

Security service provider, competenza e globalità le parole chiave per i Cittadini dell'Ordine

a colloquio con *Andrea Fabbri*, consigliere delegato di *Cittadini dell'Ordine SpA*.
a cura della *Redazione*

A livello globale, nel mercato della sicurezza si sta assistendo ad una convergenza sempre più spinta tra tecnologie e servizi, con i maggiori security service provider che sono diventati di fatto degli integratori di sistemi che forniscono tecnologie anche complesse agli utilizzatori. Qual è la vision di Cittadini dell'Ordine in materia?

Sicuramente questo è un processo che sta andando sempre più consolidandosi; come più volte avete trattato anche dalle pagine di questa rivista, non si può più prescindere da una sempre più spinta e integrata relazione fra tecnologia, servizi e interventi di vigilanza fisica. Cittadini dell'Ordine nasce nel 1870, come primo Istituto di Vigilanza privata in Europa: ha dunque rappresentato la prima forma di servizi di sicurezza svolti da privati, servizi che sono insiti nel nostro dna fatto di storia, esperienza e credibilità confermate da 150 anni di attività ininterrotta al servizio di cittadini e imprese.

A ciò non vogliamo assolutamente rinunciare.

Se la nostra storia ha radici lontane e profonde, tuttavia, è proprio perché abbiamo sempre saputo individuare le nuove esigenze e bisogni, investendo da sempre sull'innovazione come elemento chiave da affiancare ed integrare ai servizi già offerti, onde migliorarne i risultati a beneficio del cliente finale. Ma occorre guardare anche oltre, al futuro: in una società in cui, secondo quanto sostenuto dagli esperti, saranno milioni i posti di lavoro che andranno persi in favore dei robot, dobbiamo sempre più immaginarci, anche nel settore della vigilanza, servizi erogati in maniera diversa e sempre nuova, anche senza la presenza dell'uomo.

Da qui Cittadini dell'Ordine ha visto la necessità di porsi sempre più come provider a 360 gradi di servizi e di strumenti per la sicurezza. Nel corso degli anni sono stati sostanziosi gli investimenti che ci hanno permesso di ampliare la nostra gamma di offerta, passando da "semplici" servizi di vigilanza a numerose soluzioni integrate per i più vari problemi di



sicurezza. Una vision aziendale dunque coraggiosa, che ci vede come consulenti operativi che prendono in mano l'azienda e affiancano il security manager e il decisore aziendale nelle scelte da fare, garantendo così il miglior mix fra tecnologia e servizi al fine di una maggior sicurezza, con importanti economie di scala. Il nostro obiettivo è dare sicurezza non vendendo o fornendo più cose possibile al cliente, ma consigliando la giusta e migliore sintesi di servizio/prodotto per ottenere il risultato richiesto.

In conclusione, già da tempo Cittadini dell'Ordine si è trasformata in un fornitore di sistemi integrati di sicurezza anche molto complessi, sviluppando considerevolmente la propria divisione tecnologica che oggi è in grado di rispondere alle esigenze di qualsiasi cliente.

Trovate differenza tra le richieste del mercato italiano e quelle degli altri paesi in cui operate?

Le differenze non sono così profonde nella modalità di approccio, in quanto come si dice "tutto il mondo è paese": ovvero, la ricerca di tariffe sempre più contenute

senza dover rinunciare alla qualità riguarda tutto il mondo. Comunque, tra l'Italia e gli altri paesi possiamo senza dubbio rilevare differenze importanti dovute soprattutto ad aspetti culturali, ossia su come è concepito il ruolo della vigilanza privata. Al di fuori dei confini nazionali, registriamo infatti una maggiore attitudine e propensione all'utilizzo della sicurezza fornita da privati, sia per situazioni private che per eventi di interesse pubblico; questo permette di avere più possibilità e avviare più ragionamenti anche sul tema dell'integrazione tra tecnologia e servizi.

L'aspetto forse più interessante è che, anche in Paesi dove il costo del personale ha un impatto più basso sul costo del servizio, si evidenzia comunque una forte inclinazione all'utilizzo della tecnologia, all'innovazione e alla ricerca di nuove soluzioni in generale, maggiori che in Italia, dove la propensione al nuovo è sempre faticosa.

