

ATTUALITÀ

La sicurezza dei viaggiatori

Un recente workshop organizzato da **Carlson Wagonlit** Travel ha approfondito uno dei temi di più stringente attualità nel settore del business travel: la sicurezza dei viaggiatori

Antonia Zanardini

Turismo d'Italia 113/2011

40

Ha suscitato grande interesse il workshop "Viaggiare sicuri, sicuri di viaggiare: quando il Travel Management va di pari passo con il Risk Management", organizzato da **Carlson Wagonlit** Travel (CWT), leader mondiale specializzato nel business travel. L'evento si è svolto presso lo Spazio Revel di Milano ed è stato realizzato in collaborazione con la joint venture Alitalia, AirFrance, KLM, Delta e con American Express Corporate Payment Solutions. Il workshop ha coinvolto oltre 50 partecipanti - tra cui direttori acquisti, travel manager, risk manager, responsabili risorse umane - e ha approfondito uno dei temi di più stingente attualità nel settore del business travel: la sicurezza dei viaggiatori.

Nel corso dell'evento si è ribadita l'importanza di essere preparati, anche se non sempre è possibile prevedere i rischi legati alle trasferte di lavoro. E' però indispensabile identificare le possibili criticità, analizzarle e monitorarle per ridurre al minimo le difficoltà. Il workshop, grazie al contributo di esperti del settore e testimonial del mondo corporate, ha offerto importanti spunti di riflessione su come creare processi strutturati e procedure che innalzino il livello di sicurezza dei viaggiatori business, permettendo anche di ottimizzare i costi di gestione del "rischio".

Ha aperto i lavori Roberto Bacchi, amministratore delegato di **Carlson Wagonlit** Italia, che ha introdotto i principali temi del workshop, sottolineando la necessità di prevedere o addirittura anticipare le eventuali "zone" critiche nell'ambito della sicurezza.



za. «I viaggi – ha commentato l'a.d. – possono rappresentare un'area di rischio nel business. 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 azzerare 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».

Ha quindi preso la parola 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 (valutazione dei rischi, monitoraggio,

La sicurezza dei viaggiatori

risk policy ecc.), illustrando anche più case history legate alla propria azienda.

Riccardo Podda, Human Resources Manager Italy di Thales Alenia Space, ha affrontato il tema da una prospettiva differente, focalizzandosi sull'impatto che il Risk Management può avere sulle funzioni HR e Travel Management - considerando che nella maggior parte dei casi esso si colloca al di fuori di entrambe - e sui flussi interfunzionali da attivare.

La presentazione di Charles Brossman, Director Global Safety and Security

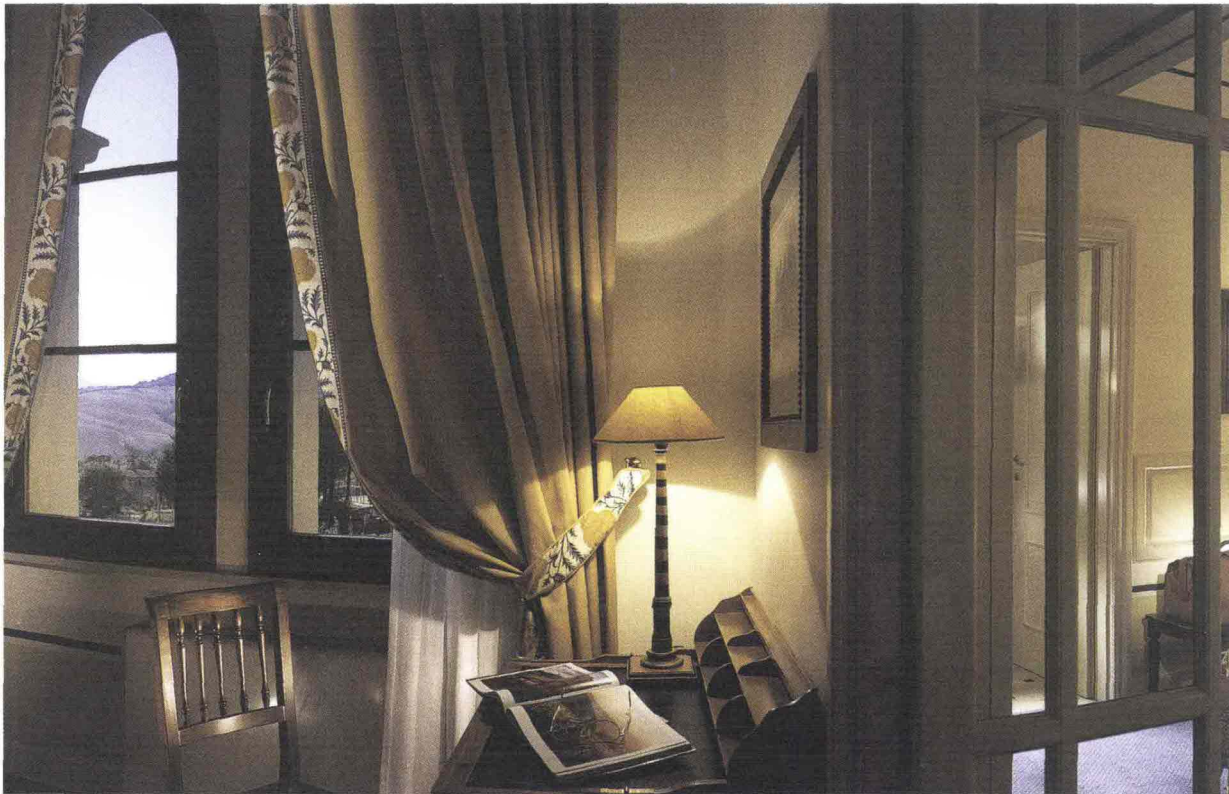
Products di Carlson Wagonlit Travel, ha invece analizzato il supporto strategico che la Travel management company può offrire nelle diverse fasi per gestire in maniera efficace i rischi, anche attraverso l'utilizzo di specifici ed avanzati strumenti e tecnologie che possono fare la differenza.

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. Considerando che la necessità di garantire sicurezza al viaggiatore è sentita non solo da grandi aziende ma anche da società di minori dimensioni, sono stati an-





che proposti suggerimenti per quelle imprese che desiderano approcciare il tema in maniera più strutturata.

Inoltre, la partecipazione di realtà come Alitalia e American Express ha messo in luce il ruolo strategico che questi partner rivestono nella generazione di valore per il cliente in situazioni di emergenza.

Roberto Bacchi ha concluso il workshop ribadendo l'importanza di alcuni fattori chiave nell'ambito della sicurezza: dall'esigenza di attivare all'interno delle aziende dei flussi interfunzionali più strutturati, al mix vincente di elemento umano e tecnologia indispensabile per fare la differenza nelle situazioni di criticità, alla necessaria collaborazione tra i diversi attori della filiera. Bacchi ha sottolineato anche che la Tmc ha un ruolo di collegamento tra Risk

Management e Travel Management e può offrire informazioni, tool e contenuti capaci di supportare le aziende nel garantire la sicurezza dei business traveller. «Come è accaduto ad esempio – ha sottolineato Bacchi – in occasione dell'eruzione

del vulcano islandese nel 2010. CWT non solo ha localizzato prontamente i viaggiatori attraverso i propri tool, ma grazie a task force create all'interno dei propri Btc ed Event Center è riuscita a riportare rapidamente a casa i viaggiatori».

