



Risk assessment e management:

il punto di vista dell'operatore logistico - casi concreti

Pamela CALDEROLI

Senior Key Account Manager - Head of Marketing Communication & Projects

Agenda

Risk assessment

CLIENTE

- Operatività interna
- Operatività esterna

SITO

- Rischi interni
- Rischi esterni

Risk management

SITO

- Azioni immediate

TRASPORTO

PROTOCOLLO

Risk control

GEODIS: la sicurezza al primo posto



Per GEODIS, la sicurezza è una delle Regole D'Oro adottata nell'ambito del programma STS (Stakeholders' Total Satisfaction). In quest'ottica, operiamo con un approccio sfaccettato, che include:

- Valutare i fattori di rischio in ogni ambito
- Garantire la continuità di business
- Innalzare la sicurezza nella filiera del trasporto



Specifici risk assessments per clienti e magazzini

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per **Cliente**

- ❖ Analisi dei possibili rischi.
- ❖ Individuazione delle misure operative e organizzative atte all'efficiente ripristino del servizio.
- ❖ Coinvolte tutte le funzioni pertinenti: Servizi Generali, Security, Safety, IT e Direzione Operativa, con relativa escalation.
- ❖ Gli eventi vengono catalogati per categoria, probabilità, impatto per il cliente, tempo necessario per la ripresa delle attività. Le procedure di ripristino sono classificate in categorie con tempistiche e competenza decisionale diverse.



Esempio risk assessment per Cliente

Elementi chiave:

- ❖ Primario Gruppo bancario italiano
- ❖ Cliente GEODIS dal 2005
- ❖ Attività gestita: archivio
- ❖ Risk assessment: effettuata prendendo in considerazione tutti gli eventi che potrebbero comportare l'interruzione operativa. Per ciascuno di essi sono stati individuati i fattori di rischio e la probabilità di accadimento, analizzati su due livelli:
 - livello 1 (approccio verticale): verifica dei componenti e delle funzionalità degli asset principali a supporto dei processi di magazzino e trasporto.
 - livello 2 (approccio trasversale): verifica dei fattori considerati al livello 1 in rapporto alla tipologia di prodotto gestito (es. giacenza esclusiva del magazzino GEODIS o giacenza condivisa con altro operatore logistico).

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per Cliente

Gli eventi critici sono stati suddivisi nelle seguenti categorie:

| | |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accessibilità della sede | Eventi che potrebbero limitare l'accesso o l'uscita dalla sede: terremoto, alluvioni, nevicate, scioperi con picchetto |
| Funzionalità della sede | Eventi che potrebbero limitare lo svolgimento delle attività nella sede: interruzione dell'energia elettrica, incendio parziale o totale, scioperi senza picchetto, impianto security |
| Operatività interna | Eventi che potrebbero limitare le attività operative specifiche: guasti alle "linee di allestimento" spedizioni, inagibilità delle aree di stoccaggio, inagibilità delle aree di carico e scarico, rifornimento materie prime |
| Operatività esterna | Eventi che potrebbero limitare le attività operative durante la distribuzione: sciopero autotrasportatori, problemi locali di trasportatori terzi, problematiche specifiche circoscrivibili a zone limitate del territorio (calamità naturali o altre problematiche ambientali) |
| IT | Eventi che potrebbero limitare la funzionalità dei sistemi Hardware, Software, linee dati e voce. |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per Cliente

Esempi di eventi critici:

Operatività Interna:

Inagibilità delle aree di carico e scarico

L'impatto di questo evento è di tipo Ridotto, C1.

GEODIS ritiene che l'evento sia raro, con probabilità di accadimento P1.

In caso di guasto o di momentanea inagibilità delle aree di carico e scarico saranno utilizzate le aree attualmente non dedicate alla gestione dei prodotti del Cliente.

In caso di scarico, terminate le operazioni di svuotamento del mezzo tutto il materiale sarà trasferito nel magazzino del Cliente. T

Tempo di ripristino S1.

Operatività Esterna:

Problemi locali di trasportatori terzi

L'impatto di questo evento è di tipo Critico, C4.

Geodis ritiene che l'evento sia raro, con probabilità di accadimento P1.

Geodis utilizza una rete di trasportatori terzi, tra loro sostituibili sull'intero territorio nazionale. L'eventuale problematica locale di un trasportatore se non risolta con azioni dirette porterebbe all'immediata sostituzione dello stesso con altro trasportatore.

Tempo di ripristino S3.

