

Report
di Sostenibilità
2020



Indice



Ci presentiamo

- 6** Highlights 2021
- 9** Lettera agli stakeholder
- 10** Chi siamo
- 28** La governance
- 38** La responsabilità nel business
- 48** La sostenibilità per Almaxwave

La visione digitale di Almaxwave

- 56** Il nostro business guarda a un futuro sostenibile
- 66** Ricerca e sviluppo
- 74** L'AI nel modello di sviluppo sostenibile: dalla tecnologia al valore
- 84** Supportiamo la transizione digitale del Paese: i progetti realizzati
- 100** Costante attenzione alla continuità di business

Le nostre persone

- 108** Il valore aggiunto del capitale umano
- 122** Diversity & inclusion come motore dell'innovazione e competitività
- 130** La sicurezza prima di tutto

Almaxwave e gli impatti ambientali

- 138** Governance ambientale e sistemi di gestione
- 140** Consumi energetici e attività di efficientamento

Guida alla lettura

- 148** Nota metodologica
- 150** I principi per definire i contenuti e la qualità del Report di Sostenibilità
- 152** Il processo di analisi di materialità
- 156** Temi materiali
- 158** Il processo di rendicontazione e le metodologie di calcolo
- 160** Content index

Tabelle dati

- 168** Tabelle e dati

1

Ci presentiamo

Highlights 2020

218

Dipendenti

9

Sedi nel mondo

23,6

(milioni €)

Distribuito a
diverse categorie di
stakeholder

26,9

(milioni €)

Ricavi

8

Obiettivi di sviluppo
sostenibile dell'agenda
2030 a cui Almaxwave
contribuisce

4

Laboratori
tecnologici

23%

Donne in
posizione
dirigenziale

+100

Clienti

9,2

(milioni €)

Investimento in
ricerca e sviluppo
tra il 2018 e il 2020

43%

Degli assunti ha
meno di 30 anni

+30k

Utenti sulle nostre
piattaforme

Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder,

Il 2020 ha rappresentato un anno di gestione straordinaria per il Paese e per la nostra azienda. L'impatto del Covid-19 e delle misure necessarie a contrastarlo hanno affermato la centralità del digitale, grazie al quale servizi sociali, sanitari e produttivi sono riusciti a sopravvivere nonostante le restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria. La pandemia ha guidato Almaxwave verso una riflessione ancora più profonda sul modo in cui l'azienda può contribuire a far fronte ai bisogni sociali dei nostri clienti e della collettività. In un anno denso di sfide è per me un orgoglio presentare il nostro primo Report di Sostenibilità. Si tratta di un documento prioritario per Almaxwave, perché ci consente di misurare e monitorare gli impatti di sostenibilità più rilevanti, sia per l'azienda che per i nostri principali stakeholder in accordo ai principi dei Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (GRI). I contenuti del Report di Sostenibilità 2020 sono stati sviluppati su quattro aree tenendo conto dell'impatto generato da Almaxwave sull'ambiente, le persone e l'economia nella catena del valore: Governance, Trasformazione digitale etica, Ambiente e Persone.

Con questo documento vogliamo raccontare ai nostri stakeholder gli importanti risultati raggiunti nel 2020 e gli impatti diretti ed indiretti delle nostre attività e progetti che per loro natura contribuiscono a rendere la tecnologia democratica e inclusiva, interpretandola e mettendola al servizio dei nostri clienti e dei cittadini. Si tratta di soluzioni innovative che beneficiano delle nostre attività di ricerca e sviluppo e delle competenze di digital transformation in linea con la mission aziendale: un approccio che ha distinto da sempre Almaxwave in prima linea sul fronte della sperimentazione e applicazione delle tecnologie più innovative. Una visione condivisa con i nostri clienti per progettare insieme la Trasformazione Digitale e un impegno che si concretizza con investimenti rilevanti e costanti che effettuiamo per rendere ad esempio parte integrante del nostro approccio al business i 7 principi per un'intelligenza artificiale sostenibile definiti a livello europeo.

Gli argomenti sono tanti e diversi e spaziano dalle azioni poste in essere per garantire il principio "benessere sociale" e "diversità e non discriminazione" alle nostre persone e le performance registrate nel 2019-2020 per attrarre e mantenere i talenti in azienda alle iniziative poste in essere per valorizzare il talento individuale, vero asset distintivo delle nostre persone, nonché il nostro impegno nel promuovere la diversità che crediamo possa rappresentare in futuro un driver per l'innovazione e l'efficienza.

Il principio relativo al "benessere ambientale" è raccontato nel capitolo dedicato alla gestione degli impatti ambientali, all'interno del quale sono riportate le nostre performance sul tema dell'efficienza energetica e del cambiamento climatico. Il capitolo dedicato alla trasformazione digitale etica infine, riporta l'approccio distintivo di Almaxwave nel garantire il rispetto del principio "robustezza tecnica e sicurezza" e "privacy e governance dei dati". La messa a terra di tutti questi valori deve avvenire nel rispetto della conduzione etica del business, secondo i principi della "trasparenza", "dell'accountability" e della "responsabilità umana".

Per concludere, in Almaxwave crediamo nel potenziale delle nostre tecnologie, competenze e servizi a supporto di una transizione digitale sostenibile di organizzazioni e decisori pubblici. Attraverso il Rapporto di sostenibilità abbiamo dunque l'occasione di diffondere e valorizzare quanto sino ad oggi svolto e condividere la nostra visione del futuro, in cui la digitalizzazione supporta l'essere umano nel prendere decisioni più accurate e ad alto impatto sociale, ambientale ed economico.

Valeria Sandei

Amministratore Delegato

1.1

Chi siamo

1.1.1

L'innovazione tecnologica è il nostro DNA

Intelligenza artificiale (IA oppure AI) e servizi Big Data rappresentano il cuore di Almaxwave, società italiana che in oltre dieci anni di attività ha raggiunto un posizionamento distintivo sul mercato italiano ed internazionale. L'azienda fa parte del gruppo Almaxviva, leader nell'Information & Communication Technology e si caratterizza per una forte spinta all'innovazione e alla versatilità delle soluzioni di Intelligenza Artificiale, multifunzionali e multi-settoriali. In particolare, le tecnologie offerte si fondano sull'utilizzo delle più evolute tecniche per interpretare la voce e il testo, quali ad esempio algoritmi di machine learning e deep learning, in diversi ambiti applicativi.

Si tratta di un obiettivo ambizioso e misurabile, concreto e ad alto impatto sociale: ambizioso perché la ricerca costante dell'innovazione permette ad Almaxwave di erogare servizi all'avanguardia ed innovativi; misurabile perché le soluzioni digitali offerte garantiscono un immediato riscontro in termini di efficacia ed effi-

Rendere concreta la trasformazione digitale e introdurre un nuovo paradigma di semplificazione rappresentano il cuore della mission aziendale di Almaxwave

soddisfare in maniera mirata i bisogni della collettività, supportando le esigenze di digitalizzazione del Paese Italia.

Almaxwave vanta un'ampia conoscenza dei processi di business che, unita alle competenze specialistiche delle proprie persone, le permettono di offrire una vasta gamma di servizi finalizzati all'analisi, alla progettazione e allo sviluppo in ambito big data, open data, augmented analytics & information governance, applicati a una molteplicità di casi d'uso sia di interesse industriale che di utilità pubblica e sociale.

cienza; concreto perché fondato su esperienza e competenza di ricerca decennale che hanno consentito nel tempo la creazione di un'ampia gamma di prodotti basati su tecnologia proprietaria; ad alto impatto sociale perché le soluzioni proposte, in particolare quelle rivolte alla Pubblica Amministrazione, permettono di gestire la complessità, semplificare i processi, migliorare l'analisi dei dati e dunque

218

Dipendenti

9

Sedi

6 in Italia
2 in Brasile
1 negli USA

26,9

**Ricavi
(milioni€)**

4

**Laboratori
tecnologici**

Il Gruppo Almaxviva



Gruppo italiano leader nell'innovazione digitale, Almaxviva è un network globale protagonista della trasformazione tecnologica Made in Italy. Guida il processo di digitalizzazione raccogliendo la sfida che imprese e amministrazioni pubbliche dovranno affrontare nel prossimo futuro per rimanere competitive. Da anni Almaxviva accompagna la trasformazione digitale nei settori chiave per l'economia del Paese: dalla finanza alla pubblica amministrazione, dai trasporti alla difesa e alla sicurezza, dall'agricoltura alle telecomunicazioni e ai media, portando so-

luzioni volte a migliorare sistemi, processi operativi e livelli di servizio all'insegna di un rapporto strategico fra pubblico e privato in linea con i principi dell'Open Government, favorendo accessibilità, trasparenza e interoperabilità. Il business di Almaxviva è raggruppato in tre divisioni operative organizzate intorno alle principali aree di attività: Servizi IT, CRM e Almaxwave, il business dell'innovazione e delle nuove tecnologie in ambito AI. Almaxviva opera a livello globale, con 43 uffici in Italia e 23 all'estero. Impiega 45.000 persone di cui 10.000 in Italia e 35.000 all'estero.



1.1.2

Una tecnologia globale

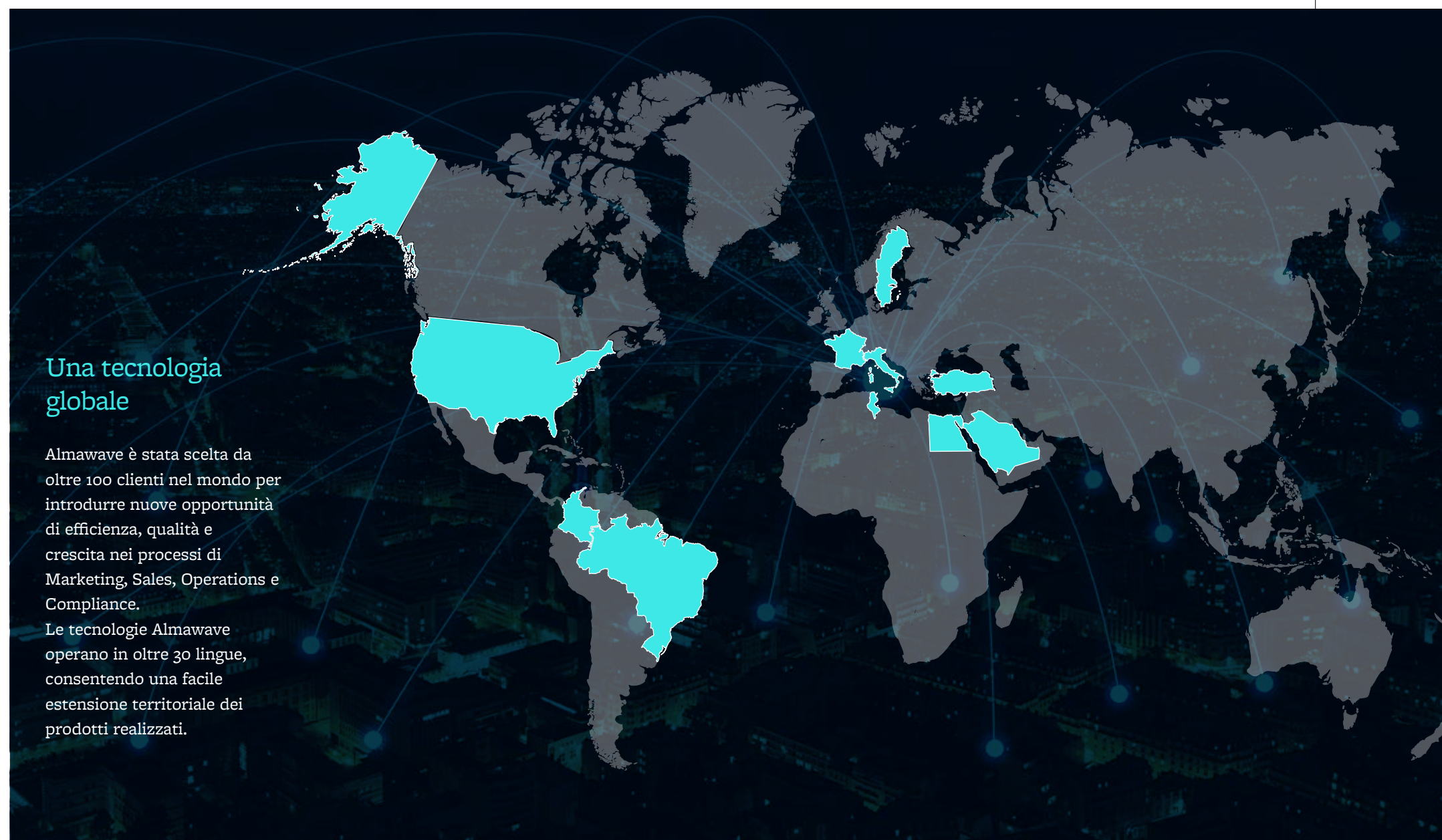
Con una solida presenza in Italia e una crescente operatività internazionale, Almaxwave è attiva nel mondo con 9 sedi

In Italia vi sono sei uffici (Roma, Milano, Firenze, Trento, Napoli, Torino) e numerosi laboratori di ricerca dedicati allo sviluppo delle tecnologie. In America Latina Almaxwave opera attraverso la società Almaxwave do Brasil con due uffici a San Paolo e Belo Horizonte. Nel Nord America l'azienda è presente con la Almaxwave USA e opera prevalentemente con importanti partner ad esempio nel mercato media monitoring. La diffusione in Europa di Almaxwave è in fase di avvio, ma già sono in corso rilevanti progetti di ricerca e vi sono delle partnership in diversi settori di mercato. Anche in Medio Oriente, Almaxwave ha avviato collaborazioni, in particolare in ambito media monitoring.

Una tecnologia globale

Almaxwave è stata scelta da oltre 100 clienti nel mondo per introdurre nuove opportunità di efficienza, qualità e crescita nei processi di Marketing, Sales, Operations e Compliance.

Le tecnologie Almaxwave operano in oltre 30 lingue, consentendo una facile estensione territoriale dei prodotti realizzati.



1.1.3

Le società del gruppo Almage

PerVoice

PerVoice S.p.A fa capo ad Almage dal 2013. PerVoice rappresenta l'innovazione nel campo dell'Automatic Speech Recognition. È stata la prima azienda italiana di servizi tecnologici ad offrire un portafoglio di soluzioni di riconoscimento vocale. PerVoice contribuisce all'innovazione di Almage con la propria piattaforma Audioma®, basata sui più avanzati algoritmi di speech-to-text e voice recognition.

ALMAWAVE do Brasil

Nata nel 2010, offre alle grandi imprese brasiliane soluzioni di qualità ed efficienza nei processi di Customer Interaction e di Knowledge Management. Grazie ai suoi centri d'eccellenza, l'obiettivo della Società è diventare fornitore leader nel mercato brasiliano di tecnologie "people-centered" per l'interazione multicanale con il cliente in tempo reale, la gestione, l'analisi, il monitoraggio e l'ottimizzazione dei processi di caring e business analytics.

ALMAWAVE USA

Nasce nel 2014 con l'obiettivo di portare anche sul mercato americano le soluzioni made in Italy in area Customer Experience e Voice of the Customer.

Riconoscimenti

Almage è stata esaminata da molti analisti di mercato e le sue soluzioni sono citate in più di 60 studi

È riconosciuta tra i leader in diversi campi tecnologici da Gartner, Markets And Markets e Frost & Sullivan

È stata menzionata da Gartner ad Aprile 2020 nel report Market Guide for Speech to Text Solutions

Premi

European Business Awards 2019

Premio Language technology's innovate e premio Frost & Sullivan Enabling technology leadership nel 2019

Premio ABT nel 2018 e nel 2019 per Iride Speech Analytics RT

Premio Cic Brasil Clientesa per il success case implementato presso il cliente Sky nel 2019

Brevetti

3 brevetti registrati in USA relativi al sistema e metodologia per la gestione dei processi e delle informazioni per migliorare efficienza, qualità dell'attività e customer satisfaction complessiva

1.1.4

Soluzioni, tecnologie e mercati serviti

Grazie a tecnologie proprietarie e a competenze distintive, Almawave risponde ad esigenze di diverse industry sia nell'ambito della customer experience management sia in quello della information governance. Tra i principali segmenti di mercato serviti vi sono la Pubblica Amministrazione, trasporti e mobilità, sanità con particolare riferimento alla gestione delle nuove sfide di adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale, il mercato dei servizi finanziari ed infine il mercato Telco, Media e delle Utilities

PRINCIPALI AMBITI DELLE SOLUZIONI

Speech & Text Analytics
Automatic Speech Recognition
Knowledge Management
Virtual Assistant & Chatbot
Omnichannel Customer Support

PROFESSIONAL SERVICES

IA Digital Architecture
Data Science
Open Data
Data Governance & Data Virtualization

GOVERNMENT

Affianca la pubblica amministrazione nella creazione di un paradigma di trasparenza e accessibilità grazie all'utilizzo evoluto dell'IA e all'implementazione dei nuovi approcci Big Data e Open Data.

