FOCUS on

Crisis & disaster recovery: osservazione, azione e risoluzione

Roma, Antico Palazzo Rospigliosi, 17 novembre 2016
Milano, Starhotels Rosa Grand, 24 novembre 2016

il CLUB delle TESTE PENSANTI

europ assistance
you live we care

i numeri del Club

- ✓ **oltre 6 anni di vita**: il Club è stato fondato a Milano il 13 maggio 2010
- ✓ **da 4 anni e mezzo a Roma**: la community capitolina si è riunita per la prima volta il 15 marzo 2012
- ✓ **93 i soci attivi**: **47** a Milano, **46** a Roma
- ✓ **41 i colleghi in valutazione** (ospiti, stand-by, pending)
- ✓ **13 donne presenti** (il 14% del totale)
- ✓ **27** imprenditori, **54** top manager, **12** docenti universitari e professionisti
- ✓ **78 i Focus organizzati** in 6 anni (44 a Milano, 34 a Roma)
- ✓ **24 presenze in media** per meeting
- ✓ **173 speaker**
- ✓ **1.803 partecipanti**

dati aggiornati al 27.10.2016

le Teste Pensanti di Roma - 17 novembre

Annalisa Ballaira, Relactions

Antonella Di Clemente, Sabre Italia

Antonello Lanzellotto, Uvet GBT

Antonio Tozzi, Ameropa Viaggi

Carlo Casseri, Open Travel Network

Cinzia Renzi, Frisbee Viaggi

Claudio Busca, Buca9

Danilo Curzi, Idee per Viaggiare

Dante Colitta, Geo Travel Network

Edmondo Boscoscuro, Meet & Greet Italy

Enrico Foresti, consultant

Fabio Giangrande, Albatravel Group

Ferdinando Dandini de Sylva, LUISS

Francesco Veneziano, Distal

Gian Paolo Vairo, next founder & CEO

Guy Luongo, Albatravel

Luca Martellosio, Europ Assistance

Marina Toti, Visconti Cesi Srl

Mario Cardone, Aurae Hospitality Marketing

Massimo Loquenzi, US Travel Association

Piero Dacquino, Europ Assistance

Raffaele Pasquini, AdR

Roberto Bacchi, Diners Club International

Roberto De Blasi, MSC Crociere

Sandro Gargiulo, Travelport

Sergio Bedini, Tumlare DMC

Silvio Paganini, senior consultant

Stefano Fiori, Gruppo Univers

Stefano Landi, SL&A

Susanna Mensitieri, Università LUISS

le Teste Pensanti di Milano - 24 novembre

Carlo Gagliardi, Valtur

Ciro La Rocca, i Grandi Viaggi

Diego Pedrani, Expedia

Domenico Pellegrino, Bluvacanze

Edoardo Quaglia, PayPal

Fabio Candiani, MSC Crociere

Gianni Rotondo, Royal Caribbean Intl.