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per Cliente

Ogni evento è caratterizzato dai seguenti parametri:

1. probabilità di accadimento (**P**): basato sullo storico eventi registrato da GEODIS;
2. conseguenze dell'impatto (**C**): basato sulla stima da parte di GEODIS del possibile danno arrecabile al cliente
3. tempo di ripristino previsto (**S**)

| Valore | Impatto per cliente | Significato |
|-----------|---------------------|--------------------------------------------------------------|
| C1 | Ridotte | Il cliente finale non percepisce il problema |
| C2 | Medie | Il cliente finale può risentire in minima parte del problema |
| C3 | Gravi | Possibili interruzioni nel rifornimento dei clienti finali |
| C4 | Critiche | Il cliente finale non riceve la merce |

| Valore | Probabilità |
|-----------|------------------------|
| P1 | Evento raro |
| P2 | Evento possibile |
| P3 | Evento probabile |
| P4 | Evento molto probabile |

Analisi degli impatti

Per ogni evento critico, è stato valutato l'impatto per il cliente secondo la scala di valori C1-C4 di cui sopra, oltre alla stima del tempo di fermo operativo conseguente al verificarsi di un evento, ovvero il tempo necessario alla ripresa delle attività (definito sulla base dell'esperienza GEODIS).

| Valore | Fermo attività | Tempo di fermo operativo |
|-----------|----------------|--------------------------|
| S1 | Semplice | < 4 h |
| S2 | Medio | < 8 h e > 4 h |
| S3 | Alto | < 24 h e > 8 h |
| S4 | Complesso | > 24 h |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per Cliente

Analisi Asset

Il magazzino presso cui è stoccato l'archivio del cliente viene mappato per quanto riguarda i seguenti aspetti:

- ✓ Impianto elettrico
- ✓ Impianto antincendio
- ✓ Security
- ✓ Infrastrutture di rete

Sulla base di queste informazioni, nonché la vicinanza geografica, vengono definiti i magazzini di backup, in caso di evento che renda necessaria l'evacuazione del sito principale. Nel caso in oggetto, il magazzino è posto a Castel San Giovanni (PC) – Nord. Le alternative sono elencate in tabella:

| Impianto | Area (mq) | Distanza da Castel San Giovanni Nord (km) |
|----------------|-----------|-------------------------------------------|
| Marzano (PV) | 20.000 | 30 |
| Carpiano (MI) | 45.000 | 55 |
| Landriano (PV) | 85.000 | 39 |
| CSG Sud (PC) | 500.000 | 1 |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per Cliente

Esempi di eventi critici:

Accessibilità della sede:

Terremoto:

L'impatto di questo evento è di tipo Critico, C4.

GEODIS ritiene che l'evento sia possibile, con probabilità di accadimento P1.

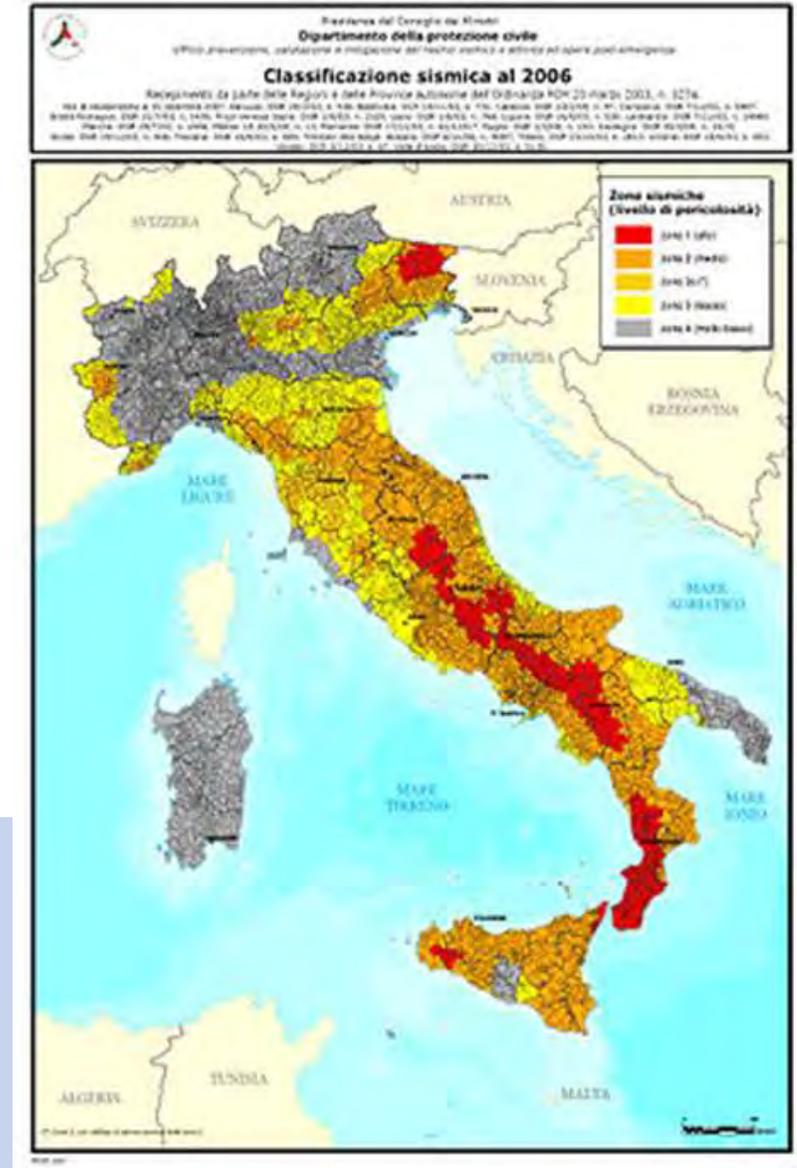
Secondo la mappa sismica nazionale, Castel San Giovanni si trova in zona sismica 4, ovvero a livello di pericolosità Molto Basso.

