



PASSION FOR CUSTOMERS

Scopriamo i progetti dei 12 Team che si sono sfidati per promuovere la Customer Centricity di Edenred Italia!



TEAM 1 - EDENREADY



Alessandra Bogni
Innovation & Strategy



Irene Armentano
Legal



Agnese Polidori
Benefits & Engagement
Solutions



**Alessandro Squarzony
Balestra**
Customer Excellence



Francesca De Giacomo
Benefits & Engagement
Solutions



Daniela Molinaro
Benefits & Engagement
Solutions



Alessandro Ceglie
Benefits & Engagement
Solutions



Valeria Diaferia
Network

CHALLENGE 1
tramite i TP's della
CX migliorare la
relazione con i
clienti

OBIETTIVO:

- Semplificare Assistenza Clienti
- Migliorare la collaborazione interna

VANTAGGI:

- Creazione di un linguaggio comune
- Supporto agli stakeholder

COME FUNZIONA:

App composta da 3 sezioni mirata a semplificare il contatto degli stakeholders con l'assistenza, anche tramite passaggi intermedi (chatbot o whatsapp)

TEAM 2 - EDENRED'S GOT TALENT



Laura Borzoni
Legal



Antonio Mauriello
Network



Erika Fuser
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME



Piergiorgio Aresca
Benefits & Engagement
Solutions



Viviana Morisco
Benefits & Engagement
Solutions



Vito Tummarello
Customer Excellence

CHALLENGE 2

Rilanciare il piano
di PFC 2025

OBIETTIVO:

- Risolvere problematiche aziendali legate alla Customer Experience

VANTAGGI:

- Coinvolgere attivamente tutte le BU
- Rendere tutti «esperti» in tema di Customer Experience

COME FUNZIONA:

Pagina all'interno del sito RED, dedicata a PFC 2025, con un'anima "social" con 4 sezioni (*Buzzer, WIP, Win, Words*). I partecipanti che si contraddistinguono nell'ambito del programma verranno premiati

TEAM 3 - EDENRELATIONS



Anna Bottolo
Human Resources & CSR



Anna Martignago
Benefits & Engagement
Solutions



Melissa Tremolada
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME



Sofia Stefanelli
Benefits & Engagement
Solutions



Valentina Pesante
Benefits & Engagement
Solutions



Valeria Iris Vigorita
Benefits & Engagement
Solutions

CHALLENGE 1
tramite i TP's della
CX migliorare la
relazione con i
clienti

OBIETTIVO:

- Assistere il cliente
- Semplificare la comunicazione con il cliente

VANTAGGI:

Profilazione accurata cliente
Integrazione delle informazioni
con CRM

COME FUNZIONA:

EdenRelations è il toolkit digitale che opera in due direzioni: dall'esterno, attraverso dei form per profilare e assistere cliente; dall'interno, facilitandone la comunicazione

TEAM 4 - EDENBOARDKIT



Simona Castiglioni
Customer Excellence



Francesca Assoni
Finance



Alessandra Marsiglia
Benefits & Engagement
Solutions



Diandra Oprea
Customer Excellence



Maria Luisa Suriano
Network



Amalia Monia Iovino
Benefits & Engagement
Solutions



Sabrina Magnani
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME

CHALLENGE 2

Rilanciare il piano
di PFC 2025

OBIETTIVO:

- Aumentare la soddisfazione del cliente
- Aumentare il benessere del dipendente

VANTAGGI:

Un dipendente in uno stato di benessere sarà più customer centered e aumenterà la soddisfazione del cliente

COME FUNZIONA:

Edenboard KIT è composto da: una Cardboard per vedere contenuti di mindfulness e una landing page su RED che contiene più features «rilassanti»: corsi di yoga, contenuti video e audio

TEAM 5 - GOLDE(DE)NRED



Stefania Chianese
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME



Angela Sormani
Benefits & Engagement
Solutions



Bianca Deidda
Benefits & Engagement
Solutions



Gaia D'Onofrio
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME



Leonardo Volpini
Network



Giulia Scalfi
Benefits & Engagement
Solutions

CHALLENGE 1

tramite i TP's della
CX migliorare la
relazione con i
clienti

OBIETTIVO:

Migliorare la UX user
Aumentare l'engagement user

VANTAGGI:

Promuovere il download della
nuova app Multiwallet e
diffondere la conoscenza delle
altre soluzioni (es. Edenred
Shopping)

COME FUNZIONA:

GOLDE(DE)NRED: campagna di
comunicazione user oriented
destinata agli utilizzatori del
mondo Ticket Restaurant® di
Edenred Italia

TEAM 6 - DNUP - DIGITAL NETWORKING UP



Andrea Gilardoni
Technology



Valentina Rogante
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME



Beatrice Bianchi
Benefits & Engagement
Solutions



Walter Villani
Benefits & Engagement
Solutions



Giovanna Cafazzo
Benefits & Engagement
Solutions

CHALLENGE 2

Rilanciare il piano
di PFC 2025

OBIETTIVO:

Arricchire la cultura della
customer centricity aziendale

VANTAGGI:

Mettere in contatto i colleghi
condividendo il proprio tempo per
“vivere” fianco a fianco
l'esperienza della customer
centricity in ciascuna direzione
Edenred

COME FUNZIONA:

App dove fissare dei momenti con
collegli per scambiarsi consigli
sulla CC. Ogni feedback dato e/o
ricevuto darà diritto a un badge,
chi li collezionerà tutti sarà il
prossimo ambascador 2025