Gianpaolo Romano, CartOrange

Guglielmo Distefano, Alpitour World

Loretta Bartolucci, Carlson Wagonlit Travel

Luca Adami, Reisenplatz SA

Luca Martellosio, Europ Assistance

Luigi Deli, Volonline

Luigi Maderna, Fiavet Lombardia

Magda Antonioli, Università Bocconi

Piero Dacquino, Europ Assistance

Roberto Natali, Welcome Travel Group

Simone Cassanmagnago, A.G.I. Travel Service

Stefano Bajona, Onirikos

ROMA

MILANO

gli speaker

Luciana Zamboni
operations director
Europ Assistance

Maurizio Baino
responsabile vendite
prodotti assicurativi
Gruppo Alpitour

Luciana Zamboni
operations director
Europ Assistance

Crisis and disaster recovery

europ assistance
you live we care

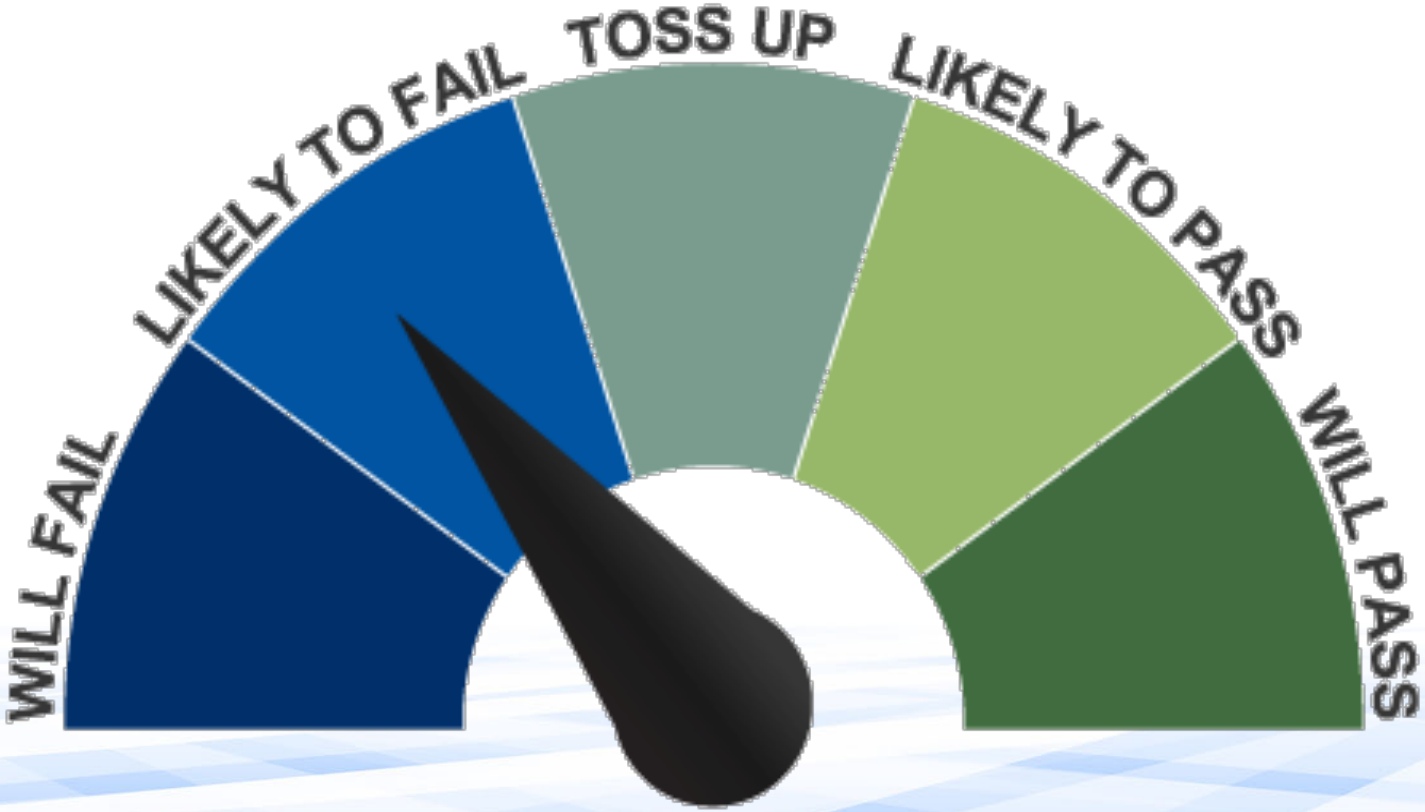
Crisi

Deterioramento di una condizione oggettiva con conseguente **instabilità**, **turbamento** della pacifica convivenza o della vita in generale, **interruzione** della precedente armonia, **sconvolgimento** dell'assetto, **cambiamento** improvviso nel decorso di qualsiasi cosa, evento che **sconvolge** l'individuo e/o la comunità.

Disaster recovery

Insieme delle misure logistico organizzative

atte a ripristinare situazioni deteriorate a fronte di **gravi emergenze** che ne intacchino la regolare attività o stabilità.



Mappatura del rischio

Non tutti gli eventi potenzialmente rischiosi sfociano necessariamente in crisi

Non tutto si può prevenire e **non tutto si può risolvere**: la definizione dei livelli di attenzione e la misura delle azioni vengono definite dalla mappatura del rischio.

Per non disperdere energie ed attenzione, bisogna concentrarsi sul

«**MOST DANGEROUS**»

Root cause: osservazione

Due aspetti diversi vanno sempre presi in considerazione:

1. Quanto è accaduto e perché è accaduto
2. Situazioni di rischio latente e non palese (near miss)

Il primo scenario rende più facile capire come agire perché parte da un fatto già avvenuto. Il secondo prevede invece un'analisi a tutto tondo dei potenziali fattori di rischio.