Il tempo di ripristino non è valutabile a priori, dipendendo dall'entità del fenomeno e dei danni.

L'impatto di questo evento è di tipo Grave, C3.

Geodis ritiene che l'evento sia raro con probabilità di accadimento P1.

Il tempo di fermo in questo caso non è stimabile a priori.



Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per Cliente

Esempi di eventi critici:

Funzionalità della sede:

Interruzione alimentazione elettrica per manutenzione programmata

L'impatto di questo evento è di tipo Ridotto, C1.

GEODIS ritiene che l'evento sia raro, con probabilità di accadimento P1.

Il preavviso nella segnalazione della manutenzione permette di concordare le opportune azioni necessarie con il Cliente, basandosi sui volumi di attività previsti.

Incendio parziale o totale

L'impatto di questo evento è di tipo Critico, C4; raro con probabilità di accadimento P1.

L'impianto è dotato di un sistema antincendio soggetto a un programma di manutenzione ordinaria programmata.

La presenza h24 di personale e la compartimentazione riduce ulteriormente la probabilità di incendio dell'intero impianto. In caso di incendio parziale del modulo occupato dal cliente, la compartimentazione garantirebbe la possibilità di traslocare provvisoriamente il materiale integro in attesa del ripristino dell'area danneggiata limitando la perdita di operatività.



Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio **internal** risk assessment per **Sito**

Classificazione della significatività dei rischi interni legata ai seguenti indicatori:

- Livello di Controllo
- Probabilità
- Entità
- Valore

| INDICATORI DI VALUTAZIONE DELLA SIGNIFICATIVITA' DEL RISCHIO | | | | |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| P O S S I B I L I T À | LIVELLO DI CONTROLLO | 1 | Controllo continuo affidato a tecnologie adeguate e/o personale formato | |
| | | 2 | Controllo solo nei periodi presidiati | |
| | | 3 | Aspetto non controllato e privo di presidio | |
| | P R O B A B I L I T À | PROBABILITA' | 1 | Sporadico ed occasionale |
| | | | 2 | Periodico oppure occasionale con frequenza media settimanale o maggiore |
| | | | 3 | Frequenza continua |
| R I L E V A N Z A | ENTITA' | 1 | Basso – danno limitato e circoscritto | |
| | | 2 | Medio | |
| | | 3 | Alto – danno non circoscritto | |
| | V A L O R E | VALORE | 1 | Basso – non interessa i beni dei clienti |
| | | | 2 | Medio |
| | | | 3 | Alto - può interessare prodotti ad alto valore |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



| N | Tipologia rischio | Rischio | Impatto | Localizzazione | Valutazione | | | | | | | |
|----|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|---------------------|-------------|---------|--------|--------------|-------------|----------------|--|
| | | | | | Livello di priorità | Probabilità | Effetti | Valore | Pericolosità | Riparazione | Bilanciabilità | |
| | | | | | Lu | Pr | E | V | P | R | B | |
| 1 | Personale | Sodopera | Assenza personale | Utenti/amministratori | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2,8 | |
| 2 | | Sodopera | Assenza personale | Deposito | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2,4 | |
| 3 | | Sodopera | Assenza personale | Trasporto | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1,7 | |
| 4 | | Preparazione | Sicurezza informazioni / prodotti | Utenti, deposito | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 | |
| 5 | | Preparazione | Comportamenti inadeguati | Utenti, deposito | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2,0 | |
| 6 | Impianti | Manca alimentazione elettrica | Controllo accessi inattivo | Deposito | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 | |
| 7 | | Manca alimentazione elettrica | Sistema TVOC | Deposito e perimetro | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2,4 | |
| 8 | | Manca alimentazione elettrica | Illuminazione notturna | Deposito e perimetro | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3,0 | |
| 9 | | Manca alimentazione elettrica | Impianto di allarme | Deposito, perimetro e utenti | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 | |
| 10 | Manca alimentazione elettrica | Sistemi gestionali | Documentazione | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 | | |
| 11 | Comunicazioni | Isolamento | Telefonate mobile inattive | Utenti, deposito e trasporto | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2,4 | |
| 12 | | Isolamento | Portabilità | Deposito | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2,4 | |
| 13 | | Isolamento | Sistemi GPS mezzi | Trasporto | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 6 | 4,9 | |
| 14 | Eventi eccezionali | Alluvione | Danno ai prodotti / persone | Deposito | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3,5 | |
| 15 | | Terremoto | Danno ai prodotti / persone | Deposito | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4,0 | |
| 16 | | Metereologici eccezionali | Assenza personale | Deposito e trasporto | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4,0 | |
| 17 | Sistemi informatici | Incendio | Danno ai prodotti / persone | Deposito | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2,8 | |
| 18 | | Furto password | Informazioni sensibili | Utenti / deposito | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3,5 | |
| 19 | | Furto informazioni | Informazioni sensibili | Utenti / deposito | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2,8 | |
| 20 | Sistemi informatici | Attacco informatico (virus) | Aree di attività e misure di sicurezza | Utenti / deposito | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3,5 | |