MOBILITY & TRANSPORTATION

Progetta soluzioni evolute basate sull'uso dell'intelligenza artificiale ad esempio in area customer journey&experience, knowledge management, supporto alla maintenance

HEALTHCARE

Pone l'intelligenza artificiale al servizio della e-health per raggiungere nuovi livelli informativi e supportare nuovi paradigmi di diagnosi e prognosi a distanza

FINANCIAL SERVICES

Fornisce piattaforme di supporto alle attività self-service e di analytics, orientate alla digitalizzazione dei servizi, all'automazione dei processi e alla comprensione della voice of the customer

TELCO, MEDIA, UTILITIES & SERVICES

Elabora soluzioni che sfruttano il potenziale dell'intelligenza artificiale e delle tecnologie del linguaggio naturale per una gestione Data-Driven dell'azienda e dei clienti

PIATTAFORME PROPRIETARIE



* Per completezza di informazione la piattaforma MASTRO, di OBDA Systems è entrata nel Gruppo Almawave a gennaio 2021

1.1.5

Leader nell'Intelligenza Artificiale

All'interno di un contesto in cui la veloce fruizione dei dati diventa determinante per le imprese, Almaxwave si posiziona con un ruolo di leadership nel crescente mercato dell'intelligenza artificiale (IA), in particolare dell'elaborazione del linguaggio naturale testuale e vocale.

Tecnologia proprietaria, competenze di big data, digital transformation e IA, business model integrato e leadership tecnologica sono i quattro principali fattori distintivi dell'azienda

LA CRESCITA DELL'IA E DEL NLP

In Italia ed anche in Brasile i mercati che mostrano tassi di crescita più alti sono Servizi IT e Software e Soluzioni IT.

Per quanto riguarda l'intelligenza artificiale, in Italia è prevista una crescita sostanziale da un valore complessivo di €102M nel 2018 a quasi €1,5Mld nel 2026 (+40%). Anche a livello Europeo e nella regione LATAM è attesa una forte crescita che toccherà un valore di oltre €11Mld (+34%). Fra i segmenti che presentano tassi di crescita più alti ci sono il Natural Language Processing, lo Speech Recognition e il Machine Learning.

TECNOLOGIA PROPRIETARIA BASATA SULL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Il patrimonio di tecnologie di IA per l'analisi del linguaggio, basata su modelli di machine learning, deep learning e di conoscenza, e la costante attività di ricerca e sviluppo condotte nei propri laboratori tecnologici in sinergia con i principali centri di ricerca accademici nazionali ed internazionali, consentono ad Almaxwave di fornire soluzioni personalizzate per rispondere ad esigenze di diverse industry.

COMPETENZE BIG DATA E IA

Le competenze legate ai big data, data science, open data, intelligenza artificiale e machine learning, rendono il ruolo di Almaxwave essenziale per l'attuazione di modelli evoluti di information governance, anche nel mondo della Pubblica Amministrazione.

BUSINESS MODEL INTEGRATO

La presenza di una «catena corta» che ha inizio con le attività di ricerca, passa attraverso lo sviluppo di tecnologie proprietarie e si conclude con l'erogazione di servizi in ambito IT, permette ad Almaxwave di cogliere pienamente e tempestivamente le differenti opportunità di mercato, offrendo soluzioni con elevati standard qualitativi e massimizzando i risultati.

LEADERSHIP TECNOLOGICA

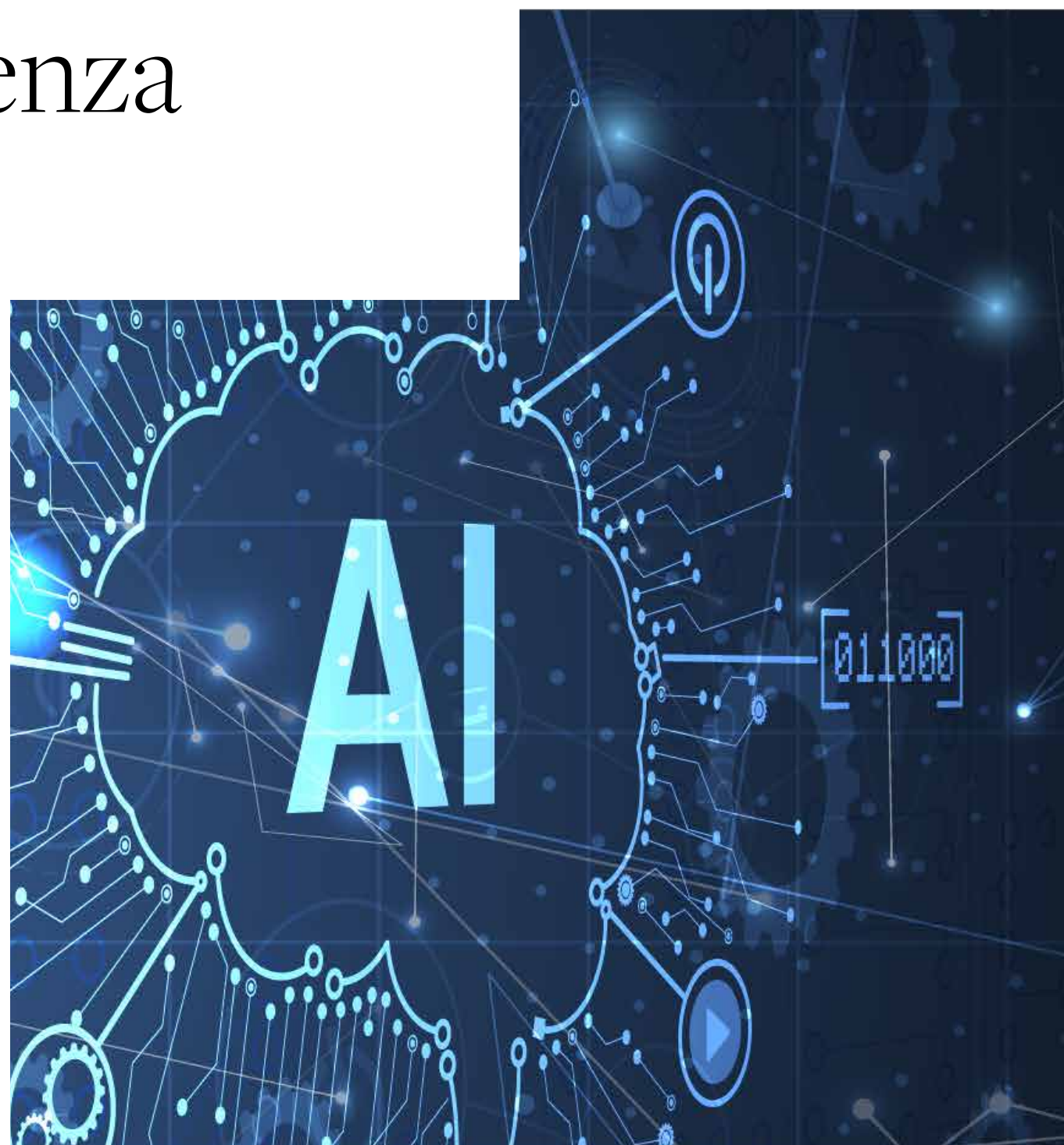
La ricerca costante di soluzioni innovative e i continui investimenti in attività di ricerca e sviluppo attraverso i propri laboratori specializzati, consolidano la leadership tecnologica di Almaxwave, confermata sia dalla crescita continua della performance finanziaria registrata nel 2019-2020, che da una base clienti in continua espansione.



1.1.6

Il valore dell'Intelligenza Artificiale

Per intelligenza artificiale (IA) si intendono tutti i sistemi in grado di simulare i metodi di ragionamento e apprendimento umani per la risoluzione di problemi complessi, attraverso l'utilizzo di big data, software analitici, algoritmi predittivi, meccanismi di machine learning. L'intelligenza artificiale è entrata nella vita personale e professionale di ciascun individuo trasformando radicalmente le attività quotidiane, le abitudini di consumo, l'interazione con le tecnologie e i modelli di comprensione della realtà. Le potenzialità applicative e le opportunità di business dell'intelligenza artificiale sono ampie e disparate ed oggi l'intelligenza artificiale rappresenta un potente acceleratore della trasformazione digitale delle organizzazioni. Almaxwave declina tale tecnologia su progetti tecnologici verticali.



ANDAMENTO DEL MERCATO DELL'IA IN ITALIA

I primi 6 mesi del 2020 hanno evidenziato il trend positivo del mercato digitale nazionale, specialmente nei segmenti di IA, previsti ulteriormente in crescita del 27% nel biennio 2020-2022 fino ad arrivare a quasi €1,5Mld nel 2026. Fra i segmenti che presentano tassi di crescita più alti sono il Natural Language Processing e lo Speech Recognition, mentre in termini assoluti il Machine Learning presenta i ricavi più alti

Le applicazioni di Intelligenza Artificiale, da parte di società italiane, riguardano principalmente attori che operano nel segmento Banking & Finance. Chatbots e IVA (Intelligent Virtual Assistant) sono le soluzioni previste in maggiore espansione seguite da customer care, robotic e intelligent process automation

Promossi dalle agende digitali dei governi di tutto il mondo, gli investimenti pubblici in applicazioni di Intelligenza Artificiale, vedono come driver di crescita principali le tecnologie di text analytics e di NLP oltre che la maggiore diffusione degli intelligent virtual assistants

Nel 2019 sono stati investiti complessivamente circa € 0,2 mld in progetti di Intelligenza Artificiale; il 25% degli investimenti è stato diretto al settore banking & finance seguito dai settori manufacturing e utilities con il 13% ciascuno. Gli investimenti hanno riguardato maggiormente le aree di intelligent data processing (33%) e natural language processing (28%)

I settori che si stima cresceranno di più nel corso degli anni sono Telco, Media & Advertising, Automotive & Transportation, Healthcare

1.1.7

L'elaborazione del linguaggio naturale

È il ramo dell'intelligenza artificiale che coinvolge diverse discipline quali l'informatica, la psicologia e la linguistica. Grazie a questa tecnologia è possibile, tramite algoritmi, estrarre e trattare le informazioni processando il linguaggio umano, sia se contenuto in un documento sia se oggetto di una conversazione tra persone.

I sistemi di elaborazione del linguaggio naturale di nuova generazione utilizzano algoritmi di deep learning capaci di apprendere automaticamente da esempi forniti, diventando in questo modo sempre più efficienti e precisi.

Il boom dell'intelligenza artificiale e la relativa maturità delle tecnologie dell'elaborazione del linguaggio naturale rappresentano oggi una preziosa opportunità per qualsiasi impresa che intenda recuperare efficienza e innovare i processi aziendali, con particolare riferimento alle attività di gestione dei contatti, all'erogazione dei servizi di Customer Care, la navigazione della conoscenza e la semplificazione dei processi.



Iride®

Audioma®

LA SEMPLICITÀ DELLA PAROLA

Le piattaforme Iride e Audioma, proprietarie di Almawave, sono il frutto di una significativa attività di investimento in ricerca e sviluppo, fondate su algoritmi di intelligenza artificiale, testo e voce, tecnologie dell'elaborazione del linguaggio naturale.

Iride permette di automatizzare la gestione dei servizi di assistenza e di tutte le attività di Customer Care. Audioma permette la realizzazione di servizi di trascrizione, sottotitolazione, traduzione automatica e sistemi di comando e controllo.

I clienti di Almawave hanno scelto i moduli delle piattaforme Iride e Audioma ottenendo numerosi benefici in termini di miglioramento della qualità dei servizi erogati, efficientamento dei processi e soddisfazione degli utenti.

1.1.8

Competenze e servizi per la digital transformation

I nostri Professional Services portano sul mercato competenze distintive essenziali per supportare organizzazioni complesse nella costruzione e gestione del patrimonio informativo. Acceleriamo la Digital Transformation per creare servizi semplici, informazioni fruibili e processi efficienti. In questa sfida di crescita e costante miglioramento affianchiamo le PA nel disegno di una *citizen experience* efficace e nel raggiungimento di livelli sempre più elevati di inclusione, trasparenza ed efficienza della macchina operativa



DIGITAL ARCHITECTURE SERVICES	PROJECT CONSULTING SERVICES	CENTRALIZED DELIVERY	SOLUTION COMPETENCE CENTER	Servizi
AI ARCHITECTURE Disegno di architetture di intelligenza artificiale, definizione e training dei modelli di intelligenza artificiale	BIG DATA Comprensione del linguaggio naturale e capacità cognitive per abilitare un ampio spettro di advanced analytics	DATA SCIENCE & OPEN DATA Competenze distintive, metodologie e framework proprietari per implementare modelli linked-open data a 5 stelle	VERTICAL SOLUTIONS Che sfruttano tecnologie, prodotti e competenze per velocizzare la trasformazione digitale nell'ecosistema del cliente	Competenze

1.2

La Governance

1.2.1

Gli organi di governo

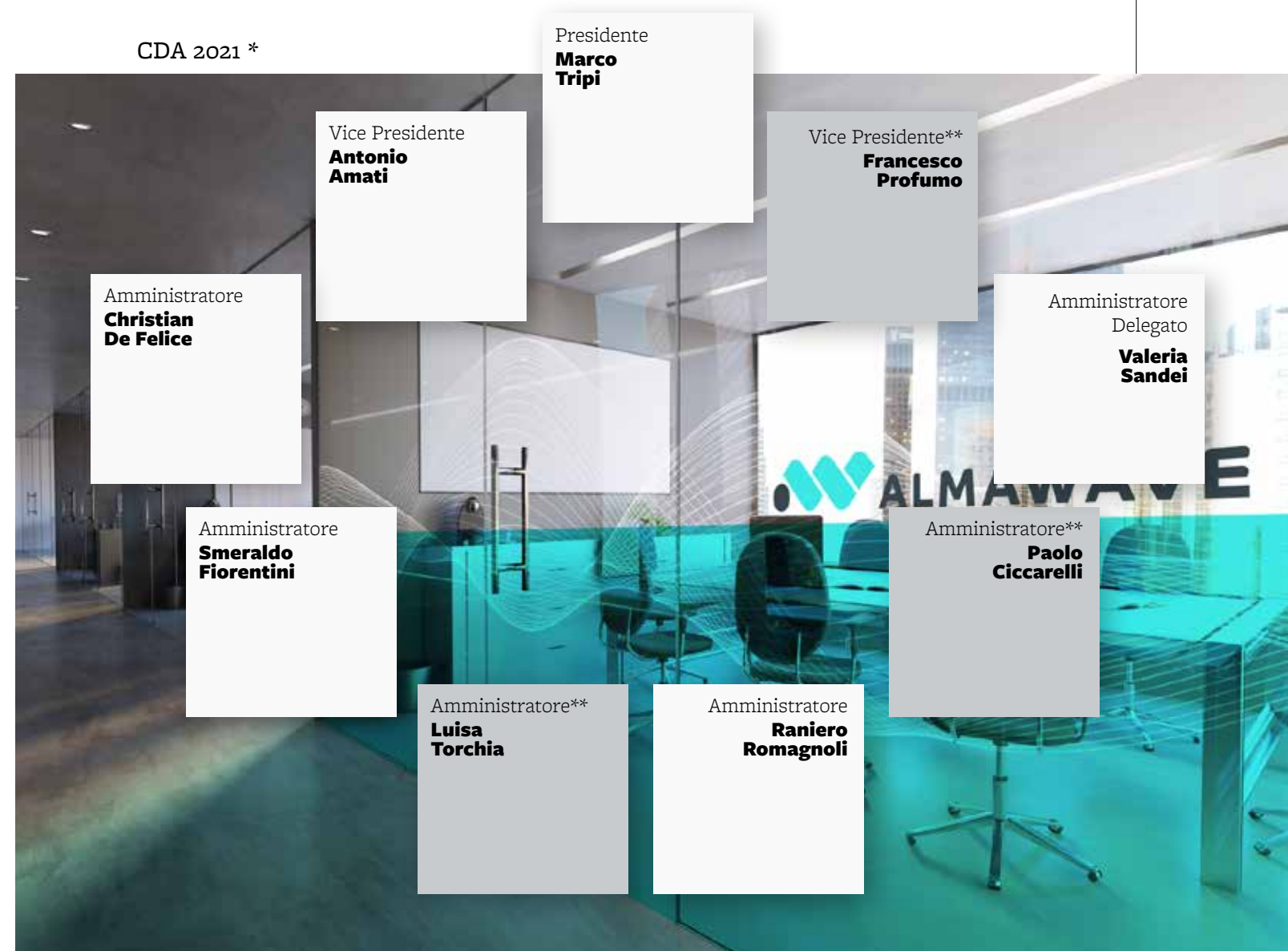
A marzo 2021 Almaxwave si è quotata al Euronext Growth Milan, il mercato azionario di Borsa italiana destinato alle piccole e medie imprese dinamiche e competitive. L'azienda si è dotata di un nuovo CdA e nell'ambito della gestione degli aspetti economico-finanziari, Almaxwave adotta già da anni un sistema Top Tier di reporting, controlling e accounting (adozione di principi contabili internazionali IFRS-IAS).

