

# Risk management un ruolo chiave per gestire imprese moderne

UN VALIDO SISTEMA INFORMATIVO È STRATEGICO PER GESTIRE AL MEGLIO I RISCHI DEI VIAGGI NELLE ZONE CRITICHE DEL MONDO. "FONDAMENTALE RESTA L'ANALISI DELLE NOTIZIE CHE PUÒ SALVARE VITE UMANE" SPIEGA CHARLES BROSSMAN (CARLSON WAGONLIT TRAVEL)

Milano

Non si può azzerare un rischio, ma si può prevenirlo, monitorarlo e affrontarlo in modo efficace qualora si presentasse. E' in questo contesto che il risk management assume un ruolo strategico.

La diffusione di approcci rigorosi all'analisi del rischio deve essere vista come una componente decisiva per una gestione positiva degli eventi avversi. Le imprese moderne fanno della quantità e della qualità dell'informazione una chiave dell'efficienza e del successo competitivo. «Il risk management deve fondarsi su un valido sistema informativo, alimentato principalmente da notizie e dati sui rischi», afferma Charles Brossman, director global safety and security products di **Carlson Wagonlit** Travel. Che subito puntualizza: «E' importante però distinguere il ruolo delle news, riportate dai mass media al grande pubblico, da quello dell'*intelligence*, frutto di analisi realizzate da esperti che conoscono le aree geo-

grafiche di interesse fornendo informazioni utili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Conoscere la differenza tra news e *intelligence* può salvare vite umane». Da qui l'esigenza di razionalizzare e aggiornare approcci e tecniche, nonché la necessità di creare una cultura della sicurezza: «Parlare di sicurezza significa sviluppare specifici criteri in modo tale che ogni parte del viaggio sia sicura. Tutti i fattori vanno presi in considerazione: dal benessere fisico a quello emotivo, dagli aspetti giuridici a quelli assicurativi», sottolinea Brossman. Il risk management offre una logica di azione molto ampia: identificazione dei rischi, della fonte e delle loro conseguenze potenziali; analisi delle relative probabilità di accadimento; valuta-

zione dei rischi, per determinarne l'impatto anche economico/finanziario; e, infine, trattamento dei rischi stessi, per identificare strategie e tattiche adatte a mitigarli o a mantenerli sotto controllo.

«Occorre tener conto del fatto - sottolinea Brossman - che una diffusa cultura della sicurezza e una gestione efficace dei rischi hanno conseguenze rilevanti su tutta l'azienda: dalla creazione di un miglior ambiente di lavoro a un innalzamento del "morale" dei dipendenti; dalla diminuzione del turnover del personale a una più facile attrazione dei "talenti"; dalla riduzione dei premi assicurativi al maggio-

re rispetto delle policy e delle procedure, fino - in ultima analisi - a un incremento della profittabilità dell'azienda». Viceversa, un'insuf-

ficiente analisi del rischio può comportare l'impreparazione dell'impresa di fronte a minacce non individuate o sottovalutate all'allocatione errata delle risorse, con eccessi di spesa per rischi poco rilevanti e carenze per altri realmente pericolosi; fino all'impossibilità, per mancanza di valide informazioni, di utilizzare metodologie decisionali orientate a criteri di con-

venienza economica. Negli ultimi tempi l'attenzione al rischio è così divenuta una *best practice* sempre più sentita, guidando il management nelle decisioni. «Il risk management è principalmente preventivo e non reattivo», puntualizza Brossman.

In un'efficace gestione dei rischi connessi ai viaggi d'affari, il supporto della *travel management company* può fare la differenza, mettendo a disposizione dei viaggiatori servizi innovativi e strumenti tecnologici all'avanguardia per affrontare le emergenze, ma non solo. «La Tmc svolge un ruolo fondamentale in termini di soluzioni per prevenire le difficoltà e migliorare la sicurezza. **Carlson Wagonlit** Travel per esempio dispone di un tool innovativo - Cwt Guardian - che fornisce in tempo reale tutte le informazioni utili all'azienda e al viaggiatore pri-

ma e durante la trasferta. E composto da *intelligence* su oltre 180 destinazioni e da un sistema di *travel alert* che segnala tempestivamente eventuali criticità a livello mondiale», spiega Brossman.