Risultato analisi dei rischi interni

La valutazione è stata effettuata secondo i criteri definiti nel paragrafo precedente. I rischi identificati sono stati numerati progressivamente e a tale numerazione è stato fatto riferimento per l'analisi delle priorità e la definizione degli obiettivi di miglioramento.

| N | Tipologia rischio | Rischio | Impatto | Localizzazione | Valutazione | | | | | | | |
|----|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-------------|---------|--------|--------------|-------------|----------------|-----|
| | | | | | Livello di priorità | Probabilità | Effetti | Valore | Pericolosità | Riparazione | Bilanciabilità | |
| | | | | | Lu | Pr | E | V | P | R | B | |
| 21 | Criminalità | Furto con scasso (Burglary) | Perdita prodotti | Deposito | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 4,2 | |
| 22 | | Sottrazione fraudolenta | Perdita prodotti | Deposito / trasporto | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 | |
| 23 | | Rapina (Robbery) | Perdita prodotti | Deposito | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 4,2 | |
| 24 | | Rapina (Robbery) | Perdita prodotti | Trasporto | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 6 | 4,9 | |
| 25 | | Dirubamento mezzi (Hacking) | Perdita prodotti | Trasporto | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 6 | 5,0 | |
| 26 | | Furto in deposito (Theft) | Perdita prodotti | Deposito | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4,0 | |
| 27 | | Furto da veicolo | Perdita prodotti | Trasporto | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2,4 | |
| 28 | | Furto del veicolo | Perdita prodotti | Trasporto | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 6 | 5,0 | |
| 29 | | Anomalie trasporto | Incidente | Danno prodotti | Trasporto | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 |
| 30 | | | Quasi mezzo | Perdita prodotti | Trasporto | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 |
| 31 | Condotta sulla strada | | Perdita prodotti | Trasporto | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3,5 | |
| 32 | Reclamazione | | Accesso non controllato | Deposito | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3,5 | |
| 33 | Danni strutturali | Struttura deposito | Accesso non controllato | Deposito | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2,8 | |
| 34 | | Porte di accesso | Accesso non controllato | Deposito / Utenti | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2,0 | |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito

Esempio risk assessment per **Sito**

La valutazione include:

- Una valutazione della significatività dei rischi **esterni** desunta dall'analisi del database prodotto periodicamente dall'associazione TAPA, secondo i requisiti FSR 2014 e successivi, nonché in base agli standard ISO 2015.
- Una valutazione dei rischi propri della struttura in esame, che può essere a sua volta influenzata dai risultati della precedente.

| INDICATORI DI VALUTAZIONE DELLA SIGNIFICATIVITA' DEL RISCHIO | | | |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------|
| POSSIBILITA' | Lc - LIVELLO DI CONTROLLO | 1 | Controllo continuo affidato a tecnologie adeguate e/o personale formato |
| | | 2 | Controllo solo nei periodi presidiati |
| | | 3 | Aspetto non controllato e privo di presidio |
| | Pr - PROBABILITA' | 1 | Sporadico ed occasionale |
| | | 2 | Periodico oppure occasionale con frequenza media settimanale o maggiore |
| | | 3 | Frequenza continua |
| RILEVANZA | E - ENTITA' | 1 | Basso - Danno limitato e circoscritto |
| | | 2 | Medio |
| | | 3 | Alto - Danno non circoscritto |
| | V - VALORE | 1 | Basso - Non interessa beni dei clienti |
| | | 2 | Medio |
| | | 3 | Alto - Può interessare prodotti ad alto valore |