La Governance di Sostenibilità aziendale di Almaxwave è attenta al valore generato e distribuito a diverse categorie di stakeholder, dagli azionisti ai clienti, dai dipendenti ai fornitori, dal mondo accademico e della ricerca alla società civile in cui Almaxwave opera. In tale contesto, gli enti di governo di Almaxwave ed Almaxviva giocano un ruolo centrale nel definire una visione di lungo termine, capace di coniugare le esigenze di sviluppo tecnologico dei mercati in cui opera con i principi di sviluppo sostenibile.

IL NOSTRO CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La gestione della Società Almaxwave è affidata al Consiglio di Amministrazione (CdA), organo al vertice del sistema di governance aziendale avente poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. Il CdA di Almaxwave è composto da nove membri di cui 2 donne e 7 uomini. Sono presenti nel CdA 3 amministratori indipendenti, di cui 1 con la carica di Vice Presidente. Ad essi fa capo il Comitato Parti Correlate.

CDA 2021 *



Nel 2021 è stata anche introdotta la nuova funzione «Direzione Finance and Investor Relations Management». È stato inoltre istituito il Comitato interno ESG, funzionale alla pianificazione di iniziative di sostenibilità ambientale, sociale e di governance e al loro costante presidio

IL NOSTRO ORGANO DI VIGILANZA

L'Organo di Vigilanza (OdV) di Almaxviva ha il compito di promuovere e diffondere la conoscenza delle regole organizzative descritte nel Modello Organizzativo 231 (cf. Capitolo 1.3 La Responsabilità nel business). L'OdV ne verifica l'effettiva osservanza e in caso di violazioni è tenuto a segnalarle al CdA. Ha inoltre la responsabilità di determinare gli opportuni provvedimenti per le violazioni accertate. Nel corso del 2020, non si sono verificati casi di violazione al Modulo 231.

IL NOSTRO COLLEGIO SINDACALE

Altro organo societario è rappresentato dal Collegio Sindacale, il quale vigila l'osservanza da parte di Almaxwave delle norme di legge, l'efficacia dei sistemi di controllo e di revisione interna e di gestione del rischio. E' composto da 5 membri.

* Informazione 2021 recepita per rilevanza di rappresentazione
** Amministratori indipendenti e comitato parti correlate

1.2.2

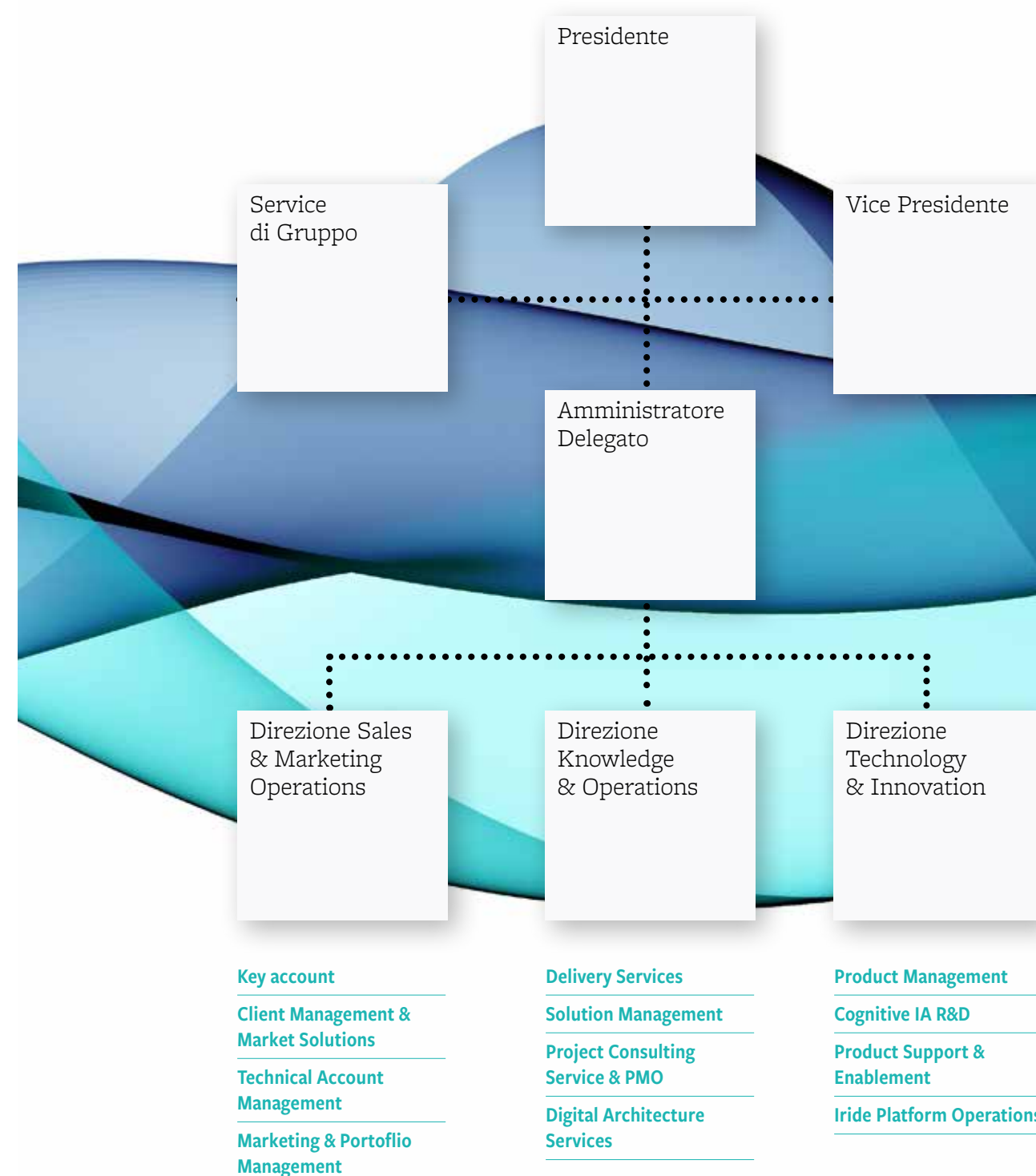
La struttura organizzativa

Nel 2020 Almaxwave presenta un'organizzazione articolata in Direzioni, una per ciascuna area strategica. La Direzione Sales and Marketing gestisce lo sviluppo commerciale, fornisce supporto tecnico alle strutture di vendita e coordina l'offerta tecnica, dalla conduzione della demo all'esecuzione di Proof of concept (POC). La Direzione Knowledge & Operations cura le fasi legate all'esecuzione dei progetti, garantendone i risultati attesi al cliente finale, così come anche la definizione del portfolio di soluzioni ideate per rispondere ad esigenze commerciali specifiche. La Direzione Technology & Innovation infine ha la responsabilità di individuare la strategia dei prodotti e definire la roadmap di implementazione. Nel 2021 si è ulteriormente evoluta l'organizzazione con l'introduzione, tra l'altro, della nuova funzione «Direzione Finance and Investor Relations Management» che fa capo al CFO. Tale nomina si posiziona all'interno del percorso strategico di rafforzamento della struttura organizzativa del Gruppo Almaxwave.

FUNZIONI IN SERVICE DELLA CAPOGRUPPO ALMAVIVA

Almaxwave, grazie a un rapporto in service, può accedere a risorse e servizi dedicati all'interno delle funzioni staff della Capogruppo su un'ampia gamma di tematiche, che assicurano la piena governance aziendale, in linea con le best practice e i principi di sostenibilità. Ad esempio in area Risorse Umane, Comunicazione e Legale. Inoltre questo consente all'azienda di implementare principi e procedure comuni al Gruppo, regolamentate dal sistema di gestione integrato ambiente, sociale, qualità, sicurezza e business continuity.

Struttura organizzativa 2020 di Almaxwave S.p.A.



1.2.3

La Politica di Sostenibilità del Gruppo[▲]

L'impegno di Almaxwave nell'adottare decisioni in linea con i principi di sviluppo sostenibile sono descritti all'interno della Politica di qualità, sicurezza e business continuity, rispetto ambientale, responsabilità sociale. Si tratta di un impegno formale che riporta i valori e l'approccio del gruppo Almaxviva nel perseguire tale impegno

▲ Almaxviva esercita le attività di Direzione e Coordinamento sulle società controllate, le quali ne implementano le Policy e Procedure



SICUREZZA E BUSINESS CONTINUITY

Offrire certezza e affidabilità di processi aziendali e di servizi di business informatizzati, assicurando continuità nell'erogazione di servizi/prodotti, riservatezza, integrità, e disponibilità del patrimonio informatico gestito/mantenuto per conto dei Clienti

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Integrare preoccupazioni di natura etica all'interno della visione strategica d'impresa, attraverso una gestione efficace delle problematiche d'impatto sociale ed etiche all'interno dell'organizzazione e nelle zone di attività della stessa

QUALITÀ

Fornire prestazioni all'altezza dei più alti standard di qualità e coerenti sia con le esigenze e i requisiti del Cliente, che con i valori e le strategie definite dalla direzione aziendale

RISPETTO AMBIENTALE

Tenere conto delle problematiche ambientali nella definizione delle scelte aziendali, attraverso l'adozione di comportamenti, tecnologie e metodi di produzione eco-compatibili, con l'obiettivo di ridurre la propria impronta ambientale e migliorare le performance energetiche

UN Global Compact: i 10 principi per lo Sviluppo Sostenibile

Il Gruppo Almaxviva aderisce ai dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corruzione. Questo perché nella propria strategia aziendale l'azienda riconosce la centralità delle persone, le problematiche ambientali nella definizione delle proprie scelte di business, esplicitando la non tolleranza ad alcun tipo di corruzione sia nei confronti dei pubblici ufficiali, sia nei confronti di organizzazioni internazionali, di persone giuridiche private o altri soggetti.

1.2.4

Uno sguardo ai Sistemi di gestione^

Almawave si è dotata del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001, al fine di migliorare la prestazione complessiva di Almawave per costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile, di allineare i propri servizi ai più alti standard di qualità e di accrescere la soddisfazione dei clienti in un’ottica di miglioramento continuo.

Il presidio delle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) si declina attraverso l’allineamento dei processi e delle procedure ai Sistemi di Gestione adottati dalla capogruppo Al-mavivA in modalità integrata e conformi allo standard internazionale PAS 99, che rispondono ai più alti Standard internazionali per la gestione degli impatti ambientali (ISO 14001) e dei consumi energetici (ISO 50001), degli impatti sociali (SA8000), degli eventi che possono incidere sulla continuità operativa del business (ISO 22301), nonché la gestione della sicurezza delle informazioni (ISO 27001).

Per un modello organizzativo sostenibile



^ AlmavivA esercita le attività di Direzione e Coordinamento sulle società controllate, le quali ne implementano le Policy e Procedure



GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il sistema di gestione ISO 9001 consente di efficientare i processi aziendali, mirando ad incrementare la soddisfazione dei clienti



GESTIONE AMBIENTALE

Il sistema di gestione ISO 14001 consente di monitorare il presidio sugli impatti ambientali delle attività in un’ottica di miglioramento continuo



GESTIONE DEGLI ASPETTI DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il sistema di gestione SA 8000 certifica la gestione aziendale relativa al rispetto dei diritti umani e del lavoro, della tutela contro lo sfruttamento minorile e le garanzie di sicurezza



GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

Il sistema di gestione ISO 50001 permette di tenere sotto controllo i consumi energetici con l’obiettivo di ridurre l’impronta ecologica



GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Il sistema di gestione ISO 27001 definisce procedure per una corretta gestione della sicurezza delle informazioni al fine di garantire la protezione dei dati dei clienti



GESTIONE DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA

Il sistema di gestione ISO 22301 definisce procedure volte a proteggere i servizi informatici da eventi destabilizzanti che potrebbero interrompere la continuità operativa dei servizi offerti.



GESTIONE DEI SERVIZI IT

Il sistema di gestione ISO 20000 definisce procedure per garantire l’efficienza di un Sistema di Gestione dei Servizi IT

PROCEDURE DI AUDIT

Nell’ambito dei sistemi di gestione, Almawave ed AlmavivA si sottopongono ad audit con cadenza annuale effettuati da soggetti esterni qualificati. Gli audit effettuati nel 2020 per i Sistemi di Gestione SA 8000, ISO 14001, ISO 50001, ISO 27001, ISO 9001 e ISO 22301 non hanno individuato non conformità. I sistemi di gestione sono stati considerati efficaci e conformi alle norme pertinenti.

1.3

La Responsabilità nel business

1.3.1

Poniamo l'etica al centro del nostro agire

Almawave si impegna a costruire relazioni di fiducia con i propri stakeholder, adottando comportamenti in linea con i principi di concorrenza leale ed evitando qualsiasi episodio di corruzione attiva e passiva

IL MODELLO 231

A tale scopo, Almawave ha adottato un Modello di Organizzazione e Gestione redatto ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (Modello 231). Aggiornato ad agosto 2020, il Modello definisce procedure e attività di controllo volto a prevenire pratiche di concorrenza sleale, di reati societari e di corruzione attiva e passiva. A tale scopo, il Gruppo AlmavivA ha istituito il canale whistleblowing tramite il quale intercettare eventuali segnalazioni di reati contemplati dal Decreto 231.

Gli aspetti descritti nel Modello 231 sono presidiati per tutte le Società del Gruppo dalla Funzione Internal Audit e Compliance 231 di Gruppo. L'Organo di Vigilanza controlla, promuove la divulgazione, monitora l'applicazione del Modello 231.



IL CODICE ETICO

Correttezza, trasparenza, imparzialità sono alcuni dei principi aziendali che guidano il modo d'agire dell'azienda.

Il Codice etico del Gruppo AlmavivA si applica a tutte le società controllate. E' stato aggiornato nel 2020, e definisce i valori chiave sui quali si basa sia la cultura aziendale sia l'etica professionale che i dipendenti, manager e amministratori di Almawave seguono nel relazionarsi con clienti e collaboratori.

E' importante per Almawave promuovere la cultura aziendale e condividere con i propri dipendenti, sin dal loro ingresso in azienda, i valori che guidano il suo operato aziendale. A tal fine i dipendenti sono formati attraverso la partecipazione ad un corso di approfondimento sui temi dell'etica e della compliance.

LA CONCORRENZA LEALE NELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

Almawave agisce nel rispetto dei principi per una concorrenza leale, puntando sulla competenza, la ricerca e l'innovazione come fattori distintivi per differenziarsi sul mercato. Nel biennio 2019-2020 non si sono verificate azioni legali in corso o concluse in materia di comportamento anticoncorrenziale, di antitrust e di pratiche monopolistiche.

L'INTEGRAZIONE DEL GDPR NEL CODICE ETICO

Nel 2020, il Gruppo AlmavivA si è impegnato ad integrare nel Codice etico linee guida relative al trattamento dei dati personali di modo che siano gestiti in compliance con la General Data Protection Regulation (GDPR), la nuova direttiva comunitaria per quanto riguarda il trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati.

1.3.2

L'intelligenza Artificiale per la sostenibilità

La leadership di Almaxwave dimostra un vero impegno nella costruzione e l'elevazione degli standard utilizzati per garantire un'intelligenza artificiale sostenibile. La sostenibilità applicata al settore IT si riferisce anche alla sostenibilità delle relazioni sociali e alla preservazione dell'integrità umana. L'impatto dei sistemi di IA crea valore non solo per il singolo individuo, ma anche per la comunità nel suo insieme. Si pensi al ruolo che l'utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale può ricoprire nel supportare aziende e governi al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, così come gli obiettivi posti dal Green Deal Europeo.



LE SFIDE SOCIALI E AMBIENTALI

La crescita economica sostenibile attuale e futura dell'Europa e il benessere della società si basano sempre più sul valore creato dai dati. Queste nuove tecnologie possono dare un vero contributo nel risolvere importanti sfide sociali e che sono abilitanti anche per la transizione ambientale delle economie di tutto il mondo.