Gli elementi di osservazione sono uguali, il rischio viene classificato in 4 categorie:

- CRITICO
- VITALE
- DELICATO
- NON CRITICO

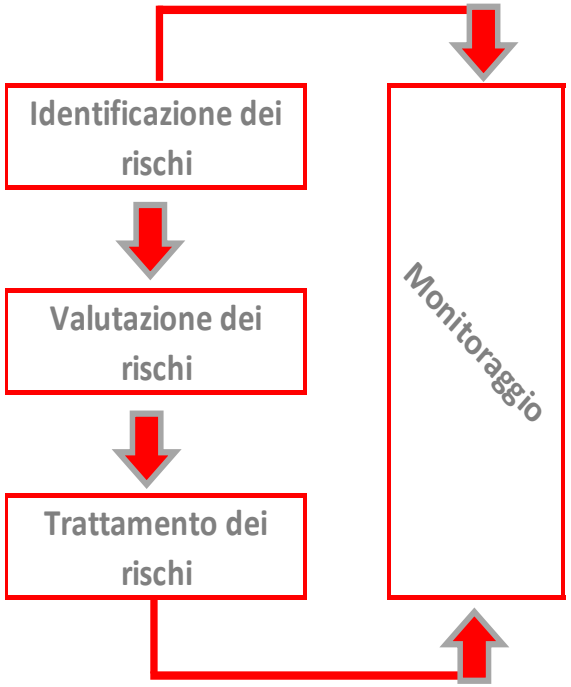
Root cause: azione

Valutato il rischio, si procede all'azione, che deve prevedere:

- evitare di concentrarsi sull'errore ma bensì su cosa lo abbia causato (da active failure a latent condition)
- concentrarsi sui sistemi e sui processi piuttosto che sugli individui
- analisi dei «perché» (cit. Carta perché – Ammerman 1998)
- redazione di check list
- livello di rischio per persone, cose, business
- analisi delle perdite e degli investimenti
- livello di rischio reputazionale
- definizione delle priorità delle azioni di disaster recovery

Root cause: in sintesi

- **Input** = informazioni raccolte in fase di osservazione ed analisi (incident reporting)
- **Output** = azioni mirate a gestire, mitigare od azzerare il rischio



*In assenza di una organizzazione con **processi strutturati**, team e personale formato per la gestione e prevenzione delle situazioni di emergenza, **il disaster recovery** non esiste e **viene sostituito da un tentativo approssimativo di porre rimedio ex- post.***

Ciò significa che…

....gli eventi negativi

si possono ripetere all'infinito.

Europ Assistance: modello a supporto delle situazioni di crisi

Operatori dedicati alle assistenze sanitarie	Team leader e Deputy team Leader	Medical Assistance Manager	Medici a supporto delle assistenze sanitarie	Medici a supporto dei rimpatri	Direttore Medico
40	4	1	20	15	1

- Le principali situazioni di crisi si verificano a fronte di elementi che danneggiano la salute dei nostri clienti o ne minano la sicurezza. La difficoltà principale è affrontare situazioni il cui livello di rischio dipende da fattori esterni e **non prevedibili** dalla nostra organizzazione *(attentatati, sommosse, gravi incidenti con diversi mezzi di trasporto, fenomeni atmosferici ed eventi critici in generale)*

- Gli operatori dei team sanitari e l'équipe medica sono addestrati a gestire le situazioni complesse applicando una metodolgia di distaster recovery che si basa su:
  - esperienza
  - analisi del singolo caso e singolo contesto
  - metodologia nel lavoro di squadra e supporto di tutti i paesi in cui Europ Assistance sia presente

