

Rischi del mestiere

Vulcani in eruzione, terremoti, attentati terroristici. Per le aziende prevenire e gestire il rischio durante le trasferte di lavoro sta diventando una necessità. Se ne è parlato in un forum di **Carlson Wagonlit** Travel, a Milano.

di Maria Elena Arcangeletti



Disordini politici, eruzioni vulcaniche, nubi di cenere, terremoti: basta scorrere gli eventi degli ultimi tre anni per rendersi conto che tutelare i viaggiatori dai possibili rischi è ormai una priorità per le aziende. Sempre più spesso, queste ultime mettono a punto sistemi e strategie che consentono non solo di ridurre l'impatto di eventuali accadimenti negativi, rintracciando i dipendenti in trasferta e organizzandone il rientro alla base, ma anche di prevenirli. Un compito in cui il responsabile viaggi, ma anche la travel management company, sono chiamati ad assumere un ruolo di primo piano, proattivo e dinamico. Proprio la gestione dei rischi è stata al centro di un interessante workshop dal titolo "Viaggiare sicuri, sicuri di viaggiare: quando il Travel Management va di pari passo con

il Risk Management", organizzato alla fine di settembre dalla tmc **Carlson Wagonlit** Travel presso lo Spazio Revel di Milano. Durante l'evento, realizzato in collaborazione con la joint venture Alitalia-Air-France-Klm-Delta e con American Express Corporate Payment Solutions, numerosi attori del business travel hanno raccontato la propria esperienza, offrendo suggerimenti e best practice.

Ha aperto i lavori Roberto Bacchi, amministratore delegato di **Carlson Wagonlit** Italia, che ha sottolineato la necessità di prevedere o addirittura anticipare le eventuali "zone" critiche nell'ambito della sicurezza. «I viaggi - ha commentato Bacchi - possono rappresentare un'area di rischio nel business.



Roberto Bacchi

Eventi come l'11 settembre, le bombe a Londra e Madrid, il vulcano islandese e lo tsunami in Giappone hanno fatto dolorosamente emergere in molte aziende quanto esse fossero impreparate a gestire i rischi cui possono andare incontro i loro viaggiatori e le hanno spinte a rivedere, o più frequentemente a creare ex novo, le procedure da seguire a livello preventivo per garantire la sicurezza di chi viaggia. Se non è possibile azzerrare del tutto il rischio di eventi potenzialmente dannosi per imprese e viaggiatori, un'azione più o meno estesa di prevenzione e di monitoraggio consente quantomeno di diminuire l'impatto e di facilitarne la gestione».

E la tmc può offrire a questo scopo un importante supporto, mettendo a disposizione dei viaggiatori servizi innovativi e strumenti tecnologici all'avanguardia. **Carlson Wagonlit** Travel per esempio dispone di una soluzione - Cwt Guardian - che fornisce in tempo reale tutte le informazioni utili all'azienda e al viaggiatore prima e durante la trasferta. È un "pacchetto di servizi" personalizzabile, che comprende, tra l'altro, informazioni di "intelligence" su oltre 180 destinazioni,

un sistema di travel alert che segnala tempestivamente eventuali criticità a livello mondiale, il "tracking" dei viaggiatori per una rapida localizzazione e rimpatrio. A ciò Cwt aggiunge altri elementi strategici per gestire e ridurre i rischi, tra cui un reporting ad hoc

sulla base di diverse variabili (località, volo, hotel, tipo di rischio, area geografica, tipologia di passeggero ecc.) e la disponibilità dell'Emergency Center di Heathrow, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, nonché di un servizio di emergenza in lingua italiana.

Tutta questione di calcolo

Significativo l'intervento di Federico Bernasconi, group security director di Prysmian, che ha approfondito compiti e responsabilità della funzione Risk Management, nonché i processi da definire per un approccio strutturato: «Esiste una formula matematica per definire il rischio – ha spiegato Bernasconi –: $R=p*M$, dove “p” sta per la probabilità che un evento rischioso accada e “M” sta per l'entità del danno causato dal rischio». Attraverso una buona opera di prevenzione è possibile agire sulla frequenza di un rischio (preventivamente) o sulla sua entità (muovendosi tempestivamente e in modo efficiente con action plan ben definiti). Per questo negli ultimi anni si è sviluppata la figura del risk manager, che affianca in triangolazione il travel manager e il responsabile HR nella gestione dei rischi di viaggio. Per affrontare adeguatamente situazioni di rischio, infatti, è necessaria la presenza di un'efficiente organizzazione interna, con un teamwork dedicato e un'adeguata circolazione di informazioni tra i comparti coinvolti. Un'insufficiente gestione del rischio, ha sottolineato Bernasconi, può determinare costi in termini di mancato guadagno, di responsabilità sociale verso i propri dipendenti e di immagine nei confronti del mondo.