L'IA ha il potere di migliorare:

la vita dei cittadini, attraverso l'ottimizzazione della qualità dell'assistenza sanitaria, sistemi di trasporto più sicuri e servizi pubblici più efficienti;

lo sviluppo delle imprese, attraverso la generazione di prodotti e servizi che efficientino una molteplicità di settori in diversi ambiti operativi, quali ad esempio la sicurezza informatica, l'agricoltura, i trasporti, il settore energetico e la sanità;

i servizi di interesse pubblico, favorendone la semplificazione, la sostenibilità e l'efficienza, l'accessibilità, la trasparenza.

1.3.3

I sette principi dell'Intelligenza Artificiale sostenibile

L'intelligenza artificiale ha un enorme potenziale per portare accuratezza, efficienza, risparmio di costi e velocità a un'intera gamma di attività umane e per fornire intuizioni completamente nuove sul comportamento e la cognizione umana. Allo stesso tempo, questo sviluppo accelerato delle tecnologie richiede che ci sia un dibattito su come l'uso dell'IA influenzerà il lavoro, il benessere, le interazioni sociali, l'assistenza sanitaria, la distribuzione del reddito e altre aree di rilevanza sociale. Per affrontare queste questioni, gli sviluppatori di tecnologie devono prendere in considerazione le implicazioni etiche, legali, sociali ed economiche. A tale scopo sono stati stabiliti i seguenti sette principi che definiscono l'intelligenza artificiale sostenibile, ai quali aderiamo pienamente:

Nel 2021 Almwave ha preso parte al tavolo di lavoro istituito dall'Ente Nazionale di Normazione per le Tecnologie Informatiche e loro applicazioni (UNINFO), in qualità di azienda specializzata nell'intelligenza artificiale, partecipando ai lavori della commissione tecnica «UNI/CT 533 sull'Intelligenza artificiale». Partecipare a tale tavolo di lavoro consente ad Almwave di mettere a fattor comune competenze e vision per la definizione di uno standard internazionale sull'Intelligenza Artificiale (ISO/IEC JTC 1/SC 42), nonché di assicurare la conformità dello schema ISO e ai 7 principi per un'Intelligenza Artificiale sostenibile.



DIVERSITÀ E NON DISCRIMINAZIONE

I sistemi di IA devono assicurare inclusione e diversità, e prendere in considerazione culture, abilità di accesso di popolazioni diverse nel determinare lo scopo dei sistemi.



ROBUSTEZZA TECNICA E SICUREZZA

La robustezza tecnica richiede che i sistemi di IA siano sviluppati con un approccio preventivo rispetto ai rischi in modo da garantirne la continuità di funzionamento.



PRESIDIO UMANO

Qualunque sia il livello di autonomia del sistema d'IA è importante che siano sempre governati dall'uomo nel loro intero ciclo di vita.

TRASPARENZA

Deve essere chiaro e trasparente il modo in cui i sistemi di IA prendono decisioni, imparano ad adattarsi al loro ambiente, e i sistemi di gestione dei dati usati e creati dal sistema.



RESPONSABILITÀ

E' necessario che siano messi in atto meccanismi per assicurare responsabilità e l'obbligo di rendere conto dei sistemi di IA e dei loro risultati.



PRIVACY E GOVERNANCE DEI DATI

E' richiesta un'adeguata governance dei dati che ne tuteli la qualità, l'integrità e la pertinenza alla luce del dominio in cui i sistemi di IA saranno impiegati. In tal senso vanno stabiliti protocolli di accesso e capacità di elaborare i dati in modo da proteggere la privacy.



BENESSERE SOCIALE E AMBIENTALE

Lo scopo dei sistemi deve essere pensato per fornire un contributo nelle aree di preoccupazione globale, di sostenibilità e in favore della responsabilità ecologica e sociale.

1.3.4

La sostenibilità nella catena di fornitura

Almawave riconosce l'importanza di presidiare gli impatti indiretti derivanti dalle proprie relazioni di business. Per questo si impegna a garantire il rispetto dei valori etici e sociali anche da parte dei propri fornitori. A tale scopo, al fine di mantenere alta la sensibilità e l'osservanza costante dei principi descritti nel Codice Etico e nel Modello 231, i partner con i quali l'azienda si interfaccia devono assicurare la presa visione del Codice Etico e del Modello 231, assicurando la coerenza del loro operato con i principi di sviluppo sostenibile definiti dalle procedure del Gruppo AlmavivA.



98%

E' il valore dell'ordinato. Si riferisce a fornitori valutati secondo criteri sociali. Nel 2020, a livello meramente numerico in termini di numerosità di fornitori, il 62% dei nuovi fornitori sono stati valutati secondo criteri sociali, un valore in crescita (+22%) rispetto a quello registrato nell'anno precedente pari al 51%.

La catena di fornitura

La catena di fornitura di Almawave è fatta in prevalenza di servizi informatici erogati da terzi. I dati inerenti i servizi che vengono forniti sono conservati presso alcuni Data Center che offrono il più alto standard di tutela della Privacy e Sicurezza dei dati. Gli acquisti del Gruppo riguardano essenzialmente hardware e software di base e middleware per utilizzo interno, servizi di telecomunicazioni mobile e fisse, viaggi, servizi professionali informatici.



Il monitoraggio dei fornitori

Almawave adotta la procedura per la qualificazione dei fornitori, definita a livello di Gruppo AlmavivA, in conformità allo Standard internazionale SA 8000. Nella fase di qualificazione dei Fornitori di tali servizi viene ad esempio richiesta la compilazione di un Questionario di Social Accountability, Sostenibilità Ambientale ed Efficienza Energetica. Tale questionario permette al Gruppo di accertare la rispondenza del fornitore ai requisiti delle norme SA8000, ISO14001 ed ISO 50001. Il fornitore è tenuto a sottoscrivere il suo impegno Legale, Etico, Sociale, Ambientale ed Energetico e di aderire al Modello Organizzativo di AlmavivA e al Codice Etico e di Condotta del Gruppo AlmavivA.

Inoltre, per garantire l'effettivo rispetto dei principi di Responsabilità Sociale (SA8000), di Sostenibilità Ambientale (ISO14001) ed Efficienza Energetica (ISO50001), AlmavivA esegue degli Audit sociali ai fornitori con un preavviso di 30 giorni.



1.4

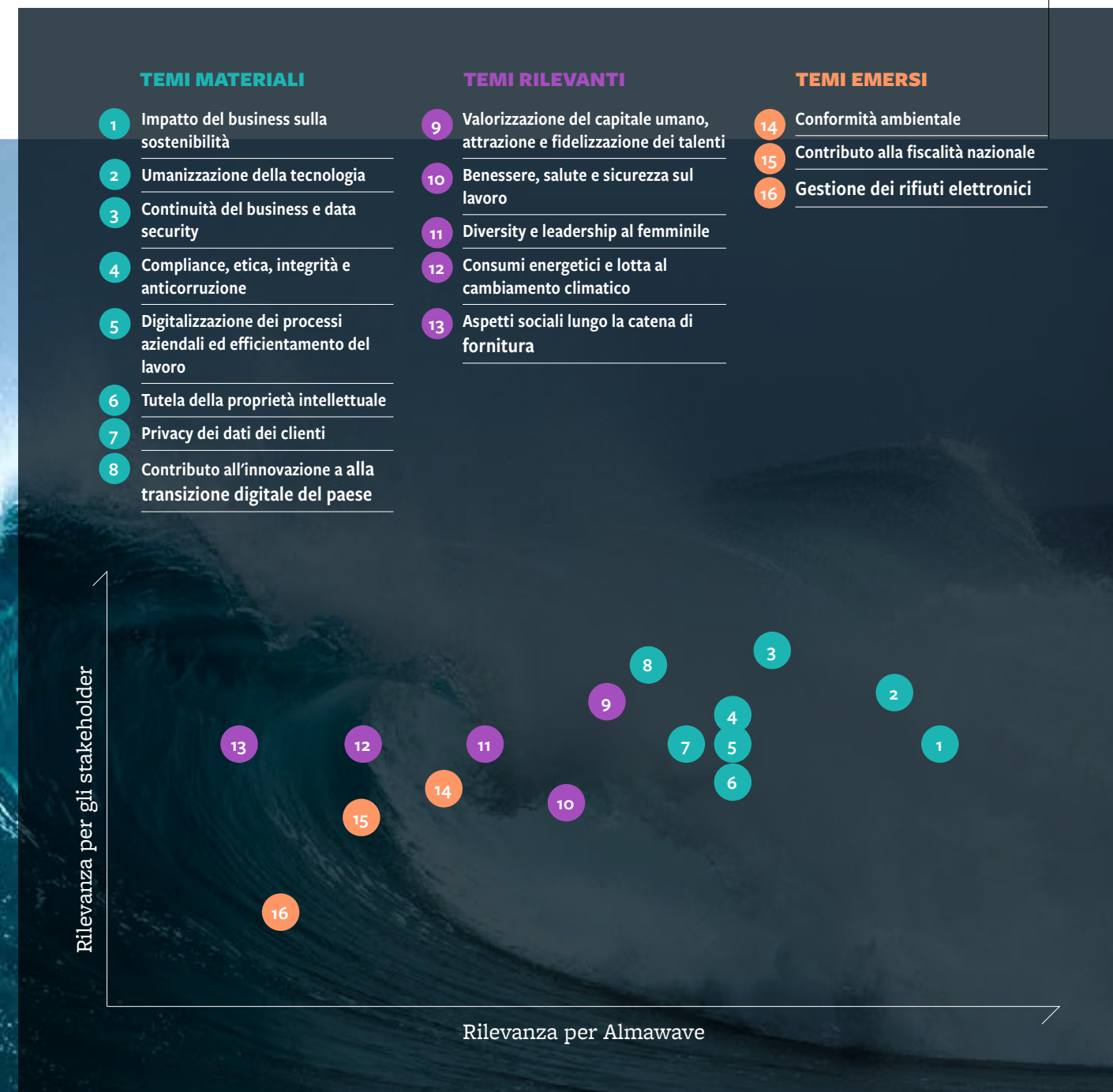
La sostenibilità per Almawave

1.4.1

Conosciamo i nostri impatti di sostenibilità più significativi

Per la redazione del primo Report di sostenibilità, Almaxwave ha identificato 13 temi materiali riconducibili a 4 aree di maggior impatto di sostenibilità sulle quali concentrare la rendicontazione delle proprie performance. Si tratta di un processo svolto in conformità alle linee guida internazionali del Global Reporting Sustainability Standard (GRI), che ha tenuto conto non solo dei maggiori impatti generati dall'azienda sull'ambiente, sulle persone e sull'economia, ma anche degli impatti di sostenibilità identificati come maggiormente rilevanti per le decisioni dei propri stakeholder.

Al centro del sentire comune aziendale vi è la volontà di incidere sulla sostenibilità a livello di ecosistema e umanizzare la tecnologia rendendo i sistemi semplici, inclusivi e trasparenti.



SEQUE

1.4.1

Conosciamo i nostri impatti di sostenibilità più significativi

AREA D'IMPATTO	TEMA	DESCRIZIONE
Governance	Compliance, etica, integrità e anticorruzione	Promuovere una condotta etica del business, sia internamente che nelle proprie relazioni commerciali, evitando ogni possibile comportamento anti-competitivo, anche attraverso l'adesione ad iniziative internazionali su questi temi come il Global Compact e con l'adozione di un Modello Organizzativo Governativo 231 per prevenire reati di corruzione e societari.
Governance	Continuità del business e data security	Garantire l'affidabilità dei sistemi informatici e delle infrastrutture IT offerte ai clienti, sviluppando servizi che pongono al centro la sicurezza dei dati minimizzando i rischi di cybersecurity. Adottare politiche e procedure allineate ai migliori standard internazionali quali il Sistema di Gestione ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni e il Sistema di Gestione ISO 9001 per la qualità dei processi aziendali.
Governance	Tutela della proprietà intellettuale	Tutelare le innovazioni tecnologiche su cui si fondano i prodotti aziendali, anche tramite l'eventuale deposito di brevetti.
Impatti ambientali	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico	Promuovere efficienza e riduzione dei consumi di energia all'interno dell'organizzazione, per permettere anche la riduzione delle emissioni di gas climalteranti derivanti dalle attività di business.
Impatti sociali	Valorizzazione del capitale umano, attrazione e fidelizzazione dei talenti	Creare e mantenere un'occupazione stabile e qualificata e favorire la crescita formativa dei dipendenti, stimolando il loro sviluppo professionale. Attrarre i migliori talenti e fidelizzare le persone, promuovendo un approccio al lavoro agile e orientato agli obiettivi. Creare un ecosistema con università ed enti di ricerca, promuovendo l'adesione a startup accademiche. Valorizzare la collaborazione con il mondo accademico al fine di creare collaborazioni virtuose tra accademia e impresa.

AREA D'IMPATTO	TEMA	DESCRIZIONE
Impatti sociali	Benessere, salute e sicurezza sul lavoro	Promuovere un ambiente di lavoro accogliente, stimolante e positivo per il benessere delle persone, assicurando condizioni di lavoro che garantiscano il pieno rispetto del diritto alla salute, nonché elevati standard in materia di salute e sicurezza.
Impatti sociali	Diversity e leadership al femminile	Favorire un contesto lavorativo inclusivo volto a garantire pari opportunità e a favorire la diversità come driver di innovazione organizzativa, promuovendo un modello di leadership al femminile. Disincentivare tutte le forme di discriminazione e promuovere la diversità generazionale, religiosa, sessuale, culturale e di genere come motore dell'innovazione e della competitività dell'azienda.
Impatti sociali	Aspetti sociali lungo la catena di fornitura	Assicurare che la sostenibilità non si limiti alle sole operazioni dell'impresa ma venga estesa ai fornitori valutandone, oltre alla qualità, il servizio, i costi, il supporto tecnico e l'impatto sociale.
Trasformazione digitale etica	Impatto del business sulla sostenibilità	Investire in attività di ricerca e sviluppo a supporto dell'integrazione armoniosa fra tecnologia e persona, mettendo quest'ultima al centro per supportarla nello sviluppo di soluzioni mirate e ad alto impatto sociale. Ideare soluzioni, in linea con i sette principi che delineano il modello di IA sostenibile quali driver etici e di trasparenza nella costruzione degli standard e nell'adozione di queste nuove tecnologie. Sviluppare soluzioni volte a ridurre al minimo l'impatto energetico, favorendo la nascita di progetti che creano valore per la collettività, che soddisfano nuovi bisogni e che aiutano a risolvere sfide sociali e ambientali dei clienti. Adottare tutte le necessarie certificazioni per validare la messa a terra di questi criteri nel mercato, ad esempio nella sanità.
Trasformazione digitale etica	Contributo all'innovazione a alla transizione digitale del paese	Contribuire allo sviluppo tecnologico e digitale del paese Italia, fornendo servizi digitali a supporto dei processi decisionali di imprese, istituzioni e cittadini. Sviluppare soluzioni che accrescano il benessere individuale e della collettività anche negli ambiti a maggior impatto sociale, come ad esempio la sanità.
Trasformazione digitale etica	Privacy dei dati dei clienti	Tutelare la privacy dei dati personali sensibili dei clienti, operando con responsabilità nella loro gestione in conformità alle normative nazionali ed europee.
Trasformazione digitale etica	Digitalizzazione dei processi aziendali ed efficientamento del lavoro	Abilitare la digitalizzazione dei clienti per consentire l'efficientamento dei processi aziendali mediante l'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico.
Trasformazione digitale etica	Umanizzazione della tecnologia	Applicare il linguaggio naturale alla tecnologia sviluppando soluzioni IT in grado di garantire una comunicazione più semplice, intuitiva, trasparente e inclusiva con il cliente, l'utente e il cittadino. In sintesi: creare una migliore experience.