Diverso ancora invece è l'approccio nei paesi extra-europei, dove i rischi sono maggiori, e dove la sostanza è molto più importante della forma.

Soprattutto nei paesi ad alto rischio, dove le minacce rappresentate da aggressioni/attentati/rapimenti sono concrete, e dove Cittadini dell'Ordine opera attraverso la sua divisione di Travel Security, la figura umana gioca ancora un gioco fondamentale per la protezione dell'incolumità fisica delle persone; tuttavia, anche in questi casi, risulta più che opportuno dotare il proprio personale dei più avanzati sistemi tecnologici, per garantire il più alto grado di tracciabilità, protezione e sicurezza.

Quali soluzioni proponete ai grandi clienti, ad esempio del retail, che necessitano di interlocutori *problem solving*, ai quali poter delegare l'intero ciclo di messa in sicurezza dei PdV partendo dalla progettazione dei sistemi per arrivare alla loro gestione e manutenzione?

Come accennato sopra, secondo la nostra vision, Cittadini dell'Ordine si affianca al cliente e con esso si interfaccia mettendosi al suo servizio, al fine di sottoporli soluzioni efficaci ed efficienti, con un approccio fermo e scrupoloso, facendosi carico dei problemi in modo concreto, pragmatico e attento alle risorse, dando risposta alle criticità presenti. Fondamentale per le grandi aziende è diventata negli ultimi tempi una sicurezza complessiva che va dai beni, alle persone e alle informazioni; per questo Cittadini dell'Ordine offre servizi di Analisi e Risk Assessment, con un preciso iter

metodologico, con analisi del livello e della tipologia di rischio e progettazione della migliore soluzione possibile.

Un altro esempio del nostro approccio per assicurare la protezione aziendale è rappresentato dal processo di selezione dei fornitori, che avviene insieme al cliente ed è volto a scegliere i fornitori per gli aspetti tecnici più specifici non forniti direttamente da Cittadini dell'Ordine, più convenienti non solo in termini di costi ma anche in termini della qualità assicurata.

Questo a maggior ragione nel mondo del retail: l'esperienza sviluppata negli anni in questo settore ci permette di fornire ai nostri clienti know-how, skill e personale altamente specializzato, in grado di apportare importanti benefici all'azienda sotto tutti gli aspetti direttamente o indirettamente legati alla sicurezza. Proponiamo soluzioni su misura che hanno un impatto concreto e diretto sulle attività del cliente, portando ad una migliore e più semplice gestione del personale e della sua reperibilità e riscontrando in poco tempo risultati anche sulle differenze inventariali. Ci poniamo fra il cliente e tutti i diversi fornitori evitando a quest'ultimo di incorrere in errori, spese inutili, mettendo subito in evidenza le criticità e suggerendo le soluzioni più dirette con i fornitori in possesso delle competenze necessarie. Il risultato per il cliente di questo approccio è una maggiore sicurezza accompagnata dalla possibilità di risparmiare, ottimizzando ogni singolo PdV senza perdere in accoglienza.

In che modo assicurate la qualità globale della vostra organizzazione a clienti che vi affidano completamente la sicurezza in quanto partner di fiducia?

L'assicuriamo col nostro network di persone, collaboratori e dipendenti dotati di skill e formazioni specifiche e di nostre aziende che, all'interno del gruppo, lavorano all'unisono per raggiungere il risultato. A chi decide di affidare alla nostra organizzazione la sicurezza delle proprie persone e dei propri asset, forniamo una carta di servizi e prodotti per l'Italia e l'estero direttamente gestiti e seguiti da noi con un unico riferimento: un nostro security manager specializzato nel settore, che si mette a disposizione del security manager e dei vertici aziendali della controparte. Un referente che coordina tutte le skill necessarie, mettendo a disposizione sia l'operatività, la consulenza e l'analisi che la gestione delle parti formali e burocratiche necessarie, ad esempio, per la seguire il proprio personale all'estero.



CONTATTI: CITTADINI DELL'ORDINE SPA
info.to@cittadinidellordine.com
www.cittadinidellordine.com