

® HOCKEY CLUB JUNIOR MILANO



CARTA DEI SERVIZI © 2008

È il 14 marzo 2003 la data in cui – a conclusione di un processo di analisi e di verifica impegnativo e voluto fortemente dal management – l’HCJ Milano Vipers riceve la certificazione di qualità ISO 9001:2000 da parte del Lloyd’s Register.

Tale processo di organizzazione societaria prevede la gestione del Club come se fosse un’azienda ponendo in essere tutti gli strumenti e le leve necessarie per una corretta organizzazione aziendale: planning periodici di definizione obiettivi, analisi dei risultati, definizione precisa di ruoli e procedure, certificazione di bilancio sono solo alcuni elementi del processo di “industrializzazione del prodotto sportivo” applicato e segnano il debutto, nel panorama hockeistico italiano, del concetto sport come prodotto. La carta servizi 2008 è così lo strumento con il quale l’HCJ Milano Vipers comunica a tutti i propri Clienti-Tifosi i livelli di servizio promessi e gli obiettivi di qualità definiti per l’anno solare 2008.

## STORIA E SOCIETÀ

La società H.C.J. Milano Vipers, è presieduta da Alvise di Canossa ed è stata fondata nel 1998. Nel corso della sua breve ma importante storia può vantare il conseguimento di prestigiosi traguardi sportivi (sia in Italia che in Europa) ed extrasportivi come la certificazione di qualità, l’essere diventato modello di riferimento per l’hockey italiano e aver ottenuto il patrocinio del Comune di Milano che ha riconosciuto nei Vipers la propria volontà nel promuovere lo sport cittadino. L’attività dell’Hockey Club Milano si svolge tra Milano (palazzo del ghiaccio Agorà) in cui giocano gli atleti della prima squadra e alcune selezioni del settore giovanile, Sesto San Giovanni (PalaSesto) sede della maggior parte delle formazioni giovanili. Il mondo Vipers comprende una formazione senior (21 atleti e 15 persone comprendenti lo staff) e 5 formazioni giovanili (quasi 150 ragazzi tesserati) impegnati nei rispettivi tornei di categoria.

## ORGANIGRAMMA

<i>Presidente</i>	Alvise di Canossa
<i>Vice Presidente</i>	Luciano Dilda
<i>Consiglieri</i>	Lodovico Miglore Rosario Oriana
<i>Soci</i>	Pierluigi de Biasi Paola Marras
<i>Tesoriere</i>	Giorgio Tivelli
<i>Direttore Generale</i>	Lodovico Migliore
<i>Direttore Sportivo</i>	Lodovico Migliore
<i>Responsabile Squadra</i>	Adolf Insam
<i>Coach</i>	Adolf Insam
<i>Team Manager</i>	Tiziano Terragni
<i>Assistant Coach</i>	Murajca Paijc
<i>Equipment Manager</i>	Lino Trinetti
<i>Approvvigionamenti</i>	Dr. Gianvito Carbone
<i>Staff medico</i>	Dr. Massimo Bussone Dr. Daniel Di Mattia Albino Rossetti Lorenzo Crippa
<i>Marketing e sponsoring</i>	Paola Marras
<i>Ufficio Stampa</i>	Paola Marras
<i>Responsabile Privacy</i>	Luca Ferrario
<i>Responsabile Settore Giovanile</i>	Andrea De Zordo
<i>Coach Under 16</i>	Murajca Paijc
<i>Coach Under 14</i>	Andrea De Zordo
<i>Coach Under 12</i>	Andrea De Zordo
<i>Coach Under 10</i>	Luca De Zordo
<i>Coach Under 8</i>	Luca De Zordo

## PALMARES

Campioni d’Italia 2001/2002  
 Campioni d’Italia 2002/2003  
 Campioni d’Italia 2003/2004  
 Campioni d’Italia 2004/2005  
 Campioni d’Italia 2005/2006  
 Coppa Italia 2002  
 Coppa Italia 2004  
 Coppa Italia 2005  
 Supercoppa Italiana 2001/2002  
 Supercoppa Italiana 2002/2003  
 Supercoppa Italiana 2006/2007