| | Tipologia rischio | Rischio | Impatto | Localizzazione | Possibilità | Rilevanza | Significatività |
|----|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------|-----------|-----------------|
| N | | | | | P | R | Si |
| 25 | Criminosi | Direttamento mezzi (Hijacking) | Perdita prodotti | Trasporto | 5 | 6 | 5,5 |
| 28 | Criminosi | Furto del veicolo | Perdita prodotti | Trasporto | 5 | 6 | 5,5 |
| 26 | Criminosi | Furto in deposito (Theft) | Perdita prodotti | Deposito | 3 | 9 | 5,2 |
| 13 | Comunicazioni | Isolamento | Sistemi GPS mezzi | Trasporto | 4 | 6 | 4,9 |
| 24 | Criminosi | Rapina (Robbery) | Perdita prodotti | Trasporto | 4 | 6 | 4,9 |
| 21 | Criminosi | Furto con scasso (Burglary) | Perdita prodotti | Deposito | 3 | 6 | 4,2 |
| 23 | Criminosi | Rapina (Robbery) | Perdita prodotti | Deposito | 3 | 6 | 4,2 |
| 15 | Eventi eccezionali | Terremoto | Danno ai prodotti / persone | Deposito | 4 | 4 | 4,0 |
| 16 | Eventi eccezionali | Metereologici eccezionali | Assenza personale | Deposito e trasporto | 4 | 4 | 4,0 |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Risultato analisi dei rischi esterni

STATISTICA CATEGORIA DI PRODOTTO

| | 1999-2014 | | 1999-2012 | | 2013-2014 | |
|----------------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|--------------|--------------------|
| | N. EVENTI | VALORE € | N. EVENTI | VALORE € | N. EVENTI | VALORE € |
| Cash/Bullion | 64 | 40.267.740 | 64 | 40.267.740 | | |
| Clothing and Footwear | 1.259 | 56.680.843 | 1.103 | 46.647.812 | 156 | 10.033.031 |
| Consumer Electronics | 6.460 | 411.045.083 | 6.130 | 388.813.409 | 330 | 22.231.674 |
| Cosmetic & Hygiene Product | 867 | 45.025.680 | 753 | 38.328.607 | 114 | 6.697.073 |
| Food and Beverage | 1.938 | 66.714.752 | 1.695 | 55.580.278 | 243 | 11.134.474 |
| Laptops & PDA's | 743 | 58.116.515 | 743 | 58.116.515 | | |
| Metals | 1.017 | 68.325.983 | 877 | 59.129.214 | 140 | 9.196.769 |
| Mobile Phone | 283 | 92.812.085 | 283 | 92.812.085 | | |
| Non-electronic | 1.452 | 103.834.026 | 1.053 | 71.179.406 | 399 | 32.654.620 |
| Pharmaceuticals | 131 | 12.395.973 | 106 | 7.697.973 | 25 | 4.698.000 |
| Sports goods | 99 | 4.697.263 | 99 | 4.697.263 | | |
| Supplies | 117 | 6.446.164 | 117 | 6.446.164 | | |
| Tobacco Products | 409 | 54.087.515 | 323 | 38.888.761 | 86 | 15.198.754 |
| Unspecified | 7.546 | 95.820.282 | 7.412 | 94.766.421 | 134 | 1.053.861 |
| Various goods | 287 | 17.042.008 | 57 | 10.126.834 | 230 | 6.915.174 |
| Totale complessivo | 22.672 | 1.133.311.912 | 20.815 | 1.013.498.482 | 1.857 | 119.813.430 |

| 2013-2014 | |
|-----------|-------|
| % FREQ | % VAL |
| 0,0% | 0,0% |
| 8,4% | 8,4% |
| 17,8% | 18,6% |
| 6,1% | 5,6% |
| 13,1% | 9,3% |
| 0,0% | 0,0% |
| 7,5% | 7,7% |
| 0,0% | 0,0% |
| 21,5% | 27,3% |
| 1,3% | 3,9% |
| 0,0% | 0,0% |
| 0,0% | 0,0% |
| 4,6% | 12,7% |
| 7,2% | 0,9% |
| 12,4% | 5,8% |

