

Adecco Outsourcing

Una storia italiana di
Customer Experience



Trasporti e Allocated Vehicles durante
i Giochi Olimpici e Paralimpici
di Milano Cortina 2026

PREMI CLUB CMMC 2026 | 24^a EDIZIONE
CATEGORIA CUSTOMER EXPERIENCE



DALLA COMPLESSITÀ A UN'ESPERIENZA RICONOSCIUTA

PREMI CMMC 2026 | 24ª ED.

Una best practice che trasforma una sfida organizzativa in valore concreto per utenti e stakeholder.

**PERSONE + PROCESSI
+ TECNOLOGIA**

IL MODELLO CHE FA LA DIFFERENZA

LA SFIDA

Garantire mobilità affidabile, puntuale e continua in più località, durante due picchi operativi, tra vincoli tecnologici, accreditamenti e variazioni dell'ultimo minuto.

LA STORIA IN TRE PASSAGGI

01

COMPLESSITÀ

Più località, alti volumi e interlocutori internazionali.

02

CONTINUITÀ

Presidio costante e gestione tempestiva degli imprevisti.

03

RICONOSCIMENTO

Feedback particolarmente positivi dagli stakeholder.

PERCHÉ CONDIVIDERLA

Dimostra che l'eccellenza operativa nasce dall'integrazione tra persone, processi e tecnologia.

LA CUSTOMER EXPERIENCE SI COSTRUISCE IN OGNI TOUCHPOINT

Ogni fase del percorso è presidiata da processi, ruoli e responsabilità dedicate.

UN'UNICA ESPERIENZA

5 FASI • 1 STANDARD DI QUALITÀ



IL TAKEAWAY

La qualità finale dipende dalla continuità dell'intero journey, non da un singolo punto di contatto.

UN UNICO PERCORSO, QUATTRO RESPONSABILITÀ

Il modello rende semplice per l'utente ciò che, dietro le quinte, richiede coordinamento continuo

PROMESSA ALL'UTENTE

Supporto continuo, dal bisogno alla destinazione

01

02

03

04

PIANIFICARE

SCHEDULER

Missioni, turni, veicoli e variazioni

MONITORARE

REGULATOR

Puntualità, criticità e
riassegnazioni

ASSISTERE

CALL CENTER

Informazioni, casi e supporto
operativo

COORDINARE

SUPPORTO ALLE OPERATIONS

Adattamento, continuità e servizio

IL VANTAGGIO DEL MODELLO

Ruoli distinti, stessa ownership: ogni passaggio protegge continuità ed esperienza.

TRE LEVE DI GOVERNANCE, UNA SOLA PERFORMANCE

Competenze complementari trasformano execution, dati e relazione cliente in miglioramento continuo.



TQ costruisce la capability • BI guida le decisioni • CS converte il modello in valore per il cliente

