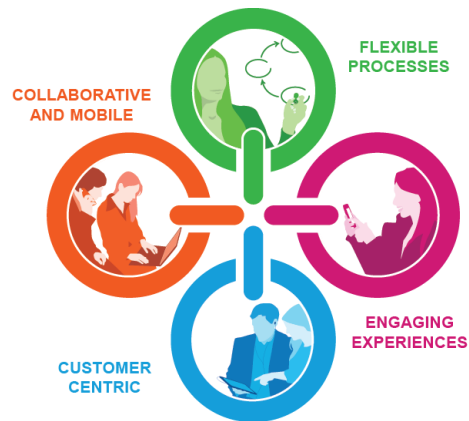
principali tour operatori internazionali e, per concludere, ha anche una partecipazione nell'ambito del mondo distributivo (Welcome Travel Group e Geo Travel Network).

La Direzione centrale è a Torino ma oltre 3.000 dipendenti sono attivi nelle sedi di Cuneo, Milano, Malpensa, Roma e Palma di Maiorca e nei centri assistenza presenti in tutto il mondo.

Con oltre 3 milioni di clienti e grazie a selezionate partnership internazionali, il Gruppo Alpitour è da anni stabilmente nella top 10 degli operatori turistici europei.

### Business Need

La visione di Alpitour si è orientata completamente al cliente in un'ottica omni channel, che significa miglioramento



## Case Study Work Redesigned

“Work Redesigned sta contribuendo a ridefinire i processi di business e allo stesso tempo a facilitare la sincronizzazione con le aziende che stanno diventando sempre più globali, digitali e borderless”

continuo del suo portale, che è canale di vendita, ma soprattutto di comunicazione.

Obiettivo primario era migliorare il sito [www.alpitourworld.com](http://www.alpitourworld.com) così che i clienti potessero godere di una customer experience ancora più completa e soddisfacente, ma non solo, l'azienda voleva semplificare la manutenzione del canale, velocizzarne i tempi di risposta e poter ampliare sempre più l'offerta. Nel corso degli anni i bisogni e le aspettative degli utenti sono radicalmente cambiati, quindi il Gruppo Alpitour sentiva fortemente la necessità di adottare un approccio innovativo verso i suoi clienti.

Tale esigenza ha comportato il miglioramento della customer experience su tutte le altre interfacce del Gruppo (Bravo, Karambola e Francorosso), affinché l'esperienza utente fosse omogenea in tutti i portali del gruppo.

L'obiettivo principale di Alpitour era quello di creare un ambiente flessibile per gli utenti finali che garantisse la massima interazione tra il cliente e l'agente di viaggio.

Il Gruppo Alpitour ha sentito la necessità di ampliare e migliorare il suo sito internet [www.alpitourworld.com](http://www.alpitourworld.com) incrementando il volume del suo business attraverso l'implementazione di un sito B2C che permettesse di:

- ricercare pacchetti di viaggio, voli e hotel e, in futuro, anche di poter costruire un percorso di viaggio personalizzato;
- consultare le offerte su catalogo;
- semplificare la ricerca di offerte di viaggio;

Tra le altre funzionalità avanzate troviamo:

- personalizzazione delle offerte e promozioni;
- integrazione con il CRM personale;
- archiviazione e recupero dal “carrello” dei viaggi personali;

Lo scopo di Alpitour era quello di migliorare l'esperienza di navigazione e facilitare le transazioni online per gli utenti finali principalmente attraverso l'implementazione di un motore di ricerca unificato, easy-to-use che semplificasse il flusso dei pagamenti online.

### Why Avanade

Alpitour ha scelto Avanade per la sua posizione di leadership nel mercato e la sua esperienza nella progettazione e realizzazione di progetti simili applicati a diversi segmenti di business quali fashion e GDO che sono serviti come utili benchmark per il gruppo nel processo di definizione del partner.

Avanade ha aiutato Alpitour a:

- identificare Sitecore quale piattaforma ideale per la personalizzazione e il supporto dell'ufficio marketing;
- disegnare la strategia di personalizzazione del sito in modo da aumentare l'engagement e la conversione;
- disegnare un'architettura tecnica che supportasse le esigenze sia del marketing che dell'infrastruttura IT;
- definire un piano di implementazione e integrazione;
- implementare la soluzione e la messa in produzione;
- supportare, monitorare e mantenere il servizio nel suo complesso (piattaforma e prodotto)

### Project Description

Avanade ha creato una piattaforma in cui tutti i canali possono comunicare tra loro efficacemente, offrendo all'utente la massima libertà di scelta e azione. Per l'ideazione del nuovo sito [www.alpitourworld.com](http://www.alpitourworld.com), Avanade ha utilizzato un importante sistema di gestione dei contenuti, necessario per organizzare in modo coerente e funzionale tutte le informazioni presenti sui diversi siti del gruppo.

Al fine di supportare al meglio la natura del business di Alpitour Avanade è stata in grado di spostare la gestione del sistema del Gruppo interamente su Cloud. Per un mercato soggetto ad alta stagionalità come quello turistico, il Cloud è la soluzione ideale poiché permette di sostenere i picchi di traffico senza dover affrontare grandi investimenti.

Con l'obiettivo di soddisfare le esigenze del cliente, Avanade ha sviluppato un approccio di digital marketing strategico per supportare l'adozione da parte del Gruppo Alpitour di una nuova visione del mondo digital. Questo ha radicalmente cambiato il modo di interagire del Gruppo verso i propri utenti, facendo sì che questi possano godere di un'esperienza utente più soddisfacente ed in linea con le loro esigenze.