ANALISI DI TENDENZA - CATEGORIE DI PRODOTTO

| | 1999-2014 | | 1999-2012 | | 2013-2014 | |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | N. EVENTI | VALORE € | N. EVENTI | VALORE € | N. EVENTI | VALORE € |
| Cash/Bullion | 0,3% | 629.183 | 0,3% | 629.183 | 0,0% | |
| Clothing and Footwear | 5,6% | 45.021 | 5,3% | 42.292 | 8,4% | 64.314 |
| Consumer Electronics | 28,5% | 63.629 | 29,4% | 63.428 | 17,8% | 67.369 |
| Cosmetic & Hygiene Product | 3,8% | 51.933 | 3,6% | 50.901 | 6,1% | 58.746 |
| Food and Beverage | 8,5% | 34.425 | 8,1% | 32.791 | 13,1% | 45.821 |
| Laptops & PDA's | 3,3% | 78.219 | 3,6% | 78.219 | 0,0% | |
| Metals | 4,5% | 67.184 | 4,2% | 67.422 | 7,5% | 65.691 |
| Mobile Phone | 1,2% | 327.958 | 1,4% | 327.958 | 0,0% | |
| Non-electronic | 6,4% | 71.511 | 5,1% | 67.597 | 21,5% | 81.841 |
| Pharmaceuticals | 0,6% | 94.626 | 0,5% | 72.622 | 1,3% | 187.920 |
| Sports goods | 0,4% | 47.447 | 0,5% | 47.447 | 0,0% | |
| Supplies | 0,5% | 55.095 | 0,6% | 55.095 | 0,0% | |
| Tobacco Products | 1,8% | 132.243 | 1,6% | 120.399 | 4,6% | 176.730 |
| Unspecified | 33,3% | 12.698 | 35,6% | 12.786 | 7,2% | 7.865 |
| Various goods | 1,3% | 59.380 | 0,3% | 177.664 | 12,4% | 30.066 |
| Totale complessivo | 100,0% | 49.987 | 100,0% | 48.691 | 100,0% | 64.520 |

| 2013-2014 | |
|-----------|--------|
| % FREQ | % VAL |
| 0,0% | 0,0% |
| 158,5% | 152,1% |
| 60,3% | 106,2% |
| 169,7% | 115,4% |
| 160,7% | 139,7% |
| 0,0% | 0,0% |
| 178,9% | 97,4% |
| 0,0% | 0,0% |
| 424,7% | 121,1% |
| 264,4% | 258,8% |
| 0,0% | 0,0% |
| 0,0% | 0,0% |
| 298,4% | 146,8% |
| 20,3% | 61,5% |
| 4522,9% | 16,9% |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Risultato analisi dei rischi esterni

STATISTICA CATEGORIA DI EVENTO

| | 1999-2014 | | 1999-2012 | | 2013-2014 | |
|---------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|-------------|
| | N. EVENTI | VALORE € | N. EVENTI | VALORE € | N. EVENTI | VALORE € |
| Burglary | 351 | 52.907.373 | 350 | 52.842.373 | 1 | 65.000 |
| Fraudulent Pickup | 303 | 55.112.134 | 248 | 45.877.717 | 55 | 9.234.417 |
| Hijacking | 554 | 145.796.588 | 390 | 120.981.748 | 164 | 24.814.840 |
| Not specified | 46 | 158.870 | 46 | 158.870 | | |
| Robbery | 732 | 202.129.618 | 723 | 202.029.618 | 9 | 100.000 |
| Theft | 1.746 | 78.968.123 | 1.745 | 78.948.123 | 1 | 20.000 |
| Theft from Facility | 1.420 | 128.522.157 | 1.082 | 84.647.505 | 338 | 43.874.652 |
| Theft from Vehicle | 10.153 | 211.278.516 | 9.072 | 198.005.774 | 1.081 | 13.272.742 |
| Theft of Vehicle | 7.367 | 258.438.533 | 7.159 | 230.006.754 | 208 | 28.431.779 |
| Totale | 22.672 | 1.133.311.912 | 20.815 | 1.013.498.482 | 1.857 | 119.813.430 |

| IMPORTANZA | |
|------------|-------|
| % FREQ | % VAL |
| 0,1% | 0,1% |
| 3,0% | 7,7% |
| 8,8% | 20,7% |
| 0,0% | 0,0% |
| 0,5% | 0,1% |
| 0,1% | 0,0% |
| 18,2% | 36,6% |
| 58,2% | 11,1% |
| 11,2% | 23,7% |

ANALISI DI TENDENZA - CATEGORIE DI EVENTO

| | 1999-2014 | | 1999-2012 | | 2013-2014 | |
|---------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|
| | N. EVENTI | VALORE MEDIO € | N. EVENTI | VALORE MEDIO € | N. EVENTI | VALORE MEDIO € |
| Burglary | 1,5% | 150.733 | 1,7% | 150.978 | 0,1% | 65.000 |
| Fraudulent Pickup | 1,3% | 181.888 | 1,2% | 184.991 | 3,0% | 167.898 |
| Hijacking | 2,4% | 263.171 | 1,9% | 310.210 | 8,8% | 151.310 |
| Not specified | 0,2% | 3.454 | 0,2% | 3.454 | 0,0% | |
| Robbery | 3,2% | 276.133 | 3,5% | 279.432 | 0,5% | 11.111 |
| Theft | 7,7% | 45.228 | 8,4% | 45.242 | 0,1% | 20.000 |
| Theft from Facility | 6,3% | 90.509 | 5,2% | 78.232 | 18,2% | 129.807 |
| Theft from Vehicle | 44,8% | 20.809 | 43,6% | 21.826 | 58,2% | 12.278 |
| Theft of Vehicle | 32,5% | 35.081 | 34,4% | 32.128 | 11,2% | 136.691 |
| Totale | 100,0% | 49.987 | 100,0% | 48.691 | 100,0% | 64.520 |