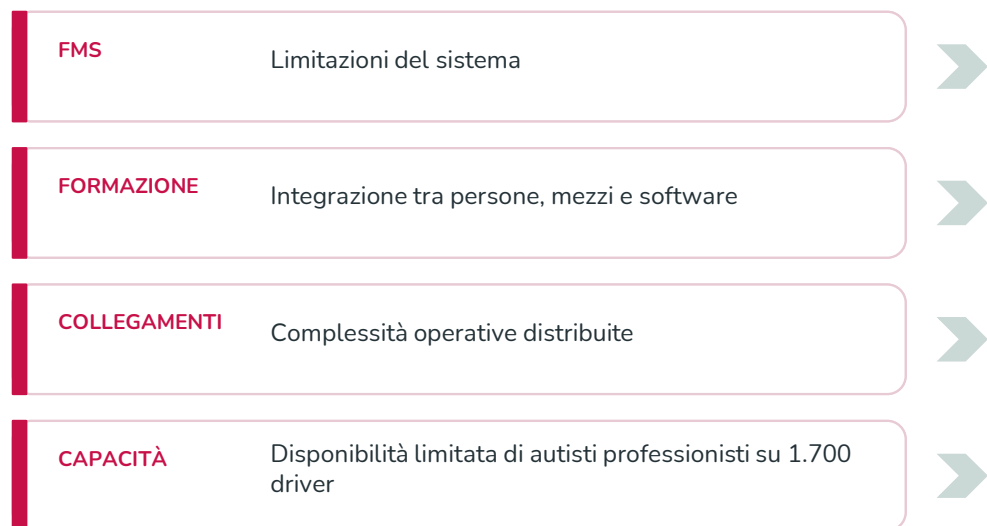
DALLE CRITICITÀ ALLE SOLUZIONI

Un modello adattivo che anticipa i disservizi e reagisce rapidamente.

ADATTAMENTO CONTINUO

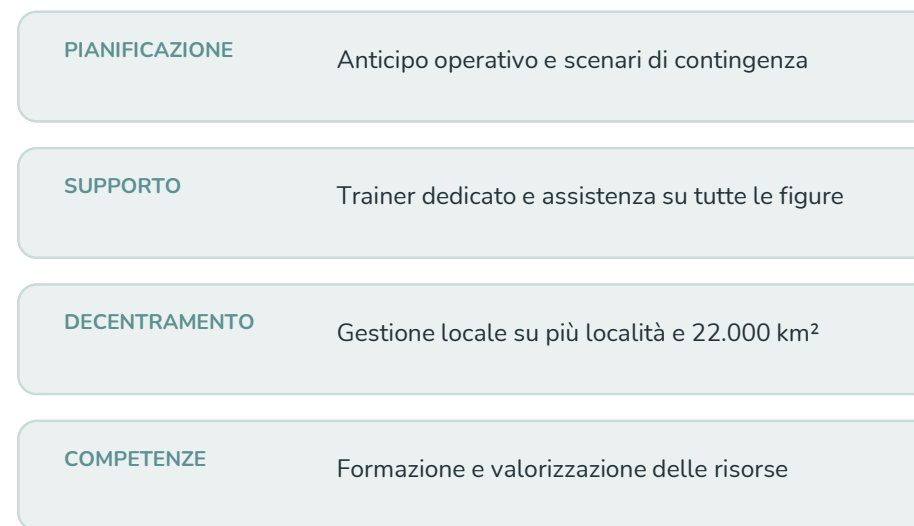
PREVENIRE • REAGIRE • MIGLIORARE

CRITICITÀ



CX

RISPOSTA OPERATIVA



IL PRINCIPIO DI DESIGN

Ogni criticità attiva una risposta locale, competente e già pianificata.

NUMERI CHE RENDONO TANGIBILE LA CUSTOMER EXPERIENCE

Volumi rilevanti, continuità operativa e riscontri positivi

> 15.600

trasferimenti

> 1.200

utenti unici

> 3.000

veicoli destinati all'attività

> 650

prenotazioni AV

TRASFERIMENTI PER MANIFESTAZIONE

11.382

Olimpiadi



4.284

Paralimpiadi



IL VALORE OLTRE I NUMERI

Supporto tempestivo
Flessibilità operativa
Soluzioni efficaci
Feedback qualitativo degli stakeholder

LA COMPLESSITÀ DIVENTA UN MODELLO REPLICABILE

Il valore non si esaurisce nell'evento: resta un sistema trasferibile a nuovi contesti e clienti.

IL PRINCIPIO

**Semplificare l'esperienza,
senza semplificare la realtà.**

Un'architettura operativa che assorbe variabilità e picchi,
mantenendo chiarezza per l'utente e controllo per il management.

01 **PERSONE** Competenze e ownership

02 **PROCESSI** Continuità e adattamento

03 **TECNOLOGIA** Dati a supporto delle decisioni



OUTPUT STRATEGICO

Un modello scalabile, trasferibile e riconoscibile dal cliente.

Adecco Outsourcing

Una grande sfida. Una storia italiana di Customer Experience

Competenza, attenzione al cliente e adattamento hanno trasformato la complessità in un'esperienza di servizio riconosciuta e apprezzata.

PREMI CLUB CMMC 2026 | CUSTOMER EXPERIENCE

GRAZIE