Investimenti e conoscenza

Dal workshop di Cwt sono emerse alcune soluzioni interessanti e consigli sulle strategie da adottare per gestire il rischio. Ad esempio, la creazione di una security travel policy da definire in collaborazio-

Come si affronta il rischio? Ecco alcuni consigli

- Definire, in triangolazione con HR e travel manager, una Security Travel Policy.
- Agevolare lo scambio di informazioni e il dialogo tra le varie figure coinvolte.
- Prevedere un budget dedicato al rischio prevedibile, più un extra budget per le emergenze.
- Individuare in maniera preventiva un risk teamwork con a capo un responsabile designato e procedure da adottare in caso di emergenza.
- Fare la “mappa dei rischi”, da considerare anche nella pianificazione delle trasferte.
- Implementare tool per monitorare i propri viaggiatori e le situazioni a rischio.
- Costruire un affidabile network di supporti e informatori locali per lo scambio di aggiornamenti e il supporto ai dipendenti in loco.
- Poter contare su un monitoraggio 24 ore su 24.
- Fornirsi di un sistema di alerting internazionale e affidabile. Verificare la “qualità” delle notizie e la loro affidabilità.
- Dotare i propri dipendenti di strumenti tecnologici avanzati (ad esempio, smartphone e iPad) che permettano la geolocalizzazione e l'aggiornamento in tempo reale, e che supportino sistemi e strumenti forniti dalla travel management company.

ne con il l'Ufficio HR, o l'attivazione di un sistema di alerting sulle zone a rischio (cfr. box). È emersa, inoltre, la necessità di prevedere un budget aggiuntivo dedicato al risk management, ma anche l'importanza di avere a disposizione informazioni di qualità: il travel manager deve conoscere la black list delle compagnie aeree, ma anche la vicinanza di un hotel convenzionato rispetto a zone a rischio, ospedali ed ambasciate; deve verificare la fonte delle proprie notizie ed essere costantemente aggiornato su cosa succede nel mondo. Fondamentale, poi, poter mantenere sempre un contatto con il proprio dipendente, fornendogli informazioni aggiornate e in tempo reale.

«Il risk management deve fondarsi su un valido sistema informativo, costantemente alimentato – ha sottolineato infatti Charles Brossman, director global safety & security products di Cwt –. Bisogna distinguere però tra “news” e “intelligence”: le prime sono diffuse dai media e rivolte al pubblico in generale, mentre le seconde vengono fornite da analisti esperti nella specifica area per un'informazione di più alto livello». E una gestione efficace dei rischi e una cultura della

sicurezza condivisa hanno effetti rilevanti su tutta l'azienda: portano, secondo Brossman, a un miglior ambiente di lavoro, a un innalzamento del “morale” dei dipendenti e un minor turnover, a una riduzione dei premi assicurativi, fino a un aumento della profittabilità della società.

Opinioni a confronto

Il workshop ha poi proposto un'interessante tavola rotonda, moderata da Dario Bongiovanni, chairman di T&E consultancy, a cui hanno preso parte rappresentanti del mondo corporate (Simone Ciaccheri, head of Expatriated Resources Management Dpt. di Tecnimont; Michele Manici, Strategic Risk Analysis, Security Department di Unicredit; Paolo Sciarappa, Personnel Security manager di Vodafone Omnitel NV) e importanti operatori del comparto business travel: Daniela Cerboni, vice president, head of World Service Italy di American Express, e Gianluigi Guanziroli, Safety manager di Alitalia Cai. La tavola rotonda ha messo a confronto le esperienze delle aziende nell'ambito del risk management, presentando le diverse esigenze e approcci, nonché una serie di interessanti case history.