1.4.2

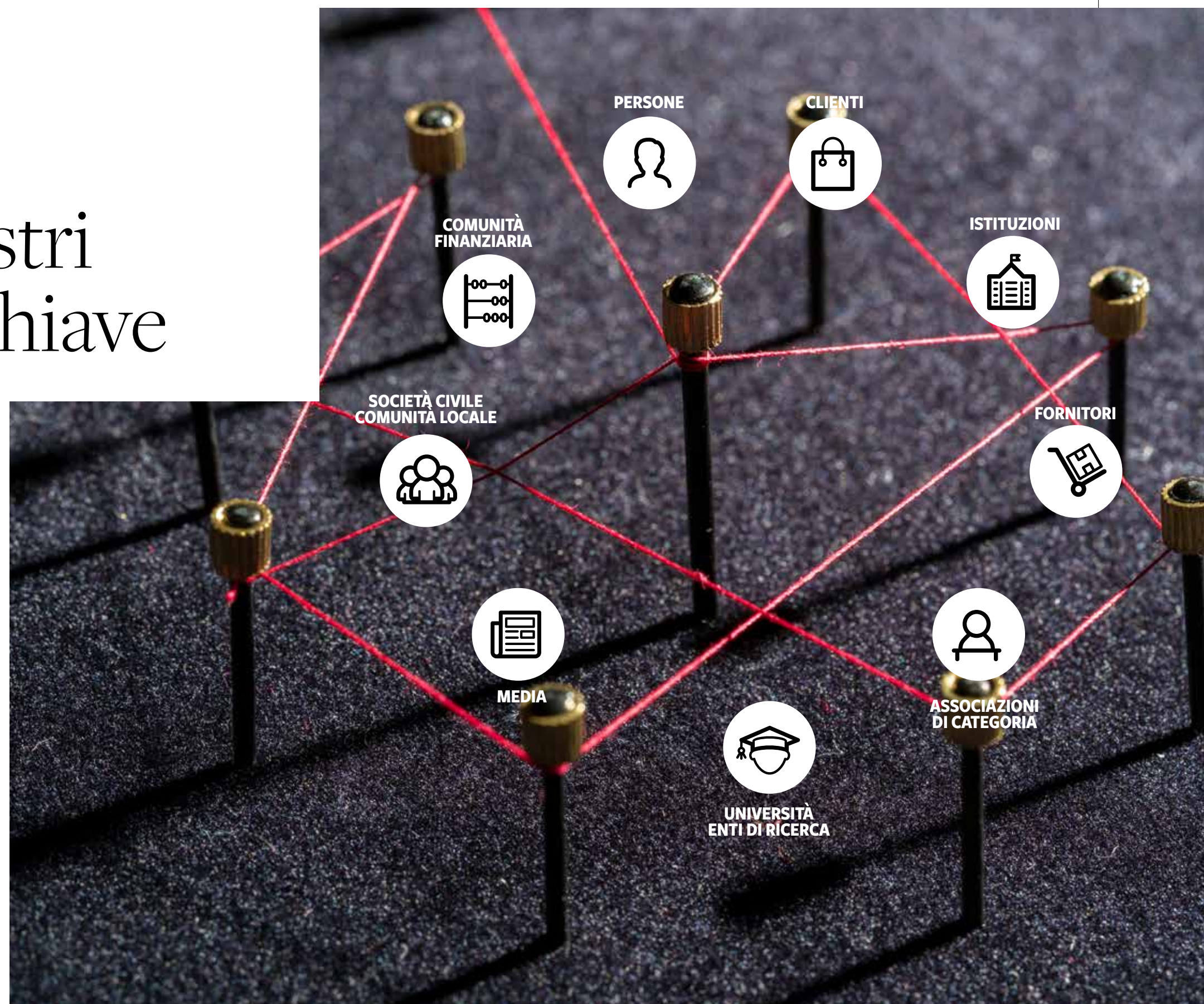
Poniamo al centro i nostri stakeholder chiave

L'individuazione degli stakeholder di Almaxwave rappresenta un passaggio sostanziale per l'identificazione delle tematiche di sostenibilità più rilevanti su cui concentrare i contenuti del Report di Sostenibilità.

I diversi portatori di interesse di Almaxwave sono stati mappati sulla base dell'analisi della struttura aziendale, delle attività di business, della catena del valore e della rete di relazioni esistenti attorno all'azienda. Successivamente, mediante il coinvolgimento del top management, gli stakeholder individuati sono stati validati secondo i seguenti criteri:

- influenza su Almaxwave: capacità dello stakeholder di influire sulle decisioni strategiche o operative della società;
- dipendenza da Almaxwave: livello di dipendenza dello stakeholder dalle scelte, dai prodotti e dalle attività della società.

Questa analisi ha permesso di attribuire un livello di priorità alle diverse categorie di stakeholder e di individuare le categorie.

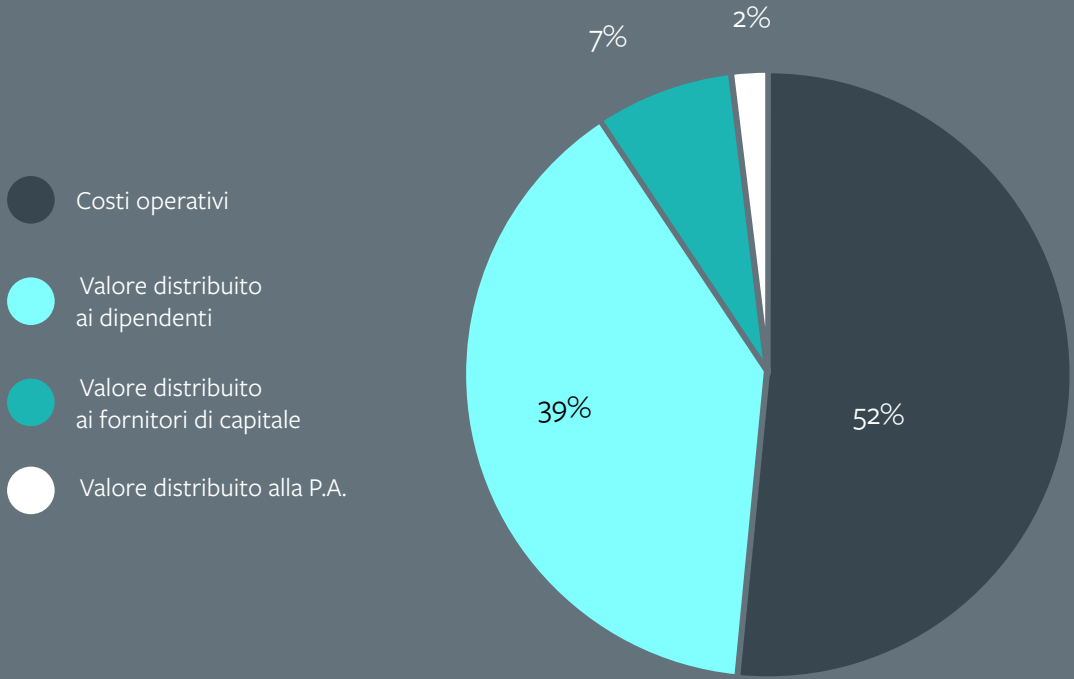


1.4.3

Creiamo valore economico condiviso per soddisfare le nuove sfide sociali

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Nel 2020 l'azienda ha generato un valore economico pari a circa 27,7 milioni di euro distribuito a diverse categorie di stakeholder quali fornitori, sotto forma di costi operativi, dipendenti, sotto forma di salari, oneri sociali e benefit aziendali, fornitori di capitale mediante il pagamento di interessi ed infine alla Pubblica Amministrazione mediante le imposte. La performance 2020 ha registrato una forte crescita dell'azienda – considerato l'incremento del 19% del valore economico generato rispetto all'esercizio precedente compensato, in termini di valore economico trattenuto, da un contestuale aumento dei costi operativi – determinando un EBITDA pari a circa 6 milioni di euro.



	2020	2019
Valore economico generato	27.765	23.397
Valore economico distribuito	23.606	18.846
Costi operativi	12.159	8.645
Valore distribuito ai dipendenti	9.269	8.454
Valore distribuito ai fornitori di capitale	1.755	1.510
Valore distribuito alla P.A.	415	235
Valore distribuito alla comunità	7	2
Valore economico trattenuto	4.160	4.550

O2

La visione digitale
di Almawave

2.1

Il nostro business guarda a un futuro sostenibile

2.1.1

Il nostro contributo allo Sviluppo Sostenibile

Almawave attraverso il suo business, contribuisce al perseguimento dei Sustainable Development Goals (SDGs) così come definiti nell'Agenda 2030 sottoscritta nel 2015 da 193 Paesi delle Nazioni Unite, tra cui l'Italia. Gli SDGs si basano sugli Obiettivi di Sviluppo del Millennio e nascono dalla consapevolezza dell'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo e della necessità di intervenire a livello globale su 17 obiettivi di sviluppo sostenibile.

Attraverso la realizzazione della propria strategia Almawave contribuisce al raggiungimento di 8 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (3. Salute e benessere, 4. Istruzione di qualità, 7. Energia pulita e accessibile, 8. Lavoro dignitoso, 9. Imprese, innovazione e infrastrutture, 10. Ridurre le disuguaglianze, 16. Pace, giustizia e istituzioni forti, 17. Partnership per gli obiettivi).

In particolare il business di Almawave ha un impatto positivo su questi 4 pilastri:

SOSTENIBILITÀ

Almawave favorisce la crescita economica, ambientale e sociale duratura. Nel fornire servizi a soggetti terzi (ottica B2B) ne promuove la crescita e lo sviluppo. Valorizza la knowledge base dei propri Clienti, abilita logiche di «circolarità» e riutilizzo dei dati per addestrare algoritmi di AI atti a portare innovazione efficiente e semplificazione nei processi di business. Grazie alle numerose progettualità con un focus fortemente digitale e tecnologico, Almawave contribuisce allo sviluppo di comunità, industrie e infrastrutture innovative e proiettate verso un futuro sempre più sostenibile.

CUSTOMER SATISFACTION

Almawave opera ai fini di migliorare la qualità dei servizi offerti ai clienti e cittadini. Il rapporto di fiducia si consolida attraverso l'ascolto della domanda espressa e inespresa, il presidio dei progetti e il supporto ai



processi di cambiamento. A tal fine Almawave disegna e sviluppa attraverso le proprie tecnologie, soluzioni verticali per i propri clienti «ritagliate su misura» per il dominio specifico in logica partecipativa e di trasparenza.

INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSFORMATION

Almawave sviluppa tecnologie, prodotti e soluzioni innovative per l'evoluzione dei processi e dei servizi dei diversi settori industriali e della Pubblica Amministrazione centrale e locale, focalizzate sull'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e dell'analisi dei dati. Contribuisce a questo obiettivo collaborando stabilmente con prestigiose Università italiane e centri di ricerca internazionali, con cui condivide il proprio know-how ed expertise su progetti di ricerca sfidanti.

RESILIENZA

Almawave assicura l'acquisizione di competenze altamente specializzate e di frontiera, tramite attività di formazione, ricerca e sviluppo, che coinvolgono i professionisti sin dal loro primo ingresso in azienda. Ha attivato numerose iniziative per far conoscere l'azienda sui suoi profili social, e partecipa ad eventi di mercato e di ricerca nazionali e internazionali. Incentiva l'entrata nel mondo del lavoro delle nuove generazioni attraverso specifiche iniziative (scuola-lavoro). Il grado di resilienza di Almawave è tale da gestire eventi eccezionali come il COVID-19 e conseguentemente basato sulla sua capacità di continuare a creare valore nel tempo, anche in casi di crisi pandemica.

2.1.2

Il modello di business nel contesto di sviluppo sostenibile

ASSET TECNOLOGICI

Tecnologie e Prodotti proprietari di ultima generazione basati sull'AI

Modelli innovativi di analisi e rappresentazione dei dati e della conoscenza

CAPITALE UMANO

Competenze, capacità ed esperienze delle risorse Almaxwave

Propensione alla flessibilità indotta dai cambiamenti tecnologici, sociali ed ambientali

Forte relazione con gli Stakeholder

ASSET IMMATERIALI

Brevetti, marchi

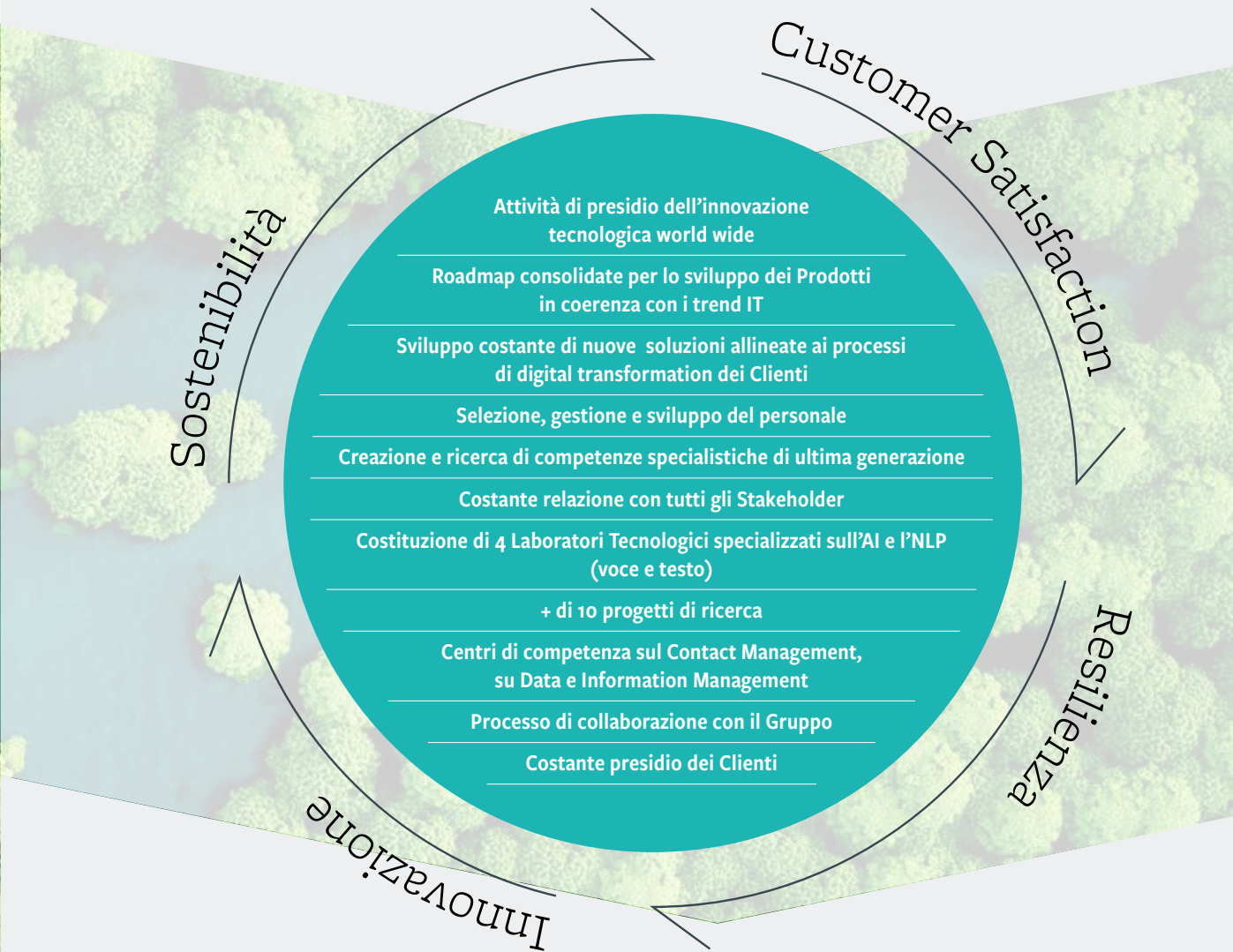
Procedure organizzative

Processi di IT Operation

AZIONISTI E CLIENTI

Il Gruppo Almaxviva, azionista di riferimento, accompagna da anni il Sistema Paese nell'affrontare le sfide competitive nell'epoca del «digitale assoluto». Ha esperienze consolidate nell'ICT e nel CRM

Portafoglio Clienti consolidato sia nel settore Pubblico sia Privato



Piattaforma Iride (+ di 10 moduli) e Audioma, capace di comprendere testo e «parlato spontaneo» in + di 30 lingue

Soluzioni Verticali per specifici settori di mercato

Algoritmi di AI personalizzati sullo specifico dominio di applicazione

Un team di + di 200 professionisti con competenze specialistiche di Data Science, analisi Computazionale e AI

Forza commerciale e di Client Management

3 Patent

+ di 60 report degli analisti IT

9 Premi e riconoscimenti internazionali

Presidio di 5 settori di mercato, con l'obiettivo di creare valore a 360° accogliendo il cambiamento

Input

Come operiamo

Risultati

2.2

Ricerca e sviluppo

2.2.1

Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo

Da oltre 10 anni i laboratori di Ricerca e Sviluppo di Almaxwave sono impegnati nell'implementazione e nell'evoluzione di tecnologie proprietarie di intelligenza artificiale, alla base di una piattaforma multi-canale e multilingua, articolata in più moduli, per lo sviluppo di casi d'uso verticali applicati sia all'analisi della voce che del testo, sia all'utilizzo del linguaggio naturale per interagire con gli strumenti più avanzati. Tali tecnologie, insieme ai brevetti e alla pubblicazione di diversi paper scientifici, rappresentano un vero e proprio patrimonio in termini di proprietà intellettuale aziendale e sono in grado di rispondere a molteplici esigenze di diverse industry, sia nell'ambito della customer experience management, sia di data governance.

