

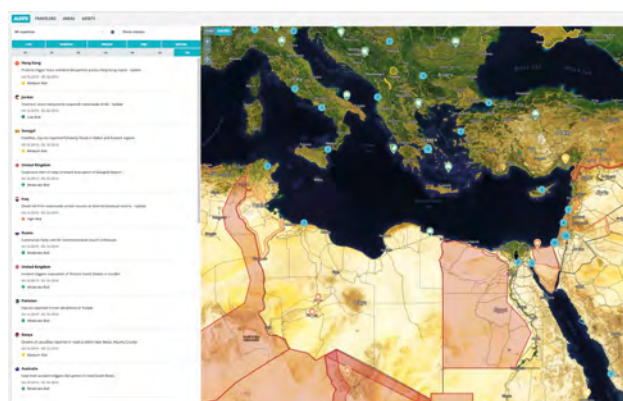
Travel Risk Management: la qualità delle informazioni fa la differenza

A cura del Risk Management Staff di Umbrella Group Ltd | A company of Cittadini dell'Ordine S.p.A.

Perché è diventato così prioritario il tema del Travel Risk Management?

Il Travel Risk Management è sempre stato importante, ma da un lato il continuo aumento del numero e delle tipologie di aziende che operano all'estero, dall'altro la crescita della consapevolezza sull'argomento stanno facendo sì che questo tema riceva finalmente la necessaria attenzione. Sempre più spesso le aziende di ogni dimensione colgono le opportunità che si presentano all'estero, e impegnano così il loro personale in trasferte in ogni parte del mondo. Anche a seguito della nota "sentenza Bonatti", ogni azienda si deve adeguare alla normativa riguardante la salvaguardia del proprio personale viaggiante. Globalizzazione ed apertura di nuovi mercati a fronte di instabilità socio-politiche, terrorismo, emergenze sanitarie, criticità sismiche e idro-geologiche: questo il quadro, in brevissima sintesi, delle informazioni necessarie alle aziende che operano al di fuori dei confini nazionali. Non è più quindi sufficiente l'organizzazione del viaggio nei suoi dettagli, arrivando quando necessario anche alla scorta del personale in trasferta, ma si deve costruire un vero e proprio sistema di *security and safety* che porti a mitigare i rischi in base alle situazioni in corso ed a quelle potenziali.

Il nostro progetto nasce proprio dall'aver compreso che occorre accompagnare le aziende di ogni dimensione in un percorso che oggi solo i grandi gruppi hanno già affrontato. E' stato entusiasmante raccogliere la sfida rappresentata da queste nuove ed impellenti necessità, progettando servizi relativi alla messa in sicurezza worldwide di persone, beni e asset, con particolare attenzione alle *High Risk Areas (HRA)*. Umbrella ha costruito un modello in grado di fornire supporto a livello globale a imprese, organizzazioni multinazionali e istituzioni governative e diplomatiche, con servizi di Risk Management per la sicurezza in loco e da remoto, e di supporto operativo e logistico. Obiettivo finale è una sostanziale mitigazione dei rischi per la protezione di persone, risorse e investimenti.



Quanto sono importanti le informazioni in questo scenario? Sono sufficienti una buona organizzazione e una buona security che accoglie in loco la persona in trasferta nelle HRA?

Le informazioni e la conoscenza del contesto in cui si va ad operare sono gli elementi chiave per la costruzione di tutto il sistema. Questi elementi non solo permettono di organizzare in modo corretto la sicurezza, di prevenire eventuali situazioni, ma, anche, di avere costi proporzionati e adeguati al contesto. L'approccio utilizzato in questo campo deve essere multinazionale e multilinguistico: la nostra esperienza ci ha portato a creare un pool di esperti in sicurezza internazionale che collaborano con partner locali qualificati con profonda conoscenza delle dinamiche delle singole aree geografiche di interesse, che forniscono una vasta gamma di servizi con alti standard qualitativi per operare in modo sicuro ed efficiente in qualsiasi area. Una rete costruita e affinata negli anni che permette una raccolta di informazioni precise e tempestive. Noi siamo convinti che le informazioni relative al contesto in cui si svolgerà il viaggio siano cruciali per la buona riuscita di una trasferta nelle HRA, nonché la loro messa a disposizione alle aziende e al loro personale viaggiante, che deve essere facile, veloce e sicura.