I nostri numeri

28.000 ore lavorate dagli operatori

8.000 ore di presidio medico

Un presidio 24/7 degno di una clinica

39.000 chiamate gestite di cui *5.500 per Alpitour*

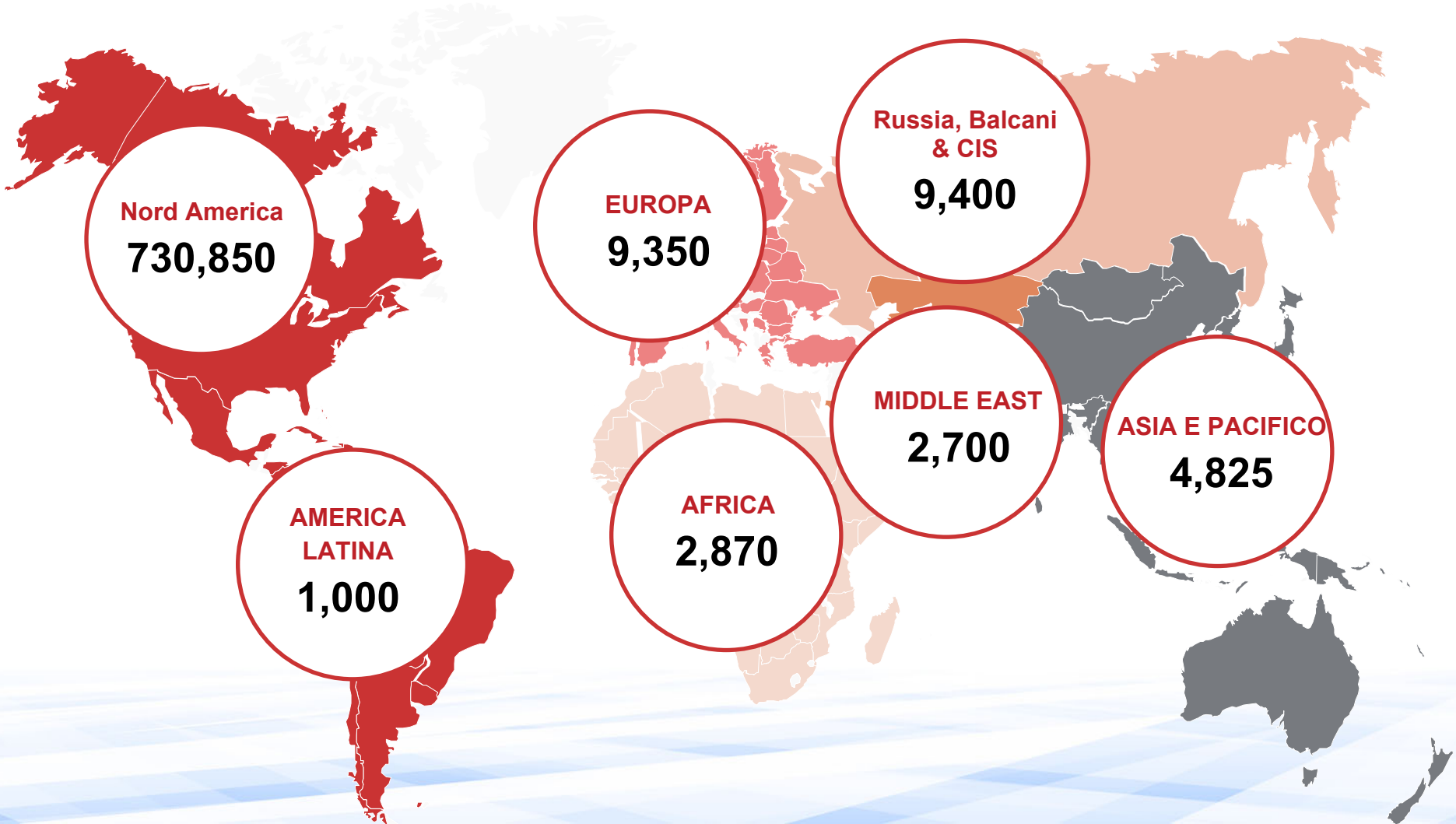
23.000 assistenze gestite *di cui 2.800 per Alpitour*

