

OUTSOURCING SECURITY MANAGEMENT

MAURIZIO POLSELLI
Care S.r.l.

Sono passati circa tre anni, da quando non trovando più stimoli in quello che consideravo *lo statico settore della sicurezza*, cedere la Emmepi decisi di dirottare le mie energie su altre attività imprenditoriali.

Devo dire - ad onor del vero - che sono un tipo un po' viziato, perché abituato a trovare stimoli solo per le *missioni impossibili*, come quella di fondare nel 1976 un'impresa artigiana e farla diventare, insieme ai giusti partners e con una buona dose di fortuna, la società italiana della sicurezza con il maggior fatturato del 1992.

Grazie però ad alcune attività di consulenza, che mi hanno permesso di rimanere in qualche modo legato al mondo della sicurezza, in quest'ultimo periodo mi è sembrato di aver percepito deboli segnali, che potrebbero forse essere premonitori di un radicale cambiamento del settore.

Oggi sono qui proprio per manifestarVi queste sensazioni e cercare di capire insieme a Voi, ora o anche in privatamente in seguito, ***se siamo o meno all'inizio di una nuova era della Security.***

L'apertura commerciale delle frontiere doganali, la rivoluzione informatica-teleomatica e la situazione economica del paese sono solo alcuni dei fattori esterni che costringono oggi una qualsiasi azienda, che voglia mantenere o aumentare la propria competitività sul mercato, alla ricerca e applicazione continua di nuovi mezzi e processi atti a ridurre i propri costi interni.

Nei bilanci di ogni azienda, specialmente per quelle di servizio, uno dei principali capitoli di spesa è sicuramente rappresentato dal costo del personale dipendente e la più classica cura per la sua riduzione è indiscutibilmente l'automazione delle procedure operative.

Ma in innovazione tecnologica, le società hanno investito ed investono principalmente

per automatizzare ed ottimizzare i cosiddetti *Processi Diretti*; quelli, per intenderci, legati direttamente alla produzione dei beni o dei servizi che esse commercializzano.

Purtroppo però nei conti economici delle aziende che attuano questo tipo di riduzione costi, appare ancora più evidente la forte incidenza di spesa per il *personale indiretto*, quello cioè impiegato per assolvere tutti quei servizi accessori e non strettamente legati alla produzione; tra i quali rientra appunto la sicurezza.

Le contromisure per la riduzione del personale indiretto non sono molte e passano alternativamente nel lancio di nuovi programmi d'investimento per l'automazione anche dei servizi accessori o, più efficacemente, nella loro terzizzazione;

Sono rimasto stupito nel leggere che esistono - in Francia - casi di Istituti di Credito che tra i servizi che hanno terzizzato hanno compreso addirittura l'intera gestione del contante.

L'Outsourcing, ovvero la possibilità di *trasformare i costi fissi in variabili*, sta giustamente diventando il motto delle aziende competitive.

Ma in Italia, nel settore della sicurezza, a tal proposito cosa sta accadendo?

E' opinione di molti che nella sicurezza, settore dove la principale prerogativa è la riservatezza, è abbastanza improbabile che nascano Società Specializzate capaci di sostituire, con propri uomini e mezzi, le Strutture Aziendali Interne. Le principali argomentazioni a supporto sono:

- la possibile divulgazione delle strategie aziendali a terzi;
- la difficile salvaguardia del patrimonio culturale e degli investimenti tecnici effettuati;
- la dipendenza da un singolo fornitore.

E' però vero che, al di là delle effettive difficoltà e dei preconcetti, una buona parte dei servizi di sicurezza aziendali, vengono già da tempo affidati a terzi.

Come del resto e ancor più vero che le strutture informative delle aziende, oggetto di altrettanta riservatezza, sono le prime ad essere state terziarizzate.

Proviamo ora fare un elenco dei servizi di sicurezza che le aziende attualmente delegano a terzi, suddividendoli in tre tipologie.

1. Consulenze di Sicurezza di Tipo Strategico

come:

- l'analisi dei rischi e delle vulnerabilità;
- la pianificazione programmatica degli interventi e degli investimenti in termini di sicurezza;
- le definizioni ingegneristiche di sistema, di organizzazione e di metodologia;

2. Attività Professionali di Sicurezza

come ad esempio:

- la redazione dei capitolati d'appalto;
- la supervisione e/o la direzione delle realizzazioni impiantistiche;
- i corsi per la qualificazione professionale degli addetti alla sicurezza;

3. Attività Operative di Sicurezza

e tra le più comuni ci sono:

- le realizzazioni impiantistiche;
- i servizi manutentivi;
- i servizi di vigilanza e portierato;
- la centralizzazione degli allarmi;
- i servizi e le indagini investigative.

In Italia, contrariamente a quello che avviene all'estero, mi risulta che non esista neanche una organizzazione in grado di prestare tutti questi servizi insieme e poter quindi essere per l'utilizzatore, interlocutore unico per la sicurezza.

Ciò è imputabile alla particolare conformazione geografica, alla differente situazione socio-economica del nord rispetto al sud del paese, ma anche e principalmente ai vincoli imposti dal Testo Unico di Pubblica Sicurezza, che vieta agli Istituti di Vigilanza la possibilità di operare al di fuori dell'ambito provinciale.