Accanto a un sistema di *intelligence* efficace, altri elementi strategici per gestire i rischi sono il

*tracking* dei viaggiatori e la presenza di una linea di emergenza sempre disponibile. «In entrambi i casi Cwt può offrire un supporto concreto alle aziende, localizzando rapidamente i viaggiatori, fornendo report sulla base di diverse variabili (località, volo, hotel, tipo di rischio, area geografica, tipologia di passeggero ecc.) e mettendo a loro disposizione l'Emergency Center di Heathrow, attivo 24/24, 7 giorni su 7, nonché un servizio di emergenza in lingua italiana», evidenzia Brossman.

La "protezione aziendale" passa quindi anche attraverso l'uso della tecnologia, l'arma in più per prevenire i rischi, per snellire e migliorare i processi. «Non a caso le principali *travel management company* - sottolinea Roberto Bacchi, ad di **Carlson Wagonlit** Italia - dedicano investimenti sempre più rilevanti all'IT. E' però essenziale che le soluzioni tecnologiche siano tra loro integrate e ci sia un costante scambio di flussi tra i diversi sistemi, siano essi di proprietà della *travel management company*, del cliente o di *provider*.

(g.mar.)



**Charles Brossman,**  
director global  
safety and  
security  
products of  
Carlson  
Wagonlit  
Travel

## IL FATTURATO DEI VIAGGI D'AFFARI

VALORI ASSOLUTI (in milioni di euro)

	Nazionale	Internaz.	Totale
INDUSTRIE AD ALTO RICAPO PER ADDETTO	392	1.646	<b>2.038</b>
IND. A MEDIO/BASSO RICAPO PER ADDETTO	958	4.457	<b>5.415</b>
DISTRIBUZ. COMMERC. INGROSSO/DETTAGLIO	1.576	1.840	<b>3.416</b>
SERVIZI	3.765	2.678	<b>6.443</b>

VARIAZIONE % RISPETTO AL 2009

	Nazionale	Internaz.	Totale
INDUSTRIE AD ALTO RICAPO PER ADDETTO	1,1	6,4	<b>5,3</b>
IND. A MEDIO/BASSO RICAPO PER ADDETTO	-0,3	4,7	<b>3,8</b>
DISTRIBUZ. COMMERC. INGROSSO/DETTAGLIO	-2,8	3,3	<b>0,4</b>
SERVIZI	-3,3	-0,7	<b>-2,2</b>

Fonte: Università di Bologna

EDI



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

# Hotel e trasporti, tutti i rincari del 2012

**Milano**

Nel 2012 aumenteranno i prezzi dei fornitori di servizi aerei, alberghieri, di trasporto via terra e per meeting ed eventi. A prevederlo è l'ultimo report di **Carlson Wagonlit Travel (Cwt)**, realizzato in collaborazione con un esperto in materia, il professor **Connan Snider** della Facoltà di Economia di Los Angeles. Cwt stima che i prezzi cresceranno nella maggior parte delle aree geografiche e in quasi tutte le categorie di spesa, con gli incrementi più significativi nella regione del Sud America. Il report è arrivato a questa conclusione monitorando costantemente l'evoluzio-

ne delle molteplici variabili che impattano sul travel: dalle performance delle economie locali alla fluttuazione del prezzo del petrolio, a molti altri fattori. Anche se la situazione è resa particolarmente complessa dall'incertezza economica prevalente in alcune aree. Se per il Nord America il forecast Cwt è ormai un'abitudine consolidata, il report globale è invece un'assoluta novità, utile per i clienti in fase di negoziazione con i fornitori di servizi di viaggio. Vi sono contenute le proiezioni per ciascuna area geografica, nonché le aspettative a livello di singolo Paese per i mercati più frequentati dai viaggiatori delle aziende Cwt.