| TENDENZA | |
|----------|--------|
| % FREQ | % VAL |
| 3,2% | 43,1% |
| 248,6% | 90,8% |
| 471,4% | 48,8% |
| 0,0% | 0,0% |
| 14,0% | 4,0% |
| 0,6% | 44,2% |
| 350,1% | 165,9% |
| 133,6% | 56,3% |
| 32,6% | 425,5% |

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito



Esempio risk assessment per Sito

Significatività dei rischi esterni:

Distribuzione degli eventi criminosi per categoria di prodotto.

Non sorprende che la categoria Consumer Electronics sia tra quelle a maggior rischio, sia per quanto riguarda la ricorrenza che il valore di perdite.

La tendenza rispetto ai precedenti anni indica una riduzione della ricorrenza dovuta alla comparsa di nuove categorie a rischio elevato (es. tabacco, farmaceutici, metalli) mentre la tendenza del valore medio per evento è leggermente in crescita.

Dall'analisi delle categorie di evento, la fase più a rischio dei servizi è senza dubbio il trasporto, almeno il 78% per frequenza e 55% per valore considerando solo le categorie esplicitamente legate.

Agenda

Risk assessment

CLIENTE

- Operatività interna
- Operatività esterna

SITO

- Rischi interni
- Rischi esterni

Risk management

SITO

- Azioni immediate

TRASPORTO

PROTOCOLLO

Risk communication

Valutare i fattori di rischio in ogni ambito

Esempio risk management per Sito

Rischi ad alta significatività:

- eventi criminosi con perdita totale dei prodotti interessati.
- eventi naturali eccezionali che possono portare all'inagibilità della sede

Azioni immediate:

- Pattuglie
- Contromisure parametrate all'inagibilità



Risk Management

I rischi ad alta significatività sono stati considerati singolarmente al fine di definire le azioni immediate da implementare nei casi considerati.

I rischi che richiedono **azioni immediate** sono raggruppabili in due categorie:

- Rischi di **eventi criminosi** con perdita totale dei prodotti interessati.
- Rischi legati ad **eventi naturali eccezionali** che possono portare all'inagibilità della sede.

I rischi relativi alla prima categoria si materializzano in presenza di consistenti valori di prodotti trasportati e/o in deposito. Le misure immediate che dovranno essere attivate devono essere pertanto decise di volta in volta preventivamente in base ai valori di prodotti attesi o da trasportare. La misura da attivare consiste nel ricorso a pattuglia di scorta per i trasporti o a pattuglia di piantonamento nei casi di valori oltre la soglia massima prevista nel deposito.

Eventi naturali eccezionali:

Sia gli eventi sismici che l'allagamento dovuto a precipitazioni eccezionali possono portare all'improvvisa inagibilità del deposito e degli uffici.





Rischi significativi e azioni immediate

Nella valutazione di questi rischi è stato comunque tenuto conto di una limitata possibilità di controllo legata alla disponibilità di preavvisi emessi dalla Protezione Civile. **L'azione immediata prevista è:**

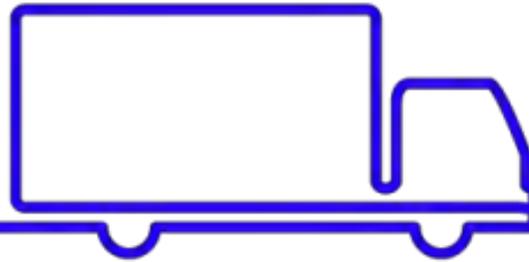
- Blocco immediato dei trasferimenti di prodotti
- Sospensione dei ricevimenti
- Stoccaggio prodotti in area di sicurezza conforme (esempio Landriano)
- Trasferimento appena possibile nella stessa area di tutti i prodotti presenti nella sede inagibile.

