

CWT M&E. Evoluzione continua

Per rispondere sempre meglio a un mercato esigente e in continuo mutamento CWT M&E mette in campo una nuova struttura organizzativa, nuovi strumenti e professionisti

Nel 2014, nonostante il contesto economico ancora difficile, *CWT Meetings & Events* ha chiuso le proprie attività in linea con le aspettative del gruppo, consolidando con oltre 3.400 eventi lo sviluppo conosciuto negli ultimi anni e che ha portato alla costituzione di un team di oltre 120 professionisti e alla presenza in punti chiave del territorio nazionale. Forte di questi risultati, e in continuo dialogo con il mercato, la divisione di CWT specializzata nella gestione a tutto tondo di meeting ed eventi ha avviato negli ultimi mesi una serie di iniziative di rinnovamento e potenziamento dei servizi. Tutto ciò segue di pochi mesi la nomina di un nuovo direttore della divisione, Armando Mastrapasqua (foto), 47 anni, con un percorso manageriale alle spalle in aziende multinazionali e focus nell'ottimizzazione dei processi e nella gestione del personale. «L'evoluzione del settore e delle necessità delle aziende, unita alla propensione di CWT per la continua innovazione, ci ha spinto a ripensare la nostra struttura e l'organizzazione del lavoro», dichiara Mastrapasqua, Senior Director CWT Meetings & Events Italia, «In particolare, riteniamo importante puntare su tre elementi chiave: l'ulteriore crescita qualitativa delle risorse umane, l'innovazione nei processi e nei servizi e il coraggio di proporre sul mercato italiano modalità strategiche e operative non ancora conosciute, quali ad esempio lo *Strategic Meeting Management*».

Focalizzati sul cliente

Per rispondere meglio alle esigenze di un mondo estremamente variegato come quello degli eventi, si sono innanzitutto



riorganizzati i team di lavoro, costituendo due centri di eccellenza distinti: Eventi e Strategic Meeting. Per quanto riguarda l'ambito Eventi, che richiede un rilevante apporto di creatività, comunicazione e personalizzazione, sono stati introdotti cambiamenti di processo e inserite risorse di alto profilo che portano in dote esperienze e skill significativi. «Per il team Eventi la sfida più importante è lo sviluppo di format innovativi, ricchi di creatività e di valore aggiunto, e – attraverso un'efficace e strutturato ecosistema di partner – di un prodotto sempre più sofisticato in grado di garantire un ritorno sull'obiettivo misurabile per il cliente», spiega Mastrapasqua. Dall'altro lato, sono stati fatti importanti investimenti per migliorare l'efficienza delle divisioni che servono il mondo degli Strategic Meeting, puntando sull'adozione di certificazioni internazionali, come Lean Six Sigma. A supporto di entrambe le funzioni è stato riorganizzato il team Supplier Management che ottimizza le relazioni con i fornitori, «un aspetto assai rilevante e che ci permette di poter stringere accordi preferenziali in grado di fare la differenza nella progettazione degli eventi», fa notare Mastrapasqua. Su quali altre novità si fa leva per potenziare l'efficacia degli eventi? «Ci stiamo focalizzando sull'adozione di un diverso approccio agli eventi che favorisca una partecipazione social e attiva», spiega Mastrapasqua, «E vogliamo coinvolgere i clienti nell'utilizzo degli strumenti più avanzati, utili per esempio per la gestione delle presenze o il calcolo del ritorno sull'investimento».

G.T.



SERVICES

CWT M&E. Continuous evolution

To best respond to a demanding and continuously changing market, CWT M&E is putting in place a new organizational structure, tools and professionals

In 2014, despite the continuing difficult economic climate, *CWT Meetings & Events* ended its year in line with the group's expectations, consolidating the development in recent years with over 3,400 events, leading to the creation of a team of over 120 professionals and its presence in key spots throughout the country. Encouraged by these results, and in constant communication with the market, the CWT division specializes in the overall management of meetings and events and in recent months has launched a series of initiatives to renew and enhance its services. All this comes only a few months after the appointment of a new Division Director, Armando Mastrapasqua (photo), 47, with management experience in multinational companies and a focus on process optimization and personnel management. "Evolution in the industry and in the company's needs combined with CWT's inclination towards continuous innovation has led us to rethink our structure and work organization," declared Mastrapasqua, Senior Director CWT Meetings & Events Italia. "In particular, we consider it important to focus on three key elements: further quality growth in human resources, process and service innovation, and the courage to propose heretofore unknown strategic and operating methods in the Italian market such as *Strategic Meeting Management*".

Focus on the customer

To best respond to the needs of the extremely diverse event world, the work teams were first reorganized, creating two distinct centres of excellence: Events and Strategic Meetings. For events, which re-



quires a good amount of creativity, communication and customization, process changes were introduced and high profile resources were added that bring with them significant skills and experience. «For the events team, the most important challenge is the development of innovative formats full of creativity and added value and, through an efficient and structured partner system, an increasingly sophisticated product capable of ensuring a measurable return for the customer», explains Mastrapasqua.

On the other hand, important investments were made to improve the efficiency of the divisions that serve the Strategic Meetings, focusing on the adoption of international certifications such as Lean Six Sigma. To support both functions, the Supplier Management team that optimizes relationships with suppliers has been reorganized. It is a very important aspect, and one that allows us to tighten preferential agreements that can make a difference in planning events», notes Mastrapasqua.

What other innovations do you leverage to enhance the effectiveness of the events? «We are focusing on the adoption of a different approach to events that promotes active social participation», explains Mastrapasqua, «and we want to involve the customers in using the most advanced tools, useful for managing attendance and calculating the return on investment». **G.T.**