



Travel for business®

IL MAGAZINE DEL BUSINESS TRAVEL, MOBILITY E SHARING ECONOMY

Come evolve il Mobility Manager

Travel Manager: la visione internazionale

**“We care”,
is time for change**

**GECO,
la sostenibilità è in fiera**

**4 Habitus Mentale
del viaggiatore d'affari**

**Duty of care,
garanzia e competitività**



Il ruolo complesso del Travel Security Expert

a cura della Redazione



Quella del Travel Security Expert è una figura complessa, che non prescinde da preparazione ed esperienza. Ma quali sono le sue specifiche competenze e perché sono insostituibili per le aziende che devono garantire la sicurezza dei viaggiatori?



Il travel risk management è uno degli aspetti più complessi in materia di sicurezza ed esige competenze ed esperienze specifiche, difficilmente sostituibili per le aziende che devono provvedere, entro limiti ragionevoli, all'incolumità dei suoi viaggiatori. Di questi temi ha parlato Roger Warwick, CEO di Pyramid Temi Group e uno dei maggiori esperti nel settore Travel Security a livello mondiale da oltre 40 anni, durante l'edizione 2020 della convention dell'Associazione italiana Travel e Mobility Manager. In questa intervista approfondiamo con lui l'argomento.

D Qual è il ruolo del Travel Security Expert?

Le basi del concetto di security sono la prevenzione e la protezione. In questo settore, per prevenzione, si intende la possibilità di viaggiare in sicurezza senza l'implementazione di servizi di Security e Assistenza a destinazione (protezione). Ciò si ottiene con un'adeguata formazione, preparazione di chi viaggia e di tutte le persone coinvolte nel processo; e la valutazione dei rischi del viaggio, a cura di un qualificato Travel Security Expert.

Il Travel Security Expert, con le giuste informazioni da convertire in intelligence, è in grado di fare una valutazione, caso per caso, dei rischi e tradurre i principi e i concetti su cui si basa la security in processi e procedure. È evidente come una solida preparazione ed

esperienza in security siano indispensabili per contestualizzare e gestire in modo efficiente ed efficace tutti gli elementi rilevanti. Bisogna infatti tenere conto di tutta una serie di elementi: il profilo del viaggiatore, il profilo e del settore dell'organizzazione, ma anche della destinazione, i rischi potenziali di natura dolosa, accidentali e da fonti naturali, le differenze culturali, religiose, politiche di ogni Paese e così via. Ovviamente la prevenzione è preferibile, ma non sempre è possibile. Se dopo le valutazioni necessarie emerge che la prevenzione non è possibile, il Travel Security Expert è in grado di stabilire, attraverso le informazioni a disposizione e grazie alla sua esperienza, se e come implementare un servizio di protezione appropriato. Se poi, secondo i calcoli sempre basati sulla sua esperienza e sulle sue conoscenze, l'operazione è comunque troppo rischiosa, allora deve essere capace di rinunciare e darne adeguate motivazioni.

D Qual è il profilo di un Travel Security Expert?

L'esperto di Travel Security deve avere esperienza internazionale, perché vivere in altri contesti ci insegna non solo che esistono altre culture, ma che quello che per noi è normalità non lo è altrove e viceversa. Non è un dettaglio se si pensa che codici comportamentali diversi possono dare adito a fraintendimenti e in al-

cuni casi generare anche situazioni difficili. Indispensabile è anche la conoscenza delle lingue straniere, prima fra tutte naturalmente quella dell'inglese, ma serve anche disporre di un'adeguata capacità di contestualizzare e gestire i vari elementi attingendo sia dalla propria esperienza diretta, sia con l'ausilio di persone e di strutture qualificate di fiducia. Inoltre, è necessario sapere colloquiare con il management dell'organizzazione, con i viaggiatori, con i provider di assistenza e con le autorità nazionali e internazionali.

D Quali sono gli strumenti e i servizi di cui le organizzazioni possono disporre per un'ottimale gestione dei rischi in ambito travel?

Gli strumenti sono diversi, alcuni contribuiscono alla valutazione del rischio, altri sono strumenti di prevenzione e protezione, e altri invece sono strumenti operativi.

Prima fra tutto l'organizzazione deve puntare sulla formazione del management e dei viaggiatori in tema di sicurezza. Altrettanto importante è essere in possesso di tutte le informazioni utili rispetto alla destinazione. Serve conoscere, come dicevo, usi e costumi, cultura, ma soprattutto accertarsi di otte-

nere informazioni sempre aggiornate sulle condizioni politiche, climatiche e così via. **I security alerts sono uno strumento efficace di monitoraggio per conoscere in tempo reale eventuali emergenze** o rischi in corso nel Paese dove si trovano i viaggiatori, ed è ovviamente utile l'utilizzo di strumenti per la geolocalizzazione e il monitoraggio dell'itinerario. Di fondamentale importanza ha anche la presenza di personale addetto alla sicurezza a destinazione e avere la possibilità di contattare in ogni momento un call center dedicato in casi di emergenza, così come disporre di assistenza medica. Questi strumenti forniscono un importante contributo al Travel Risk Management, ma è evidente che il loro utilizzo può essere efficace soltanto se affidato a persone competenti che sappiano gestirli nella maniera più corretta. A questo proposito faccio presente che lo standard ISO31030, Travel Risk Management, è nella fase finale e abbiamo consegnato a ISO la bozza finale (DIS) che è stata divulgata di recente fra le organizzazioni nazionali competenti per gli ultimi commenti, prima della pubblicazione. **Anche nello standard emerge chiara la necessità di avere persone competenti per svolgere l'attività del Travel Security.** Attualmente sono in corso lavori, assieme a UNI, per lo sviluppo di uno standard italiano che definirà ruoli e competenze dei profili professionali, primo fra tutti quello del Travel Security Expert.

Ascolta tutto l'intervento di Roger Warwick alla Convention dei Travel Mobility Manager



Link video https://youtu.be/n_vYTC4hNaU