Nel rispetto degli obblighi derivanti dalle leggi (*Duty of Care*) diventa strategica la messa a disposizione di una moderna piattaforma di Travel Risk Management, un portale consultabile da qualsiasi dispositivo (pc, tablet o smartphone) che riflette il lavoro degli analisti che raccolgono e sviluppano dati e informazioni provenienti da Open Source Intelligence (OSINT), media locali, social media a livello globale. Un semplice portale con tutte le informazioni, facilmente consultabile per il cliente, ma che nasconde un lavoro in *real time* di analisti e *intelligence*. È proprio la qualità di questo lavoro che fa la differenza. L'azienda che sceglie un *provider* si deve accertare che disponga di un sistema ramificato in grado di dettagliare tutto questo e di metterlo a disposizione in modo tempestivo e di semplice consultazione.

Le informazioni non possono essere solamente raccolte: occorrono operatori esperti che analizzino, valutino e filtrino quello che è essenziale per la sicurezza delle persone ed eliminare cosa invece non lo è. Un lavoro delicato, che occorre affidare solamente agli operatori migliori e più preparati. Solo con informazioni corrette ed esaustive si è in grado di garantire la sicurezza del personale, pronti a gestire tempestivamente e in modo corretto e pianificato le situazioni di crisi ovunque nel mondo, evitando il "punto di non ritorno" (*Tipping Point*). I dati raccolti e analizzati vengono messi a disposizione degli utenti, fornendo così il quadro completo del contesto in cui questi andranno ad operare, o in cui stanno attualmente operando.

Tanto è complessa e articolata la raccolta e l'analisi delle informazioni, quanto dev'essere semplice il modo di renderle fruibili e consultabili dal cliente.

Quali informazioni deve assicurare una buona dashboard del fornitore di Travel security?

Una buona piattaforma deve permettere di accedere alle seguenti informazioni essenziali:

- **Country Risk Assessment:** schede paese aggiornate giorno per giorno, che permettono di conoscere in tempo reale il contesto politico, sociale, ambientale e sanitario in cui viaggiano o dovranno viaggiare i dipendenti. In maniera facile e intuitiva

catalogano il livello di rischio su vari livelli: Low, Moderate, Medium, High and Extreme

- **Travel Alerts e Travel News:** alert istantanei che aggiornano in tempo reale su particolari accadimenti di varia natura (disastri naturali, elezioni, competizioni sportive, ecc.) che possono influenzare il viaggio di lavoro

- **Pre-Travel Advisory:** consigli e disposizioni utili da consultare prima della trasferta. E' infatti fondamentale iniziare la preparazione prima del viaggio vero e proprio

- **Personal Safety Report:** informazioni costantemente aggiornate sui trasporti pubblici e luoghi da evitare, per facilitare gli spostamenti in loco.

Per poter garantire la sicurezza delle trasferte nelle HRA, all'elemento tecnologico va affiancato sempre e comunque l'elemento umano: ecco che quindi entra in gioco la *Centrale Operativa*, che dev'essere attiva 24 ore per 365 giorni all'anno, con personale formato appositamente per gestire e monitorare da remoto la piattaforma di Travel Risk Management, geolocalizzare e controllare a distanza gli spostamenti dei dipendenti in trasferta, nonché gestire le situazioni di emergenza allertando quando necessario le autorità locali e l'emergenza medico sanitaria e, in caso, coordinando l'evacuazione del soggetto in pericolo.

Non è dunque un semplice *call center* che gestisce comunicazioni e legge informazioni, ma una struttura con personale altamente preparato che conosce le schede paese e le situazioni reali, in grado di decidere come operare e quali azioni intraprendere. Un altro aspetto che vede un'interazione di fondamentale importanza tra tecnologia e fattore umano è rappresentato da un prodotto esclusivo di Umbrella: il braccialetto, semplice e discreto, per il monitoraggio H24 dei parametri vitali del soggetto che lo indossa. In caso di anomalie nel battito cardiaco o nella respirazione, il dispositivo invia immediatamente un segnale di allarme al centro operativo di riferimento, permettendo agli operatori di geolocalizzare il soggetto in difficoltà e organizzare un tempestivo soccorso.

La conoscenza salva la vita: conoscenza del territorio, conoscenza della situazione, conoscenza delle news, conoscenza del personale in trasferta. Conoscere rende sicuri.



Contatti:
Cittadini dell'Ordine S.p.A.
www.cittadinidellordine.com
info.to@cittadinidellordine.com



Contatti:
Umbrella Group Ltd.
www.umbrella-security.com
info@umbrella-security.com