

Il futuro di Bluvacanze è O2O

*Il gruppo leader del turismo italiano pronto al kickoff.
Francesco Fiaschi nuovo E-commerce UX Manager*

Milano 3 Novembre 2021

Nonostante l'enorme impatto della pandemia sul business globale dei viaggi, il Gruppo Bluvacanze non ha sospeso il suo programma di sviluppo strategico ed oggi ha prodotto un'ulteriore accelerazione. Sono coinvolte tutte le Business Unit del gruppo e le rispettive Legal entities: la distribuzione turistica (Bluvacanze, Vivere&Viaggiare ed il polo distributivo Blunet), il tour operator (Going) ed il corporate travel (Cisalpina Tours e Cisalpina Mice).

"Il cuore dell'operazione consiste nel porre al centro di ogni processo il cliente finale e le sue aspirazioni, utilizzando la tecnologia di ultima generazione per generare un modello di ibridazione, online-offline, che si sviluppa in una offerta di omnicanalita' integrata." - ha dichiarato il CEO Domenico Pellegrino - "Diamo voce, volto e cuore alla tecnologia e, contemporaneamente, industrializziamo in modo efficace, trasparente e veloce il contenuto incredibile di professionalità umana presente in azienda. Il contributo di Francesco Fiaschi sarà un catalizzatore di processo e sono certo che il suo dipartimento funzionerà da driver per tutte le soluzioni di contatto con gli utenti" - ha proseguito Pellegrino.

Sono molti gli investimenti per questo progetto innovativo e pionieristico nel settore: dall'adozione di piattaforme moderne e scalabili basate su tecnologia Microsoft come il gestionale Business Central, alla migrazione dei data center verso cloud Azure, alla creazione di un datawarehouse di nuova generazione pensato già per la gestione di big data ed una soluzione di CRM e marketing automation leader di mercato come Salesforce. Tecnologia al servizio dei clienti e affidata anche a tutti i singoli punti vendita per le opportune operazioni di integrazione generale e specializzazioni di marketing territoriale.

"È una fase complessa ma estremamente eccitante. Vogliamo rendere disponibili per i nostri utenti le best practice già sperimentate in altri settori, come quello bancario o del retail internazionale, declinandole per il turismo ed i viaggi, con le peculiarità che questi mondi esprimono", ha dichiarato Enrico Graziadio, CIO del gruppo Bluvacanze.

In merito alla User Experience di tutti gli applicativi di E-commerce (B2B, B2B2C, welfare, dynamic packaging, Corporate Travel) è stato costituito un nuovo dipartimento, affidato a Francesco Fiaschi, che risponderà direttamente al CEO di gruppo, Domenico Pellegrino.

Fiaschi proviene da Costa Crociere dove ricopriva il ruolo di Product Owner & Senior Customer Experience Manager.

È un professionista con oltre 12 anni di esperienza nel mondo digitale con particolare focus su tematiche di Customer experience, eCommerce e Marketing. Nel corso della propria carriera, infatti, ha ricoperto importanti ruoli in RTI - Gruppo Mediaset, Contactlab ed EY prima di entrare in Costa.

“Sono molto felice di aver raggiunto il gruppo Bluvacanze e di poter essere in prima linea per la realizzazione di un progetto così innovativo ed ambizioso, tutto basato sulla centralità del cliente finale, del viaggiatore.” ha affermato Fiaschi - *“Ci sono molti elementi da considerare per rendere un tool digitale semplice ed intuitivo, quindi efficace: il più importante è la capacità di ascoltare i propri utenti, anche interpretandone le esigenze latenti. Solo così è possibile costruire percorsi virtuosi di relazione e fidelizzazione.”*

Contatti Stampa:

Marion Bozzoli Hangl

Ufficio Stampa

Direzione Marketing Gruppo Bluvacanze

T. 02-881261 – mobile 338 5380544

marion.bozzolihangl@bluvacanze.it

Nota per il redattore:

Il Gruppo Bluvacanze, una delle più grandi e importanti aziende turistiche italiane, offre servizi di viaggio a 360 gradi e accompagna i suoi clienti da più di 50 anni nei loro piani di viaggio e nelle esperienze di vacanza. È il proprietario di marchi italiani ben noti nel mondo del tempo libero con Bluvacanze, Vivere & Viaggiare ed il Tour Operator Going, nonché di Cisalpina Tours, azienda leader italiana nel Business Travel Management.

Nell'ambito delle attività turistiche leisure il Gruppo Bluvacanze è composto da Bluvacanze Network e il polo distributivo Blunet che insieme raccolgono oltre 900 punti di vendita e Going, Tour operator con più di 25 anni di esperienze che offre viaggi su misura in tutto il mondo.

Di proprietà del gruppo internazionale MSC Mediterranean Shipping Company, il Gruppo ha sede a Milano e tre Branch a Torino, Roma e Padova.