Il Team Cognitive & AI Research & Development di Almaxwave nel corso del 2020 ha lavorato princi-

palmente per supportare la costante evoluzione dei prodotti basati sulle tecnologie proprietarie Iride® e Audioma®. In particolare, Almaxwave si è maggiormente concentrata su aspetti tecnologico-applicativi rilasciando sul mercato nuove versioni dei propri prodotti, lavorando allo stesso tempo sull'impostazione delle nuove architetture che verranno presentate nel corso del 2021. I continui investimenti in attività di ricerca e sviluppo, che sono stati pari a oltre 9 milioni di euro nel 2018-2020 e il costante impegno nella crescita di know how specializzato nel contesto dell'intelligenza artificiale e dell'analisi dei dati, sono i driver sui quali l'azienda si sta maggiormente focalizzando per realizzare soluzioni integrate, sempre più evolute e aventi come obiettivo centrale l'implementazione delle soluzioni di «vertical AI» focalizzate alla realizzazione dei nuovi modelli di interazione digitale.

NUOVI ALGORITMI «FEW-SHOTS» LEARNING

Focus su modelli di machine e deep learning che riducono la quantità di dati necessari per l'addestramento e quindi le risorse.

NUOVI MODELLI MULTI LINGUA

Possibilità di sfruttare modelli multi-lingua e mono-lingua in fase di addestramento della macchina. La conoscenza inter-lingua accresce velocità e efficacia dei modelli d'IA.

OTTIMIZZAZIONE DELL'ADDESTRAMENTO

Ottimizzazione del processo di addestramento e creazione di modelli di analisi del linguaggio specifici a vari settori.

AUTOMATIZZAZIONE DEL DIALOGO

Miglioramento dei modelli pre-addestrati per la gestione automatica del dialogo multi-lingua e mono-lingua.

EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA CONVERSAZIONALE

Potenziamento della capacità degli assistenti virtuali per accedere ad una quantità di dati maggiore.

NUOVE GENERAZIONI DI RETI NEURALI PER ASR

Nuove generazioni di reti neurali per diversi contesti applicativi dell'Automatic Speech Recognition, anche per segnali «mixed band»

€9.2^{mln}

Ricerca e sviluppo
2018-2020

Incremento della capacità produttiva dell'R&D

Sviluppo di nuovi prodotti e di nuove release

Evoluzione tecnologica del prodotto

Continuo impegno nella ricerca applicata

Formazione interna

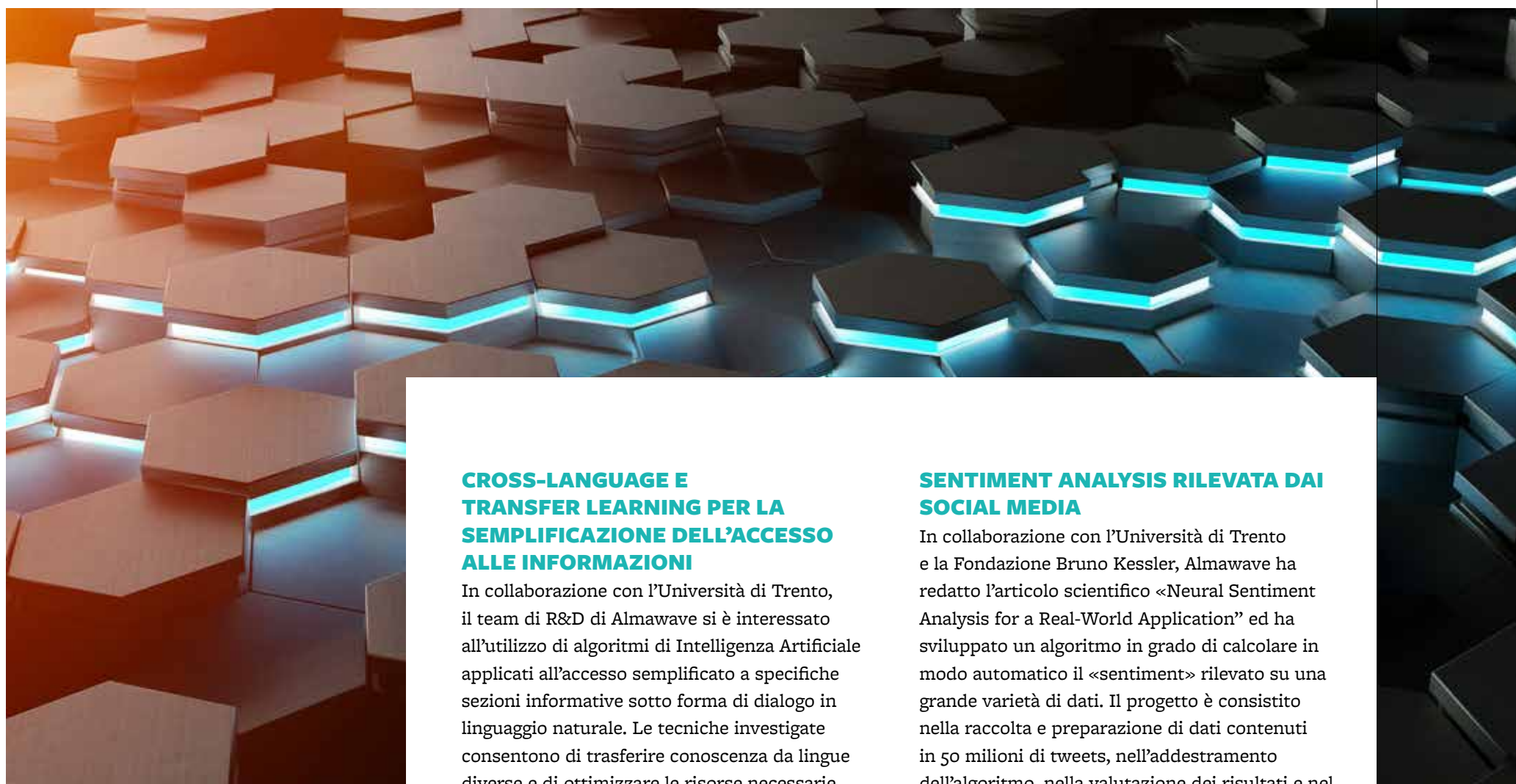
2.2.2

Ecosistema con partner scientifici di eccellenza

Almaxwave crea un vero e proprio ecosistema con importanti enti di ricerca, creando un circolo virtuoso al fine di trasferire sul territorio un valore congiunto nell'applicazione della ricerca più avanzata, portata velocemente all'interno della tecnologia proprietaria, nel trasferimento di know-how direttamente dall'accademia all'industria, grazie anche a programmi di inserimento di risorse nei laboratori R&D dell'Azienda. A questo si aggiunge il punto di vista privilegiato nel declinare la ricerca a casi d'uso pratici, tipici dei contesti industriali. Infine, questo ecosistema consente una rapida applicazione della terza missione universitaria, ovvero l'insieme delle attività con le quali gli atenei interagiscono direttamente con la società e il proprio territorio di riferimento, anche attraverso azioni di valorizzazione economica della conoscenza. Questa strategia consente ad Almaxwave di generare innovazione digitale

funzionale per risolvere sfide sociali, ambientali ed economiche. La partecipazione a spin-off universitari, la redazione di articoli scientifici e la partecipazione a conferenze internazionali rappresentano per Almaxwave leve strategiche per l'evoluzione delle tecnologie e per la diffusione di una consapevolezza pubblica su questi temi.

In questo contesto l'Azienda vanta diverse collaborazioni con atenei di eccellenza, in particolare con i dipartimenti di Intelligenza artificiale dell'Università Federico II, del Politecnico di Milano, della Fondazione Bruno Kessler, dell'Università di Trento, dell'Università di Tor Vergata e dell'Università La Sapienza di Roma, che negli anni hanno portato anche ad esperienze di successo come ad es. PerVoice e più recentemente OBDA Systems.



CROSS-LANGUAGE E TRANSFER LEARNING PER LA SEMPLIFICAZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

In collaborazione con l'Università di Trento, il team di R&D di Almaxwave si è interessato all'utilizzo di algoritmi di Intelligenza Artificiale applicati all'accesso semplificato a specifiche sezioni informative sotto forma di dialogo in linguaggio naturale. Le tecniche investigate consentono di trasferire conoscenza da lingue diverse e di ottimizzare le risorse necessarie nelle fasi di addestramento.

AIXIA 2020: CONFERENZA INTERNAZIONALE SULL'IA

All'interno della 19esima Conferenza organizzata dell'Associazione Italiana per l'Intelligenza Artificiale (AIxIA 2020), il team di Almaxwave ha presentato l'articolo scientifico "Injecting Designers' Knowledge in Conversational Neural Network Systems", nel quale è stato presentato uno studio su un possibile approccio di integrazione della rete neurale per l'applicazione dell'IA conversazionale in differenti contesti, utilizzando approcci ibridi alla gestione automatica del dialogo, inclusa la possibilità di valutare la cosiddetta Explainable AI nelle decisioni prese nel dialogo.

SENTIMENT ANALYSIS RILEVATA DAI SOCIAL MEDIA

In collaborazione con l'Università di Trento e la Fondazione Bruno Kessler, Almaxwave ha redatto l'articolo scientifico «Neural Sentiment Analysis for a Real-World Application» ed ha sviluppato un algoritmo in grado di calcolare in modo automatico il «sentiment» rilevato su una grande varietà di dati. Il progetto è consistito nella raccolta e preparazione di dati contenuti in 50 milioni di tweets, nell'addestramento dell'algoritmo, nella valutazione dei risultati e nel calcolo di un sentiment di alta qualità.

TRANSFER LEARNING PER NAMED ENTITY RECOGNITION

In questa ricerca, effettuata in collaborazione con l'Università di Trento, il team di esperti tecnici di Almaxwave propone un approccio per trasferire la conoscenza di un modello neurale per l'estrazione e classificazione di entità nominali, appreso dal dominio di origine, a un nuovo modello addestrato su un dominio di destinazione, dove compaiono nuove categorie di etichette. Le tecniche di Almaxwave di transfer learning (TL) consentono di adattare il modello di origine utilizzando i dati di destinazione e nuove categorie, senza accedere ai dati di origine e permette di ridurre i tempi di addestramento e le risorse utilizzate in questo contesto.

2.2.3

Consorzi di ricerca, collaborazioni internazionali e bandi europei

Nell'ottica di portare avanti un continuo miglioramento delle tecnologie, Almaxwave opera attraverso collaborazioni internazionali con enti di ricerca, consorzi e associazioni di settore e partecipa a progetti di ricerca finanziati dall'Unione Europea. Le collaborazioni stabilite mirano a portare soluzioni a problemi a sfondo sociale innescando un ecosistema virtuoso fra il settore privato ed il mondo della ricerca, che viene anche ulteriormente arricchito dalla partecipazione di Almaxwave a startup di natura accademica.

Guardando al futuro, Almaxwave vuole, tra le varie soluzioni verticali di Intelligenza Artificiale, concentrarsi sullo sviluppo di prodotti dedicati al settore della salute e attivare collaborazioni con Università e centri di ricerca che permettano all'azienda di aprirsi a settori emergenti, nei quali l'applicazione delle tecnologie di intelligenza artificiale è ancora in fase di avvio.

STARTUP ACCADEMICHE: ALMAXWAVE & OBDA SYSTEMS, FINALIZZATO NEL 2021

Dal 2021 Almaxwave è socio di maggioranza dello spin-off accademico OBDA Systems. Tra le attività principali di tale spin-off rientrano:

- Attività di ricerca e sviluppo incentrata su tematiche di Ontology Based Data Management
- Prodotti e soluzioni di Semantic Technology

OBDA Systems, propone soluzioni state-of-the-art basate sulle più recenti innovazioni nel campo delle tecnologie semantiche per fornire ai propri clienti un metodo diretto ed efficace per estrarre informazioni chiave da dataset complessi e di grandi dimensioni.

Progetto europeo WorkingAge

Insieme ad un consorzio internazionale che vede coinvolte università, enti di ricerca e aziende tech Belge, Francesi, Tedesche, Spagnole ed Italiane tra cui l'ARSLab del Politecnico di Milano, Almaxwave partecipa al progetto Europeo Horizon 2020 WorkingAge. L'obiettivo è quello di sviluppare studi innovativi e tecnologie avanzate di riconoscimento vocale ed emotivo che vengano in assistenza ai lavoratori ultra cinquantenni. In particolare per fornire supporto nella vita quotidiana, sotto forma di promemoria, valutazioni di rischio e suggerimenti dopo un'analisi dei dati inerenti alle abitudini e ai parametri sanitari dell'utente ma anche di dati rilevati da sensori che valutano le condizioni ambientali esterne.

In una società in cui l'occupazione si prolunga ad età più elevate, il progetto pilota di 3 anni WorkingAge studia e promuove il tema della salute e sicurezza sul lavoro in tre ambienti lavorativi: ufficio, locali di guida e produzione industriale. Grazie a tecniche di intelligenza artificiale, di human computer interaction e a sensori Internet of Things (IoT), la piattaforma sviluppata tutela l'invecchiamento della popolazione e la salute dei lavoratori prevenendo malattie sul posto di lavoro (comprese le malattie professionali, gli incidenti sul lavoro e lo stress).

European Live Translator

Dal 2019 PerVoice, insieme a Università Charles di Praga, Università di Edinburgo, Karlsruhe Institute of Technology, Germania e all'azienda AlfaTraining è protagonista di un progetto per la trascrizione automatica e la traduzione in tempo reale di conversazioni ed interazioni multi lingue che si svolgono nel corso di workshop e grandi assemblee. Si tratta di un'iniziativa volta a ridurre le barriere linguistiche che esistono in Europa attraverso soluzioni di elaborazione del linguaggio naturale. Lo scopo del consorzio di ricerca è quello di facilitare la comunicazione fra cittadini, aziende, istituti ed organizzazioni europee in eventi di varie dimensioni in presenza o in modalità remota. L'obiettivo è raggiunto attraverso lo sviluppo di tecnologie che permettono la traduzione e sottotitolazione istantanea, e l'elaborazione di testi strutturati che riassumono quanto discusso.

2.3

L'AI nel modello di sviluppo sostenibile: dalla tecnologia al valore

2.3.1

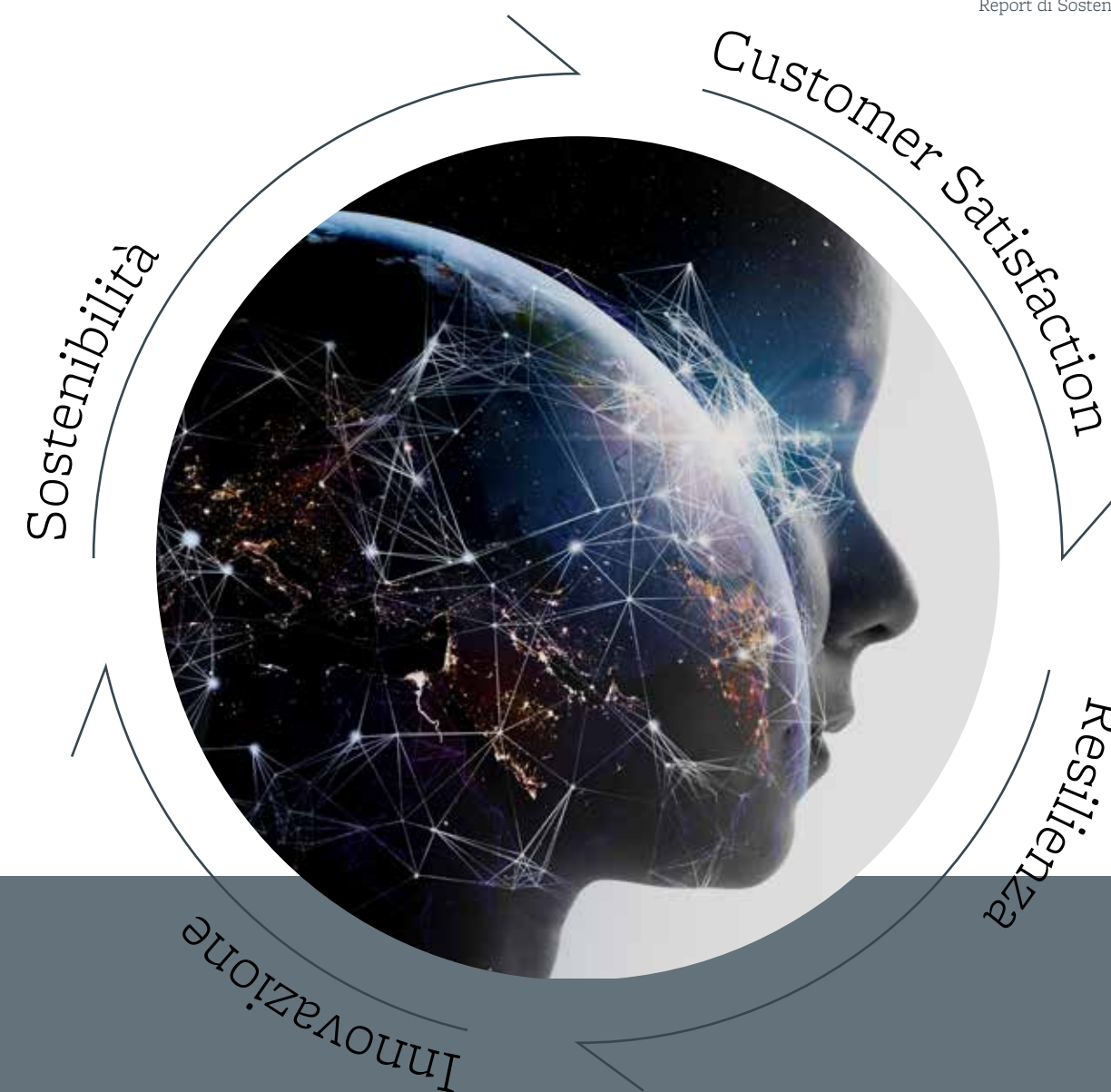
L'intelligenza artificiale e i fattori abilitanti

Si definisce Intelligenza Artificiale (AI) l'abilità di un sistema tecnologico di risolvere problemi o svolgere compiti e attività tipici della mente e dell'abilità umana. Almaxwave attraverso le sue tecnologie proprietarie Iride® ed Audioma® e le proprie competenze contribuisce allo sviluppo tecnologico e digitale del Paese, fornendo servizi innovativi a supporto dei processi di imprese, istituzioni e cittadini.