## INTERVENTI

### **L'HCJ Milano Vipers e lo stadio**

Quest'anno è stato confermato l'impegno della Società a garantire il livello di sicurezza all'interno dell'impianto di gioco e a garantire la corretta osservazione delle norme federali in merito allo stazionamento del pubblico lungo la pista di gioco. All'interno dello stadio, sono state mantenute le alcune barriere atte ad impedire al pubblico di stazionare lungo le balaustre durante gli incontri dell'HCJ Milano Vipers così da evitare di incorrere in squalifiche del campo di gioco. Le tipologie di biglietti messi a disposizione del pubblico sono rimasti invariati rispetto alla stagione passata con l'eccezione dell'apertura di un settore di gradinata di fronte alla curva del Milano. Tali interventi hanno obbligato inoltre la Società a cambiare l'ordine e le suddivisione dei biglietti in settori differenti rispetto a quelli del triennio precedente.

### **L'HCJ Milano Vipers e la biglietteria**

Considerati i risultati positivi riscontrati con Ticketone è stato confermato l'accordo anche per la stagione corrente. L'adozione del sistema di biglietteria elettronica consente una migliore organizzazione interna e una maggiore sicurezza nella distribuzione dei biglietti oltre ad una presenza più capillare sul territorio attraverso un numero maggiore di rivendite.

### **L'HCJ Milano Vipers e la tecnologia**

L'HCJ Milano Vipers mette a disposizione di giornalisti e fotografi accreditati la connettività wi-fi gratuita all'interno dell'impianto di gioco consentendo così agli operatori autorizzati a collegarsi più facilmente con le rispettive redazioni.

Il servizio wi-fi è attivo anche per l'ufficio stampa della Lega Italiana Hockey Ghiaccio che, grazie ad esso, ha la possibilità di aggiornare il sito ufficiale LIHG in tempo reale.

### **L'HCJ Milano Vipers e gli atleti**

La tutela della salute di tutti gli atleti tesserati resta il primo ed imprescindibile impegno da parte della Società; a tale proposito periodici sono programmati periodici incontri tra lo staff medico e gli atleti così da ridurre il rischio dell'assunzione di sostanze dopanti.

### **L'HCJ Milano Vipers e la comunicazione**

L'impegno dell'HCJ Milano Vipers è volto a favorire l'incremento della notorietà dell'hockey su ghiaccio presso un pubblico nuovo. Sono state così poste in essere specifiche azioni (partecipazione a convegni, teambook vipers, campagne media) volte nei confronti di un nuovo target di pubblico

## GLI IMPIANTI DI GIOCO

Stadio del Ghiaccio Agorà  
(Milano Via dei Ciclamini, 23)

**Capienza:** 3600

#### **Servizi accessori:**

Area Vip - Bar e corner di ristoro - V-Shop -  
Parcheggio riservato - Servizi di sicurezza -  
Pronto Soccorso

#### **Servizi stampa:**

Area Stampa - Collegamenti ISDN -  
Collegamenti wi-fi - Postazioni riservate giornalisti -  
Postazioni Televisive - Postazioni radio