Sempre presenti per i nostri clienti

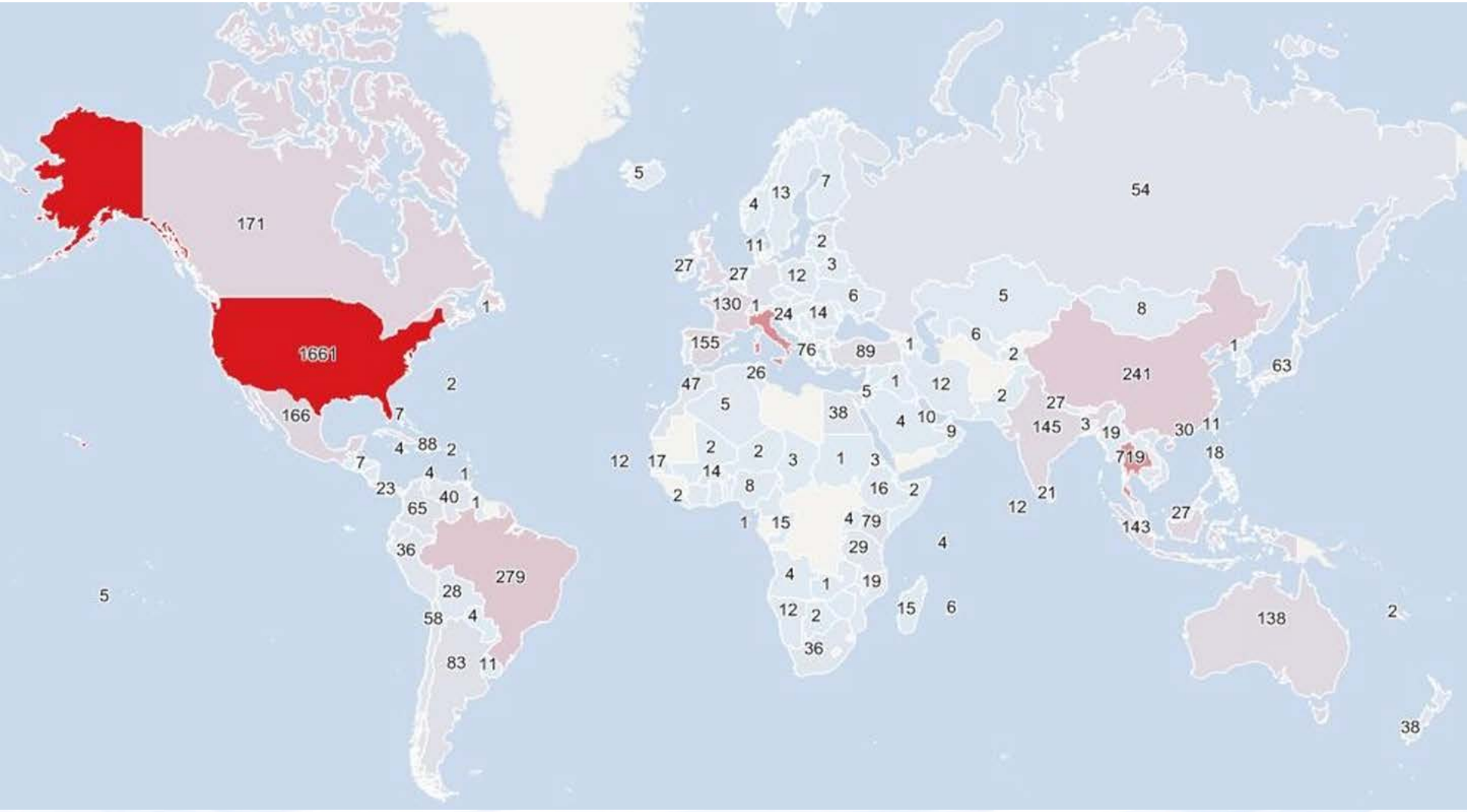
95% chiamate risposte entro 20sec.

L'efficienza operativa ai piu' alti livelli

La “squadra” Europ Assistance nel mondo



Dove c’è stato bisogno di noi



Come abbiamo gestito una grave emergenza

Attentato terroristico al Museo del Bardo, Tunisi (18 marzo 2015)

- **alto numero** di persone coinvolte
- **difficoltà a conoscere i luoghi** dove feriti e deceduti fossero stati trasportati
- difficoltà di riconoscimento dei coinvolti a causa della **mancanza di documenti**
- città nel **caos**
- una volta individuati i feriti, grandi **difficoltà a ottenere informazioni cliniche**
- necessarie numerose e **difficili interazioni** con le autorità locali

azioni intraprese:

❖decisione immediata di **inviare a Tunisi un medico** per la valutazione clinica di ogni ferito: il medico **parla fluentemente francese, arabo ed italiano**, guadagna la fiducia dei medici locali, interagisce con le autorità ed è di supporto a feriti e parenti giunti sul posto

❖ogni **soluzione**, ogni **mezzo di trasporto**, ogni **alternativa** vengono **mappati e valutati**

❖avviata la **collaborazione con società di servizi nostra competitor**, al fine di potenziare la macchina del soccorso

La teoria del fallimento

Teoria del fallimento: fail/forward/fast (Tom Peters)

Una situazione di crisi diventa **impossibile** da risolvere se paura e staticità prendono il sopravvento.