Per questo motivo, gli Utilizzatori che hanno più sedi distribuite sul territorio, sono co-

stretti ad avere una propria organizzazione interna capace di: interloquire; selezionare; incaricare; controllare; amministrare economicamente; un elevato numero di fornitori.

Uno dei segnali che citavo in premessa consiste nella iniziativa di alcuni Istituti di Credito di promuovere la Costituzione di Consorzi tra Istituti di Vigilanza, in modo di ridurre gli interlocutori ai quali affidare le attività sorveglianza delle proprie sedi periferiche.

Se questo processo di associativismo avrà successo, darà come risultato una semplificazione ed uno snellimento nei rapporti tra Banca e Vigilanza, permettendo ad entrambe di alleggerire le rispettive strutture organizzative.

Un secondo segnale, però stavolta negativo, viene dal fronte Centralizzazioni, dove l'esperimento CICAL purtroppo non decolla.

Si è vero che è stato appena varato il CICAL 2 e da tempo si parla del 3, ma vale la pena di chiedersi perché, in questi cinque anni di attività di CICAL 1, gli Istituti di Credito non hanno aderito in massa e perché i costruttori non hanno tutti reso disponibili centrali compatibili.

Eppure il progetto nei suoi intenti è ancora molto attuale, in quanto consente alla Banca che vi aderisce di poter centralizzare i propri impianti di sicurezza facendo a meno di una propria struttura operativa.

Due, a mio avviso, sono i motivi dello scarso successo di questo tipo di "Centralizzazione in Condominio":

- il primo è che istituzionalmente i condomini non vanno d'accordo;
- il secondo è che vanno ancora meno d'accordo quando fanno lo stesso mestiere.

In altri termini, l'esasperata competitività che contrappone gli Istituti di Credito e la mancanza di un Terzo che funga da Amministratore imparziale del bene comune, rende molto difficile lo sviluppo di queste iniziative.

Un ruolo molto importante in questo settore potrebbero averlo in futuro gli Istituti di Vigilanza ed i costruttori. Questi infatti hanno insieme le competenze, le autorizzazioni di legge, le tecnologie e l'imprenditorialità per

costituire organizzazioni operative nazionali capaci di essere *reali controparti* dell'Utenza per la fornitura di servizi di centralizzazione.

Non si illudano però i costruttori di poter fare a meno degli Istituti di Vigilanza, perché il TULPS esiste e, anche se si parla di modifiche, sarà difficile che la sorveglianza elettronica venga a medio termine liberalizzata;

Così come non si illudano gli Istituti di Vigilanza di poter fare a meno dei costruttori, perché non basta dotarsi dei migliori specialisti, per gestire i know how necessari alla risoluzione di queste complesse questioni tecniche.

Non credano, per ultimo, entrambi di poter alzare barriere legislative e tecnologiche ai loro concorrenti, perché il mercato impone regole precise come la pluralità dell'offerta, la compatibilità nei protocolli, la copertura nazionale e la garanzia di continuità del servizio nel tempo.

Rischio a questo punto nel fare una previsione.

Io credo che prima o poi in Italia nasceranno Società Indipendenti partecipate da più Istituti di Vigilanza e da più Costruttori, in grado di offrire:

- servizio di centralizzazione h24, con garanzia di compatibilità per tutti gli standard di mercato;
- interventi a seguito di allarmi, effettuabili in tutta Italia dagli Istituti Associati;
- servizi di vigilanza e portierato, effettuabili in tutta Italia sempre dagli Istituti Associati;
- consulenze di sicurezza tipo strategico, per i vertici aziendali;

- attività professionali di sicurezza, svolte in tutta Italia, da personale dipendente, per l'organizzazione ed il coordinamento delle installazioni e delle manutenzioni.

In pratica delle vere e proprie società per la *Gestione Terzializzata della Sicurezza (Outsourcing Security MANagement)* che oltre ai benefici specifici del servizio offerto permetteranno, ai loro Clienti, di ottenere vantaggi indotti sia in termini di efficienza organizzativa che di riduzione dei costi fissi.

E' probabile che queste O.S.MAN. non si occuperanno delle attività di installazione e di manutenzione, che continueranno ad essere commissionate a società locali, coordinate però dalle prime, su delega del cliente, sull'intero territorio nazionale.

Dopo averVi sinteticamente trasferito il mio pensiero su quello che potrebbe essere un ipotetico scenario futuro del settore, sarei molto interessato a conoscere il Vostro, ma considerando la sede, che lascia purtroppo poco spazio al dibattito, mi sono permesso, in collaborazione con l'A.I.PRO.S., di aprire un Forum Telematico sul tema: ***Evoluzione della sicurezza.***

Con gli interessati, potremo dibattere sul tema tramite Internet.

Tutti gli altri possono invece inviare le loro osservazioni, idee e commenti tramite posta o fax e la mia segreteria si farà carico di inserirli in Internet e di trasmetterli a tutti i partecipanti.

Periodicamente, A.I.PRO.S. Notizie pubblicherà un estratto degli interventi più interessanti.