TEAM 7 - PASSION FOR WELFARE



Tania Rivano
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME



Grazia Rosaria
Santanocito Network



Ilaria Piu
Benefits & Engagement
Solutions



Cristina Caponi
Benefits & Engagement
Solutions

CHALLENGE 1

tramite i TP's della
CX migliorare la
relazione con i
clienti

OBIETTIVO:

Incontro tra gli stakeholder (attuali e prospect) per darne visibilità e provare le iniziative della ns rete

VANTAGGI:

- Rilievo nazionale
- Prenotazione stand al festival tramite fee
- Incontro con e tra stakeholder

COME FUNZIONA:

Un welfare festival itinerante dove gli attori del nostro ecosistema si incontrano. Con l'app Club Edenred si potrà prenotare uno stand e prepararsi a raccontare la propria offerta

TEAM 8 - EDENSPIN



Ilaria Russo
Finance



Valentina Verna
Benefits & Engagement
Solutions



Emily Macaluso
Benefits & Engagement
Solutions



Alessandra Longo
Benefits & Engagement
Solutions



Mario Panelli
Benefits & Engagement
Solutions

CHALLENGE 2

Rilanciare il piano
di PFC 2025

OBIETTIVO:

Favorire un continuo
apprendimento di nozioni
riguardanti Edenred

VANTAGGI:

- Collaborazione e interazione cross team
- Esperienza di gamification

COME FUNZIONA:

Gioco a quiz via app per PFC 2025. Ci si dividerà in squadre da 4/5 persone e ci si sfiderà ogni volta su domande su un argomento specifico. Ogni team avrà un punteggio e in base alla classifica verranno stabiliti dei premi

TEAM 9 – PAUSA CAFFÈ



Giulia Testa
Network



Micol De Falco
Benefits & Engagement
Solutions



Giulia Capatti
Innovation & Strategy



Valentina Di Marco
Benefits & Engagement
Solutions



Salvatore Iacono
Benefits & Engagement
Solutions

CHALLENGE 1
tramite i TP's della
CX migliorare la
relazione con i
clienti

OBIETTIVO:

- Raggiungere un nuovo segmento di mercato (Gen Z)
- Creare un'associazione fra il brand le tematiche digitali.

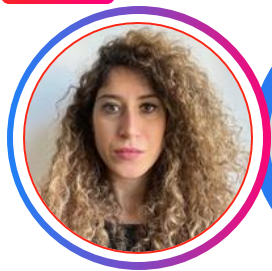
VANTAGGI:

Informare gli stakeholder su temi di attualità legati ai trend topic cari a Edenred (come la sostenibilità e la digitalizzazione)

COME FUNZIONA:

Creazione di un format branded podcast Edenred in collaborazione con Will Ita di 5 puntate. In ognuna saranno invitati degli special guest selezionati fra clienti e top partner di Edenred

TEAM 10 - EDENREC



Tania Tornese
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME



Arianna Mombelli
Benefits & Engagement
Solutions



Elisa Locatelli
Network



Antonella Perrotta
Benefits & Engagement
Solutions



Lorenza Pellegrini
Benefits & Engagement
Solutions



Lorenzo Fresca
Customer Excellence



Silvia Serrelli
Marketing,
Comunicazione, Prodotto
& SME

CHALLENGE 2

Rilanciare il piano
di PFC 2025

OBIETTIVO:

Raccontare diversi aspetti del
processo di Customer Experience

VANTAGGI:

rCreare consapevolezza ed
ingaggio sul tema della CE

COME FUNZIONA:

Edenrec è il podcast che trasmette
messaggi, consigli, tips, know how
sulla customer experience
attraverso la voce di colleghi e
ospiti speciali promosso sulla
piattaforma interna Red ed
ascoltabile tramite Spotify

TEAM 11- WELFARE GENIUS



Erica Vitolo
Benefits & Engagement
Solutions



Silvia Elli
Human Resources & CSR



Massimiliano Raspagni
Network



Vincenzo Ricciardi
Customer Excellence



Ilaria Sasso
Benefits & Engagement
Solutions



Giulia Zanoni
Benefits & Engagement
Solutions



Davide Spadone
Finance

CHALLENGE 1
tramite i TP's della
CX migliorare la
relazione con i
clienti

OBIETTIVO:

Aiutare i beneficiari welfare a utilizzare tutto il credito disponibile

VANTAGGI:

Migliorare la comunicazione verso il beneficiario

COME FUNZIONA:

Nuova funzionalità nel portale beneficiari dove un assistente virtuale seleziona una proposta di prestazioni in base al credito residuo

TEAM 12 | E-BOARD



Marco Galizioli
Benefits & Engagement
Solutions



Federica Sgarzi
Benefits & Engagement
Solutions



Gloria Reynaudo
Benefits & Engagement
Solutions



Gianluca Cappellino
Network



Marta Biferali
Benefits & Engagement
Solutions

CHALLENGE 2

Rilanciare il
piano di PFC
2025

OBIETTIVO:

Migliorare la Customer Experience
dei dipendenti

VANTAGGI:

Incentivare la collaborazione tra
colleghi

COME FUNZIONA:

Bacheca digitale accessibile
tramite teams o QR code, con tre
principali funzionalità: raccogliitore
delle comunicazioni interne,
sezione di feedback e
suggerimenti, organizzazione di
pranzi per il knowledge sharing



Enrich
connections.
For good.