Attraverso l'intelligenza artificiale è possibile interagire h.24 con la PA e le Aziende e accedere ai servizi in maniera semplice ed immediata eliminando le disuguaglianze, potendo disporre di strumenti sempre attivi. Inoltre, questa tecnologia garantisce presenza multicanale e multilingua. Fornisce trasparenza degli atti amministrativi e accompagna la trasformazione del rapporto tra Stato e Cittadino, Azienda e Cliente.

Con l'AI si abilita una nuova «cultura» nella gestione dei dati e delle informazioni che diventano patrimonio comune e la base storica di riferimento per la costruzione dei modelli. Migliora il lavoro dei Funzionari, Operatori e Dipendenti focalizzandoli solo su attività «a valore», aiutandoli nella ricerca delle informazioni e nella chiusura delle pratiche. L'automazione alla base dell'AI permette di rinsaldare il rapporto di fiducia con la collettività, migliorando la percezione sul servizio offerto.

Fattori abilitanti traguardati dall'Intelligenza artificiale



Abilita la trasformazione digitale delle Organizzazioni

Semplifica il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione

Consente una accelerazione del business e la creazione di nuovi modelli

Automatizza le attività a meno valore aggiunto

Assicura la trasparenza e l'inclusione dell'azione amministrativa

Garantisce un sistema di supporto «intelligente» alle decisioni basate sulle informazioni

Migliora la macchina operativa delle Aziende

Accelera la cooperazione tra le Amministrazioni/Organizzazioni

Abilita nuovi modelli di mobilità e smart city

Consente di trarre valore da dati e informazioni

2.3.2 I prodotti



Almaxwave rende concreta la trasformazione digitale dei suoi Clienti, attraverso un modello di esperienza naturale nell'interazione uomo macchina, grazie all'uso evoluto dell'intelligenza artificiale. Gli Asset tecnologici proprietari consentono ad Almaxwave di interpretare testo e voce in oltre 30 lingue, interagire in chiave multicanale, analizzare il dato e l'informazione in ottica di valorizzazione della conoscenza e di automazione. Questo paradigma si concretizza attraverso 3 suite modulari di Prodotti proprietari che possono essere integrati tra di loro per coprire diversi casi d'uso: Audioma, Iride e Mastro.

Non una sola tecnologia, ma la combinazione di più componenti AI

Non un prodotto, ma una piattaforma modulare e integrata

  			* 2021	
Voce	Testo	Dati	Prodotti	
Automatic Speech Recognition (ASR) Machine Translation (MT) Voice Biometrics Text To Speech (TTS) ASR for Intelligent Voice Responder (IVR) Digital Archive & Subtitling Broadcast Monitoring	Semantic Search Engine Automatic Classifier Speech & Text Analytics Virtual Assistant (text & voice) Marketing Automation Social Media Monitoring Omnichannel Engagement Back-Office Automation Contact Management Automation	Ontology-based Data Management		
+35 Languages ASR Real time/Batch Speaker Identification Denoising Language Identification Voice Activity Detection Morphing & Anonymization	+30 Languages for NLP Concept-based Content Navigation Natural Language Search Sentiment Analysis Dialog Management Clustering Named Entity Extraction Text and document classification Information Extraction Automatic Content Routing	Ontology-based Data Access Ontology Editor Graph Analysis and Navigation Semantic Enterprise Knowledge Graph	Funzionalità	

SEQUE

2.3.2 I prodotti

Cognitive Information Discovery

Le 3 piattaforme modulari di Almaxwave sono in grado di interpretare il linguaggio naturale offrendo servizi di «cognitive information discovery» e abilitando la «natural experience multicanale». Audioma®, FlyScribe®, Verbamatic® di PerVoice ampliano il portafoglio di offerta con tecnologie per il trattamento del parlato (automatic speech recognition & machine translation) in termini di trascrizione e traduzione automatica. Di seguito i moduli che abilitano la cosiddetta “cognitive information discovery” per navigare dati, informazioni e scoprire nuove correlazioni integrando voce e testo, da diverse fonti.

 Comprendere le esigenze del cliente (es. classificazione e-mail e indirizzamento automatico della richiesta, in real-time)	 Scoprire dalla “voce” del cliente esigenze, emozioni e livello di soddisfazione	 Offrire supporto alla gestione operativa dei Contact Center	 Ottimizzare il processo di gestione dei contratti
 Navigare concettualmente i contenuti mediante il motore di gestione della conoscenza, specializzato sui diversi domini di business	 Verbalizzare e trascrivere il parlato (es. CDA, assemblee), con sincronizzazione audio e revisione conclusiva del testo	 Indicizzare e ricercare contenuti audio-video, con possibilità di recuperare la porzione del dialogo di interesse e mantenere la sincronia tra testo trascritto e audio	 Accedere alle informazioni, strutturate e non strutturate, mediante un evoluto sistema ontology-based
 Estrarre dai social opinioni, sentiment e mood su temi d'interesse	 Trascrivere automaticamente il parlato e produrre documenti di qualsiasi evento on-site	 Trascrivere, sottotitolare e tradurre automaticamente i file audio-video (testo sincronizzato con l'audio originale)	 Definire la knowledge graph dei domini aziendali di interesse, attraverso grafical language

* Introdotti nel 2021

SEQUE

2.3.2 I prodotti

Natural Experience

Di seguito i moduli che abilitano la cosiddetta “natural experience multicanale” per la semplificazione e l’automazione dei processi, quali ad esempio gli agenti virtuali multicanale, per supportare clienti, impiegati e cittadini nell’accesso immediato e h24 ai servizi.

 Comprendere le esigenze del cliente (es. classificazione e-mail e indirizzamento automatico della richiesta, in real-time)	 Gestire il dialogo in linguaggio naturale, testo e voce, tramite assistente virtuale	 Automatic Speech Recognition e Natural Language IVR	 Creare sottotitoli di qualsiasi evento, con possibilità di live editing pochi secondi prima della loro pubblicazione
 Gestire l’interazione cross-channel con il cliente e acquisire informazioni da fonti eterogenee	 Migliorare la customer experience mediante IVR conversazionale e gestire campagne outbound	 Biometria vocale per la prevenzione delle frodi perpetrate attraverso i Contact Center	 Ottimizzare la formazione mediante e-learning, gamification e simulazione dei processi operativi
 Navigare concettualmente i contenuti mediante il motore di gestione della conoscenza, specializzato sui diversi domini di business	 Consentire il recupero in real time delle informazioni presenti sui diversi sistemi, mediante front-end unificato	 Automatizzare le attività di back-office per gestire le segnalazioni (es. reclami) in modo efficace e tempestivo	

* Introdotti nel 2021

2.4

Supportiamo
la transizione
digitale del Paese:
i progetti realizzati

2.4.1

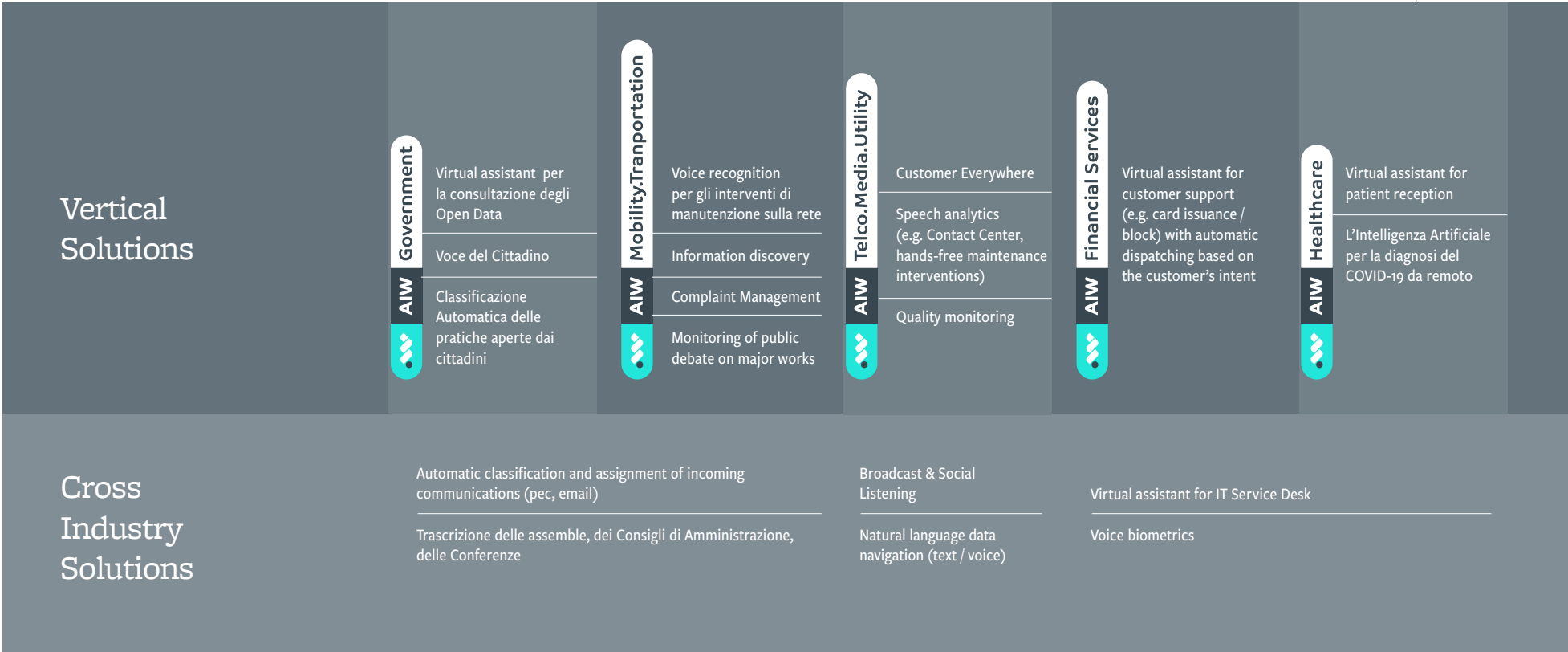
Supportiamo la transizione digitale del Paese: i progetti realizzati



Almaxwave realizza progetti ad alto impatto sociale che hanno l'obiettivo di accrescere il benessere della collettività con risultati per le Aziende e le Amministrazioni in termini di:

- **Automazione:** supportare e ottimizzare i processi sulla base di best practices, facendo in modo che il processo diventi facile, veloce, risolutivo, attraverso sistemi automatici.
- **Efficientamento della gestione:** supportare nella corretta gestione dei processi, riducendo gli errori ed eliminando le attività ripetitive;
- **Miglioramento della User Experience:** implementare una User Experience ottimale fornendo agli utenti preziosi strumenti di self-service e self-care;
- **Continuous improvement:** incrementare le capacità di monitoraggio per il miglioramento continuo della qualità dei processi.

I progetti sono inseriti nei diversi settori di mercato e rendono concreta l'offerta di Almaxwave nel contesto della Sostenibilità, Resilienza, Customer Satisfaction, Innovazione e Digital Transformation. Di seguito una selezione dei casi più significativi.



2.4.1 Government

Virtual Assistant per la consultazione degli Open Data. L'intelligenza artificiale per i clienti della Pubblica Amministrazione

MISSION DEL PROGETTO

Supportare i cittadini nella ricerca di informazioni utili alla fruizione dei servizi offerti dall'Ente

IMPATTO GENERATO

Accesso h24 e semplificato alle informazioni. Ottimizzazione del tempo di lavoro per i funzionari della Pubblica Amministrazione grazie all'automazione

TECNOLOGIE ALMAXWAVE UTILIZZATE

Prodotto IrideWavebot che integra agli algoritmi di intelligenza artificiale anche l'accesso agli Open Data

PRINCIPALI PARTNER COINVOLTI

Amministrazione pubblica locale

Il progetto relativo all'ente locale permette al cittadino di accedere in modo semplificato ad una applicazione fornita dall'amministrazione e di dialogare in linguaggio naturale con un Assistente Virtuale per richiedere supporto nella ricerca di informazioni di interesse. L'applicazione è multicanale ed è pubblicata su Telegram e sul sito internet del Comune. L'assistente virtuale interroga i dati Open, ovvero informazioni «aperte» e non proprietarie che aggregano dati di diversa natura, per rispondere alle domande poste dal cittadino. In tal senso l'attività delle istituzioni è resa ancora più trasparente con la possibilità per il cittadino di poter interrogare dati «open» e navigare tra le informazioni in modo più fluido ed efficiente (grazie all'assistente virtuale che dialoga in maniera conversazionale). Si tratta di un'iniziativa che si basa sulla combinazione di algoritmi di intelligenza artificiale (in specifico di «dialog management») e data integration. Dal punto di vista dell'Ente questo genera soddisfazione dell'utenza, miglioramento della qualità del servizio e sicuramente una maggiore efficienza del lavoro dei funzionari. Il progetto è un esempio concreto del ruolo che Almaxwave ricopre nel cruciale processo di digitalizzazione delle istituzioni pubbliche. L'azienda è infatti in prima linea nel processo di trasformazione digitale della macchina pubblica con soluzioni tecnologiche altamente innovative che consentono di snellire le procedure, ridurre costi e tempi, e determinano una semplificazione e un miglioramento nel rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini.



2.4.1 Government

Voce del Cittadino.
La tecnologia di Almaxwave per conoscere il sentiment dei cittadini rispetto a tematiche di interesse pubblico

MISSION DEL PROGETTO

Monitoraggio del sentiment dei cittadini espresso sul web e sui canali social per conoscere il grado di soddisfazione rispetto a specifiche tematiche d'interesse pubblico

IMPATTO GENERATO

Conoscenza del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio offerto da istituzioni pubbliche

TECNOLOGIE ALMAXWAVE UTILIZZATE

prodotto Iride Almaxwave che combina algoritmi di intelligenza artificiale per l'estrazione di informazioni

Almaxwave ha realizzato diversi progetti sul tema dell'analisi del sentiment e della soddisfazione dei clienti e dei cittadini sui servizi offerti dalla PA.

Il primo progetto di rilievo ha riguardato la raccolta e l'analisi di una grande quantità di informazioni estratte dal web e dai canali social per il monitoraggio del servizio reso da un importante Ente Pubblico, con il fine di migliorare il servizio ai cittadini. Almaxwave ha analizzato migliaia di commenti rilasciati sui social e sul web, applicando algoritmi di estrazione delle informazioni rilevanti e di sentiment analysis per misurare il grado di soddisfazione percepito da parte degli utenti.