#### **Settore giovanile:**

#### **Palasesto 1° Maggio**

20090 Sesto San Giovanni (MI)

## CONTATTI

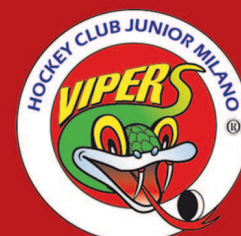
### **HCJ MILANO VIPERS SRL**

**Società sportiva dilettantistica**

**Via Cino del Duca, 2 - Milano**

**Per informazioni 02/86984226**

**info@vipers.mi.it**



ATTIVITA'	SERVIZIO	OBIETTIVO
<b>ASSICURAZIONE</b>		
Valutazione dei Rischi derivanti dallo svolgimento dell'attività agonistica nei confronti dei terzi.	Esterno	Copertura Premio
Stipula di assicurazione RC con la copertura massima nei confronti di tutti i soggetti attivi presenti all'interno dell'Arena.	Esterno	Copertura Premio
<b>SICUREZZA</b>		
Regolamento IIHF relativo a norme strutturali e non.	Interno	Rispetto Normative
Coordinamento con la Digos sezione tifoseria per gestione delle partite più sensibili.	Esterno- Interno	Impegno
Coordinamento con Servizio di Pubblica Sicurezza per trasferte tifoserie e per gestione partite interne.	Esterno- Interno	Impegno
Tutela atleti (seniores e juniores) e dei giudici di gara.	Esterno- Interno	Rispetto Normative
Tutela della Società Ospite.	Esterno	Impegno
Pronto soccorso: Presenza di un'ambulanza di serie A.	Esterno	Rispetto Normative
Pronto soccorso: Presenza di due medici a bordo pista.	Esterno	Rispetto Normative
Pronto soccorso: Presenza di due massaggiatori a bordo pista.	Interno	Rispetto Normative
Reti di protezione: ulteriore allargamento reti nelle aree critiche con rispetto della visibilità da parte dello spettatore.	Interno	Rispetto Normative
Servizio Security presente in tutti gli incontri per la tutela degli spazi riservati.	Esterno	Impegno
Tutela degli afflussi e deflussi.	Esterno	Impegno
Servizio privato di security (numero variabile di elementi) con coordinamento ai servizi di pubblica sicurezza.	Esterno	Impegno
<b>AREE RISERVATE (c/o Palazzo del Ghiaccio)</b>		
Area Ragazzi	Esterno	Tutela spazio dedicato
Area Sponsor	Esterno	Tutela spazio dedicato
Area tifoseria squadra ospite	Esterno	Tutela spazio dedicato
Area riservate portatori di handicap	Esterno	Tutela spazio dedicato
Parcheggi riservati interni ed esterni - Spazio pulman ospiti.	Esterno	Tutela spazio dedicato
<b>ORGANI COMUNICAZIONE Vs. ESTERNO</b>		
<b>Vipers Magazine</b>		
Organo ufficiale della Società (Iscritto all'Albo dei periodici USPI). Cadenza mensile. Tiratura 2000 copie	Esterno	Incremento diffusione
<b>Vipers Web</b>		
Streaming video incontri casalinghi, live pop-up per gare in trasferta, photo-gallery, stats, ecc.	Esterno	Incremento diffusione
<b>V-weekly</b>		
Newsletter settimanale di informazione e di promozione.	Esterno	Incremento diffusione
<b>SERVIZI PER ORGANI DI STAMPA</b>		
<b>Press</b>		
Attività: Creazione e distribuzione Cartelle Stampa pre-partita, gestione informazioni.	Esterno	Incremento diffusione
Strutture: Postazioni giornalisti, linee dedicate (2 Linee isdn, 8 analogiche, 2 Fax), collegamenti wi-fi	Esterno	Impegno
<b>Photo</b>		
Invio entro fine partita via e-mail e/o distribuzione cd (su richiesta) alle testate (30) sportive e non.	Esterno	Incremento diffusione
<b>STRUTTURE STADIO</b>		
Bar e aree ristoro	Esterno	Impegno
Area Merchandising	Interno	Incremento prodotti
Biglietteria e servizi accessori	Esterno	Incremento disponibilità
<b>EVENTI ANNULLATI</b>		
Eventuale recupero nella prima partita raggiungibile o in circostanze straordinarie ad uso promozionale.	Interno	Rispetto Normative

\*Nota: Tutte le attività hanno come referente e principale e responsabile diretto l'Hockey Club Milano ma in un'ottica di fornire un servizio sempre attento e puntuale è stato deciso di collaborare con attività esterne che rendano possibile raggiungere l'obiettivo principe: Offrire a tutti i tifosi un servizio migliore di anno in anno.