Una situazione di crisi diventa **possibile** da risolvere se si applica la giusta metodologia e si agisce con coraggio, rigore e metodo.

Senza fallimento ed errori non solo non si migliora ma soprattutto non si previene: l'errore, già che si è manifestato, deve portare ad un beneficio: è necessario non ripeterlo e comprendere dove potrebbero manifestarsene altri.

grazie

Luciana Zamboni
operations director Europ Assistance
luciana.zamboni@europassistance.it

europ assistance
you live we care

Maurizio Baino
responsabile vendite prodotti assicurativi
Gruppo Alpitour

Alpitour ed Europ Assistance: modello operativo e caso

ALPITOUR WORLD

Alpitour ed Europ Assistance: modello operativo vincente

Le **MISSION** di Alpitour ed Europ Assistance sono molto simili. Alla base di entrambe le Aziende c'è la **TUTELA della PERSONA** e non solo per motivi etici, ma anche a supporto della relazione con il cliente, sia agenzia che consumer.

ALPITOUR WORLD annovera al proprio interno uno staff di estrazione assicurativa, tecnica e commerciale che collaborara con il partner assicurativo nello studio e realizzazione di polizze sempre più in linea con le esigenze dei clienti.

Alpitour rende **consapevoli i clienti** di quanto è stato pensato per la loro **sicurezza** attraverso una approfondita **spiegazione dei servizi disponibili.**

Tutti gli **assistenti Alpitour** in loco **sono periodicamente informati** sui prodotti assicurativi e questo garantisce una collaborazione fattiva e tempestiva con Europ Assistance durante la gestione delle assistenze critiche.

Alpitour ed Europ Assistance: modello operativo vincente

Le polizze Alpitour sono pensate per consentire ad Europ Assistance di assistere anche durante eventi molto critici come quelli causati da atti di terrorismo o da calamità naturali.
Questo è un elemento estremamente rassicurante per i Clienti.

Alpitour ha scelto una polizza completa che assicura la gestione del maggior numero possibile di criticità pre-durante-post partenza.

I clienti Alpitour **hanno quindi a disposizione una polizza che tiene in considerazione diversi fattori di rischio** e questo fornisce all'azienda un elemento distintivo e differenziante, molto apprezzato dal trade e dai clienti.

Alpitour ed Europ Assistance: modello operativo vincente

Il modello operativo Alpitour - Europ Assistance è vincente perchè entrambe :

- Hanno una **reperibilità H24** per le situazioni critiche
- In ogni fase delicata, **interagiscono scambiandosi puntualmente informazioni**
- Collaborano insieme nella fase decisionale del **disaster recovery**
- Sono allenate a **uscire dagli schemi** per trovare la soluzione migliore

Alpitour informa sempre Europ Assistance di **quali siano le mete privilegiate dai clienti**. Europ Assistance può quindi condurre ogni volta le analisi sulle strutture sanitarie delle zone oggetto di meta turistica.

Come abbiamo gestito una grave emergenza

Malore alle Isole Fiji:

- richiesta di assistenza ricevuta per presunta influenza intestinale
- dietro dubbio dei medici Europ Assistance, la Cliente viene trasferita in urgenza con aereo sanitario a Brisbane (Australia)
- dalle prime analisi condotte, emerge subito una diagnosi di emorragia cerebrale
- dopo 3 settimane di ricovero, un medico Europ Assistance, giunto a Brisbane, accompagna la cliente nel suo viaggio di ritorno in Italia con volo di linea e adeguata attrezzatura sanitaria

azioni intraprese:

❖grazie all'esperienza consolidata negli anni e alla conoscenza delle strutture sanitarie di ogni paese, **non viene perso tempo in fase decisionale** e il trasferimento a Brisbane è immediato

❖la **polizza prevista da Alpitour** per questa cliente **ha consentito la copertura delle spese** mediche e di trasporto senza alcun aggravio economico

❖la **rapidità decisionale** ha evitato una degenerazione delle condizioni di salute

grazie

Maurizio Baino
responsabile vendite prodotti assicurativi Gruppo Alpitour
maurizio.baino@alpitourworld.it

arrivederci al 2017,
settimo anno di attività del Club
delle Teste Pensanti

il CLUB delle TESTE PENSANTI

europ assistance
you live we care

per contatti

Roberto Gentile

335 6419780

rgentile@network-news.it

www.ilclubdelletestepensanti.it