Ciò ha inoltre comportato la creazione di una piattaforma in grado di interagire con i clienti e le agenzie di viaggio attraverso una visione omni-canale. Nel corso dell'analisi e l'implementazione del progetto è emerso il bisogno di sviluppare funzionalità B2B/B2C, per questa ragione Alpitour ha deciso di investire risorse ed energie su un'alleanza CRM strategica.

### Result Realized

Come risultato della proficua collaborazione con Avanade, il Gruppo Alpitour può ora offrire ai propri clienti una gamma completa di funzionalità e servizi che supportano le decisioni di viaggio attraverso un portale di alta qualità e facile da usare, in grado di soddisfare tutte le esigenze degli utenti. I clienti possono ora godere di una navigazione ottimale del sito web e di tempi di



risposta da parte degli agenti, notevolmente ridotti grazie al Cloud, in grado di ottimizzare al massimo le tempistiche.

Attraverso l'implementazione di una piattaforma aggiornata, gli editor dei contenuti e i dirigenti della divisione web possono pianificare gli aggiornamenti del sito e controllare in modalità "on stage" la presentazione del sito prima di andare on-line.

Inoltre, l'integrazione con i sistemi di back-end garantisce la presentazione dei risultati aggiornati e una visualizzazione più rapida delle offerte speciali. Grazie al nuovo sito web, il call center è in grado di comprendere appieno le esigenze dei clienti e di assisterli durante l'intero processo di acquisto della vacanza.

I miglioramenti del sito hanno avuto un impatto significativo e positivo internamente ed esternamente ad Alpitour, ottimizzando l'esperienza tra gli operatori Alpitour e clienti finali.

Grazie a questi recenti miglioramenti, i viaggiatori che amano organizzare le loro vacanze "in un solo click" sono finalmente in grado di godere di una esperienza online estremamente fluida.

Consultando un catalogo completo di destinazioni nel mondo, gli utenti possono scegliere tra molteplici opzioni con la tutela della garanzia dal marchio Alpitour, sinonimo di qualità e affidabilità.

Alpitour è stata in grado di realizzare:

- riduzione del Time to Market;
- minori costi di gestione;
- tempi di risposta ridotti grazie al Cloud;
- maggiore flessibilità e scalabilità dei servizi di manutenzione;
- maggiore stabilità del portale di e-commerce;
- ottimizzazione dei contenuti web;
- scalabilità della soluzione;

### Technology Implemented

- Sitecore
- .NET
- SQL Server
- HTML/CSS/JavaScript

### Services Provided

- implementazione di una piattaforma moderna e scalabile grazie all'adozione di tecnologia Sitecore;
- migliorata presenza sul web, integrazione con sistemi di back-end come quelli per la prenotazione e il supporto;
- supporto, monitoraggio e manutenzione 24 x 7 del servizio (piattaforma e prodotto);



*"Insieme ad Alpitour abbiamo sviluppato una vera e propria partnership, che ci ha consentito di lavorare congiuntamente a progetti innovativi e di raggiungere gli obiettivi prefissati nei tempi stabiliti. L'obiettivo di Avanade è quello di aiutare le aziende a migliorare e potenziare l'esperienza degli utenti negli ambienti digitali e a rispondere in modo pronto e veloce a quelle che sono le esigenze di business del mercato, con le più adatte soluzioni tecnologiche e un approccio strategico orientato a dare nuovo valore a quella che è la gestione delle piattaforme digitali. Il Gruppo Alpitour oggi può contare su una moderna piattaforma, integrata digitalmente, interattiva e multicanale" ha dichiarato - **Anna Di Silverio, Amministratore Delegato di Avanade Italy.***

*"L'azienda ha avviato un processo di innovazione molto importante negli ultimi due anni e per farlo ha selezionato i migliori partner, come Avanade con cui la collaborazione sta procedendo in molte direzioni per rendere la user experience del cliente sempre più interessante ed efficace, attraverso ciò che la tecnologia oggi consente, lavorando però sempre fianco a fianco alle agenzie di viaggi, partner strategici della nostra azienda" - **Gabriele Burgio, Presidente e Amministratore Delegato di Alpitour.***



#### About Avanade

Avanade helps customers realize results in a digital world through business technology solutions and managed services that combine insight, innovation and expertise focused on Microsoft® technologies. Our people have helped thousands of organizations in all industries improve business agility, employee productivity and customer loyalty. Avanade combines the collective business, technical and industry expertise of its worldwide network of experts with the rigor of an industrialized delivery model to provide high quality solutions using proven and emerging technologies with flexible deployment models—on premises, cloud-based or outsourced. Avanade, which is majority owned by Accenture, was founded in 2000 by Accenture LLP and Microsoft Corporation and has 23,000 professionals in more than 20 countries. Additional information can be found at [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

#### North America

Seattle  
Phone +1 206 239 5600  
[America@avanade.com](mailto:America@avanade.com)

#### South America

Sao Paulo  
Phone +55 (11) 5188 3000  
[LatinAmerica@avanade.com](mailto:LatinAmerica@avanade.com)

#### Africa

Pretoria  
Phone +27 12 6224400  
[SouthAfrica@avanade.com](mailto:SouthAfrica@avanade.com)

#### Asia-Pacific

Singapore  
Phone +65 6592 2133  
[AsiaPac@avanade.com](mailto:AsiaPac@avanade.com)

#### Europe

London  
Phone +44 (0) 20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)