Nella tabella seguente i rischi per i quali è stato calcolato un indice di significatività superiore a 4 sono stati riportati in ordine decrescente di significatività. Il grafico seguente riporta una visione d'insieme degli stessi rischi nel piano Possibilità – Rilevanza.

| | Tipologia rischio | Rischio | Impatto | Localizzazione | Possibilità | Rilevanza | Significatività |
|----|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------|-----------|-----------------|
| N | | | | | P | R | Si |
| 25 | Criminosi | Dirottamento mezzi (Hijacking) | Perdita prodotti | Trasporto | 5 | 6 | 5,5 |
| 28 | Criminosi | Furto del veicolo | Perdita prodotti | Trasporto | 5 | 6 | 5,5 |
| 26 | Criminosi | Furto in deposito (Theft) | Perdita prodotti | Deposito | 3 | 9 | 5,2 |
| 13 | Comunicazioni | Isolamento | Sistemi GPS mezzi | Trasporto | 4 | 6 | 4,9 |
| 24 | Criminosi | Rapina (Robbery) | Perdita prodotti | Trasporto | 4 | 6 | 4,9 |
| 21 | Criminosi | Furto con scasso (Burglary) | Perdita prodotti | Deposito | 3 | 6 | 4,2 |
| 23 | Criminosi | Rapina (Robbery) | Perdita prodotti | Deposito | 3 | 6 | 4,2 |
| 15 | Eventi eccezionali | Terremoto | Danno ai prodotti / persone | Deposito | 4 | 4 | 4,0 |
| 16 | Eventi eccezionali | Metereologici eccezionali | Assenza personale | Deposito e trasporto | 4 | 4 | 4,0 |

La sicurezza nella filiera del trasporto

Esempi e casi concreti di risk management



La sicurezza nella filiera del trasporto

Agli autisti diretti, nonché al network di padroncini e corrieri di cui si avvale, GEODIS impartisce istruzioni e linee guida al fine di garantire la loro sicurezza, nonché quella del carico, quali:

- supervisionare l'intero processo di carico del mezzo
- assoluto divieto di caricare a bordo dell'automezzo persone terze
- evitare di usare strade secondarie e scorciatoie
- non rilasciare informazioni riguardante la merce trasportata o il percorso.
- Chiudere sempre il veicolo, sia durante la guida che in sosta
- Trattare le richieste di assistenza o le segnalazioni degli altri automobilisti su qualcosa che non funziona sul veicolo da parte di estranei con cautela
- Attenzione alle false forze dell'ordine. in caso di dubbio, è bene contattare la sede prima di seguire gli ordini della polizia
- Tenersi in regolare contatto con la Control Tower
- Riportare prontamente ogni veicolo sospetto, incidente o malfunzionamento del veicolo.

La sicurezza nella filiera del trasporto

- Non lasciare il mezzo incustodito, salvo che sia presente un secondo autista
- Non lasciare la merce fuori dal mezzo mentre si è in attesa di carico / scarico
- Ad operazioni di scarico ultimate, assicurarsi che il destinatario compili correttamente il POD
- Consegnare la merce solo negli indirizzi specificati sui documenti di trasporto.
- Assicurarsi che la merce consegnata corrisponda a quanto segnalato sui documenti
- Non accettare pacchi danneggiati o con imballo non idoneo
- Assicurarsi che la merce non consegnata venga riportata al deposito di partenza, avvisando il personale GEODIS preposto
- Non effettuare soste se non precedentemente autorizzate; in caso di soste obbligate non programmate, utilizzare aree protette ed avvisare la Control Tower
- Attenersi alla normativa italiana in materia di tempi di guida e di riposo

Protocollo gestione danni, reclami

Procedura Operativa per la gestione dei danni, furti e rapine nella quale vengono elencate le diverse polizze e coperture Assicurative e i diversi tipi di danno e responsabilità:

| DOCUMENTAZIONE |
|---------------------------------------------------------|
| DANNO (PALESE) da trasporto |
| DANNO (OCCULTO) da trasporto |
| DANNO da movimentazione |
| DANNO da smarrimento |
| DANNO da furto |
| DANNO da rapina |
| DANNO da incidente stradale |
| DANNO per insufficienza imballo (mittente) |
| DANNO per insufficienza imballo (GEODIS) |
| DANNO da ritardo nella consegna |
| DANNO per mancata consegna – riconoscimento della firma |
| DANNO per mancato COD |



Protocollo gestione danni / furti / rapine

Format per i differenti sinistri / furti:



Avviso di sinistro al Cliente assicurato All Risks

Avviso di sinistro al Cliente NON assicurato All Risks

Messa in mora del fornitore responsabile del danno

Interruzione dei termini verso il vettore

Atto di quietanza e transazione

Per qualsiasi ulteriore informazione

COSTRUIAMO
INSIEME IL NOSTRO
FUTURO

Pamela Calderoli

Head of Marketing, Communication & Projects
Senior Key Account Manager

Geodis CL Italia S.p.A
Piazzale Ambrosoli snc – 27015 Landriano (PV)
e-mail: pamela.calderoli@geodis.com | www.geodis.it



Grazie per l'attenzione