Il secondo progetto, realizzato per un Ente Pubblico ha riguardato il monitoraggio di informazioni sul tema della violenza di genere. Le analisi svolte hanno permesso di captare bisogni e necessità latenti sul tema in oggetto attraverso la raccolta e l'analisi dei commenti rilasciati sui social e sul web. L'obiettivo è stato di analizzare i diversi topic trasversali connessi al tema della violenza di genere e quelli specifici riconducibili ai soggetti che subiscono questo tipo di violenza. Le analisi hanno permesso di identificare, tra le altre cose, gli enti e le istituzioni attive sul territorio (quali centri di assistenza e ospedali etc.) che possono offrire assistenza e che intervengono sul tema. I dati raccolti sono alla base di un Osservatorio nazionale dedicato alla comprensione del fenomeno.

Il terzo progetto realizzato per un'azienda italiana operante nel settore delle Opere Pubbliche prevede la raccolta di informazioni per conoscere le opinioni della comunità locale rispetto alla costruzione di nuove infrastrutture. Grazie alla tecnologia Almaxwave, l'azienda ha potuto comprendere meglio le aspettative dei principali stakeholder che possono influenzare la buona riuscita dell'opera e utilizzare le informazioni per definire messaggi più efficaci in ottica di trasparenza delle decisioni e partecipazione pubblica.



2.4.1 Healthcare*

RicovAI-19 - L'Intelligenza Artificiale per la diagnosi del COVID-19 da remoto

MISSION DELLA SPERIMENTAZIONE CLINICA

Diagnosi e prognosi da remoto del virus COVID-19

IMPATTO GENERATO

- Gestione integrata della cura domiciliare del paziente
- Disponibilità immediata per i medici del livello di stabilità del paziente
- Gestione personalizzata della cura
- Ottimizzazione dei tempi di intervento e dei costi
- 67 parametri clinici monitorati in piena autonomia lato paziente

Il Progetto sperimentale RicoVAI-19 è frutto di un'intensa attività di ricerca di Almaxwave in collaborazione con importanti stakeholder pubblici e privati quali l'Azienda Ospedaliera Universitaria Ospedali Riuniti Ancona, l'Università Politecnica delle Marche, l'Azienda Sanitaria Unica Regionale Marche (ASUR Marche) e le società Vivisol e Aditech/Adilife. Il progetto contribuisce alla costruzione della medicina del domani in cui la diagnostica, la prognostica evoluta, l'intelligenza artificiale e l'assistenza da remoto si fondono dando vita ad un'assistenza sanitaria rinnovata.

In particolare, si tratta di una soluzione che prevede l'applicazione dell'intelligenza artificiale a supporto di

TECNOLOGIE ALMAXWAVE UTILIZZATE

Algoritmi di intelligenza artificiale

PRINCIPALI PARTNER COINVOLTI

Azienda Ospedaliera Universitaria Ospedali Riuniti Ancona, Università Politecnica delle Marche, Azienda Sanitaria Unica Regionale Marche (ASUR Marche) e le società Vivisol e Aditech, due operatori del settore dell'assistenza domiciliare.

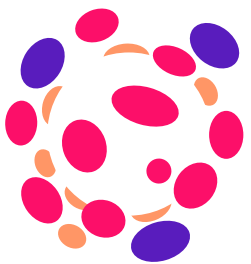
pazienti, medici ed ospedali per fronteggiare la complessa sfida della pandemia Covid-19. L'esigenza, nella fase acuta di diffusione del virus, è stata quella di risolvere il problema della disponibilità di accoglienza e ricovero dei pazienti di Offagna, nelle Marche, nell'ospedale Azienda Ospedaliera Universitaria Ospedali Riuniti Ancona. Almaxwave ha sviluppato un dispositivo portatile con sensore abbinato ad un cellulare, che rileva 67 parametri clinici dei pazienti sintomatici al virus quali temperatura corporea, pressione arteriosa, saturazione dell'ossigeno e frequenza respiratoria che vengono trasmessi ad un'apposita app. Sulla base dei dati e delle informazioni raccolte, il motore di intelligenza artificiale calcola in

tempo reale l'indicatore di stabilità clinica rispetto al quale i medici possono effettuare le loro valutazioni ed adottare le relative azioni cliniche e terapeutiche costruite sulle esigenze di ogni singolo paziente. Mediante il monitoraggio a distanza del paziente è stato quindi possibile limitare gli accessi alla struttura ospedaliera. Tale processo determina una relazione tempestiva ed efficace tra medico e paziente attuando un'assistenza sanitaria fatta di vicinanza e di precisione.

Tutte le strumentazioni sono state messe a disposizione dei pazienti gratuitamente grazie agli investimenti effettuati da Almaxwave e dai partner di progetto.

Il progetto rappresenta un contributo del mondo tecnologico e della digital transformation alle nuove esigenze del

mondo della sanità e offre un valore aggiunto in termini di efficienza e di sostenibilità dell'intero sistema sanitario poiché permette la riduzione degli accessi in ospedale, garantisce l'assistenza mirata ai casi più acuti determinando una migliore gestione dei tempi e delle risorse e creando una rete territoriale di eccellenza clinica.



RicovAI-19

2.4.1 Transportation

Voice recognition per gli interventi di manutenzione sul campo.
La tecnologia vocale a supporto della sicurezza nei trasporti

MISSION DEL PROGETTO

Semplificare la tracciatura delle anomalie e difettosità identificate durante le visite di ispezione sugli asset

IMPATTO GENERATO

1000 utenti attivi, miglioramento della qualità delle informazioni tracciate per analisi predittive dei fenomeni della manutenzione e dei guasti, maggiore sicurezza del manutentore

TECNOLOGIE ALMAWAVE UTILIZZATE

Algoritmi avanzati di Machine Learning.
Audioma e Iride Text Analytics

PRINCIPALI PARTNER COINVOLTI

Ente dei Trasporti

Almaxwave ha integrato le capabilities di interpretazione del linguaggio naturale di Audioma® e Iride® sull'app di workforce management a disposizione dei manutentori dell'infrastruttura.

La soluzione, sfrutta tecnologie di Artificial Intelligence nell'ambito del Natural Language Processing (voce e testo), fornendo agli operatori della manutenzione funzionalità innovative e smart per migliorare e semplificare la raccolta delle informazioni durante le ispezioni e la rendicontazione delle attività di verifica on field.

A partire dalla nota vocale registrata dal manutentore in modalità push-to-talk, la soluzione elabora e precompila automaticamente le informazioni sulla check list della app: trascrive l'anomalia rilevata, classifica rispetto alla tipologia di difformità riscontrata, identifica l'Intervallo chilometrico e la sede tecnica, segnala l'urgenza dell'intervento.

Questa iniziativa rappresenta un caso di applicazione delle tecnologie di Voice Recognition e Text Mining nell'ambito dei processi operativi on field, orientato a semplificare e facilitare l'operatività attraverso l'attivazione di logiche "hands free".



2.4.1 Government

Classificazione Automatica delle
pratiche aperte dai cittadini.
La tecnica di Text Analytics

MISSION DEL PROGETTO

Analisi delle denunce di infortunio e
classificazione automatica delle stesse in
conformità con le voci presenti all'interno dello
specifico titolare.

IMPATTO GENERATO

Conoscenza approfondita dei fenomeni
analizzati per definire azioni correttive o di
prevenzione

TECNOLOGIE ALMAXWAVE UTILIZZATE

Prodotto Irade Text Analytics

PRINCIPALI PARTNER COINVOLTI

Ente pubblico

Almaxwave ha realizzato un importante progetto per un
Ente operante nel campo della prevenzione e sicurezza
sui luoghi di lavoro.
La soluzione realizzata, basata su tecnologie semanti-
co-ontologiche, partendo dall'analisi delle informazioni
presenti nelle denunce di infortunio, analizza i testi che
descrivono l'accadimento, ne comprende le strutture
lessicali, estrae i concetti e le relazioni, e suggerisce agli
operatori dell'Ente, dislocati su tutto il territorio nazio-
nale, i codici di classificazione più idonei a rappresentare
il caso in esame secondo i criteri di codifica europei.
Il progetto sfrutta la tecnologia di Text Mining e Text
Analytics per elaborare il linguaggio naturale testuale,
estrarre e raccogliere le informazioni in tempo reale.
Con questa tecnologia Almaxwave permette a chi ne be-
neficia, di ridurre l'onere operativo, semplificare le attivi-
tà, standardizzare le logiche e rafforzare l'automazione.



2.4.1 Cross Industry

Trascrizione delle assemblee, delle sedute pubbliche dei Consigli di Amministrazione, delle Conferenze. La tecnologia del riconoscimento vocale automatico a servizio dei non udenti

MISSION DEL PROGETTO

Garantire l'accessibilità anche ai non udenti dei contenuti delle sedute comunali grazie alla sottotitolazione

IMPATTO GENERATO

24 sedute sottotitolate per non udenti

TECNOLOGIE ALMAXWAVE UTILIZZATE

Audioma Flyscribe

PRINCIPALI PARTNER COINVOLTI

Comune di Roma, Pervoice

Il Comune di Roma ha scelto di utilizzare le tecnologie innovative di riconoscimento vocale per la sottotitolazione di circa 24 sedute delle assemblee comunali.

Il progetto Roma Accessibile permette di sottotitolare le sedute dell'Assemblea Capitolina in diretta streaming con l'aggiunta anche dell'interpretazione della lingua dei segni, mediante la modalità video. Si tratta di un servizio innovativo per l'inclusione sociale poiché permette anche alle persone con disabilità uditive di avere pieno accesso a tutti i contenuti delle assemblee del comune e partecipare attivamente alla vita politica della città. Il progetto utilizza tecnologie avanzate a supporto dell'inclusione sociale promuovendo la democratizzazione dell'accesso alle informazioni. La tecnologia alla base di questo progetto è il riconoscimento vocale automatico che permette di acquisire dati vocali audio, interpretarli, analizzarli e trascriverli in testo. Le soluzioni di sottotitolazione consentono anche di modificare i sottotitoli pochi secondi prima della loro pubblicazione e di gestire la trascrizione simultanea del discorso orale.



2.5

Costante attenzione alla continuità di business

2.5.1

Business continuity conforme ai più alti standard internazionali

Per Almaxwave Business Continuity significa offrire certezza di mantenere inalterata la fornitura di prodotti e servizi al verificarsi di possibili episodi di crisi che potrebbero interromperlo in un certo periodo di tempo. Come descritto anche all'interno della Politica di sicurezza e business continuity, Almaxwave si impegna formalmente su questo tema, garantendo l'osservanza del sistema di regole e procedure definite in conformità allo Standard ISO 22301 per cui la Capogruppo Almaxviva è certificata.

Tra i potenziali rischi individuati da Almaxwave che possono impattare sulla continuità aziendale ci sono potenziali interruzioni legate alla tecnologia e che possono avere effetti sulle attività. Tra le principali azioni implementate per la mitigazione e gestione di tali rischi vi sono l'affidabilità dei sistemi e della rete di Almaxwave grazie a infrastrutture in cloud, processi di backup e di recovery dei dati a livello di sistemi e di servizi erogati.

LA CERTIFICAZIONE ISO 22301

ISO 22301 è lo standard internazionale per la gestione della continuità operativa. Esso specifica e definisce i requisiti necessari affinché un sistema di gestione aiuti a ridurre il verificarsi di potenziali interruzioni del servizio che riguardano molteplici aspetti quali ad esempio, condizioni meteorologiche estreme, incendi, alluvioni, calamità naturali, furti, interruzioni e attacchi terroristici.

Il sistema di gestione ISO 22301 consente di identificare le minacce rilevanti per l'azienda e individuare le funzioni aziendali critiche che potrebbero esserne coinvolte, pianificando in anticipo le possibili azioni d'intervento e mitigazione.

 Almaxviva esercita le attività di Direzione e Coordinamento sulle società controllate, le quali ne implementano le Policy e Procedure

Un'infrastruttura più affidabile



Nel corso del 2020 Almaxwave ha garantito un miglioramento delle proprie prestazioni di Business Continuity. Ad esempio, grazie ai servizi di cloud Microsoft, è stata migliorata e resa più affidabile e resiliente la struttura IT dell'azienda e ha consentito di limitare i tempi di inattività e di ridurre il numero di interruzioni. Per simulare possibili scenari di rischio Almaxwave inoltre programma interruzioni prova con i propri clienti su scenari potenziali quali problemi di sicurezza, errori di programmazione nel software oppure prove specifiche richieste dai clienti quando questi ultimi apportano cambiamenti alle proprie infrastrutture o a propri servizi. Complessivamente nel 2020 tutti gli indicatori di performance relativi alla business continuity sono migliorati rispetto all'anno precedente, registrando una riduzione sia del numero di interruzioni del servizio che dei problemi prestazionali. Questo miglioramento nelle performance si è verificato anche grazie ai miglioramenti tecnologici e infrastrutturali apportati al data center di Scalo Prenestino che hanno determinato una riduzione del tempo totale di inattività del servizio del cliente.

	Unità di misura	2019	2020
Numero interruzioni del servizio causate da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali presso le strutture di hosting	n / sistema	0,64	0,55
Numero di problemi di performance (materiali e non materiali) causate da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali nelle strutture di hosting	n / sistema	0,83	0,67
Il tempo medio di inattività per sistema calcolato in minuti nell'anno	minuti / sistema	13	11

2.5.2

Secure and reliable by design



L'azienda si impegna a garantire alti standard in termini di sicurezza dei dati e privacy dei clienti, sviluppando soluzioni che sono by design conformi ai requisiti delle normative vigenti, nonché ai requisiti del Sistema di Gestione ISO 27001 per cui la Capogruppo Almaxviva è certificata, le cui politiche e procedure sono declinate e adottate da tutte le società del Gruppo. Per Almaxwave infatti, rispondere a standard di sicurezza internazionali e certificati è la garanzia che i servizi erogati offrono certezza ed affidabilità ed assicurano riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo gestito e mantenuto per conto dei Clienti. Tale impegno ha confermato anche nel 2020 l'assenza di casi di non conformità con leggi e normative applicabili così come l'assenza di denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.

SOLUZIONI ALMAXWAVE CONFORMI AGLI STANDARD DI PRIVACY BY DESIGN E BY DEFAULT

Almaxwave comprende l'importanza di salvaguardare le informazioni personali dei clienti in un mondo iperconnesso. Le Procedure del Sistema di Gestione 27001 della Capogruppo Almaxviva adottate da Almaxwave, garantiscono ai clienti una gestione dei dati conforme al Regolamento Generale Sulla Protezione Dei Dati (General Data Protection Regulation - GDPR) istituito dal Parlamento Europeo.

I software di Almaxwave sono costituiti per essere conformi al GDPR, sia per quanto riguarda la piattaforma di erogazione che per le strutture sulle quali riposano le soluzioni.

Nelle soluzioni di Almaxwave, la compliance al GDPR si declina in:

- Valutazione dei rischi e sviluppo di misure di mitigazione dei rischi;
- Sviluppo del diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati personali;
- Introduzione delle figure di «Autorizzato al trattamento dei dati personali» e di Responsabile della protezione dei dati;
- Sviluppo di informativa secondo Regolamento UE 2016/676
- Accordo tra titolare, responsabile del trattamento;
- Applicazione di un Codice di Condotta;
- Comunicazione delle violazioni dei dati personali e notifica alle autorità di controllo competenti.

La compliance al GDPR è presa in considerazione sin dalla progettazione di prodotto e servizi per risponde agli accorgimenti discussi qui sopra attraverso impostazioni predefinite.



LA NORMA STANDARD ISO 27001

Il Sistema di Gestione ISO 27001 è utile e funzionale alla tutela dei dati ed in particolare permette di:

- assicurare che l'informazione sia accessibile solo a chi è autorizzato all'accesso;
- salvaguardare l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi per processarla;
- assicurare che gli utenti autorizzati abbiano accesso all'informazione e agli asset associati quando richiesto.

La sicurezza delle informazioni si declina nel Gruppo Almaxviva in sicurezza organizzativa, sicurezza logica e sicurezza fisica.

- La sicurezza organizzativa si esprime in procedure che definiscono un modello di governo, di processi e ruoli che istituiscono la protezione delle risorse informatiche e dei dati;
- La sicurezza logica viene implementata attraverso apparecchiature, servizi e misure tecniche (firewall & Single Sign On);
- La sicurezza fisica garantisce la protezione delle risorse informatiche e dati attraverso il controllo di accessi fisici e misure volte a prevenire rischi fisici quali incendi, allagamenti e sisma delle sale server ed archivi dati.

03

Le nostre persone

3.1

Il valore aggiunto del capitale umano

3.1.1

Sosteniamo le nostre persone

Creare e mantenere un'occupazione stabile e qualificata rappresenta un elemento centrale della mission di Al-mawave. Per questo l'azienda si impegna a fidelizzare le proprie persone, valorizzando il talento di ciascuna risorsa e sostenendo percorsi formativi focalizzati sul trasferimento di competenze digitali specifiche, ne-cessarie per gestire la complessità tecnologica ed organizzativa.

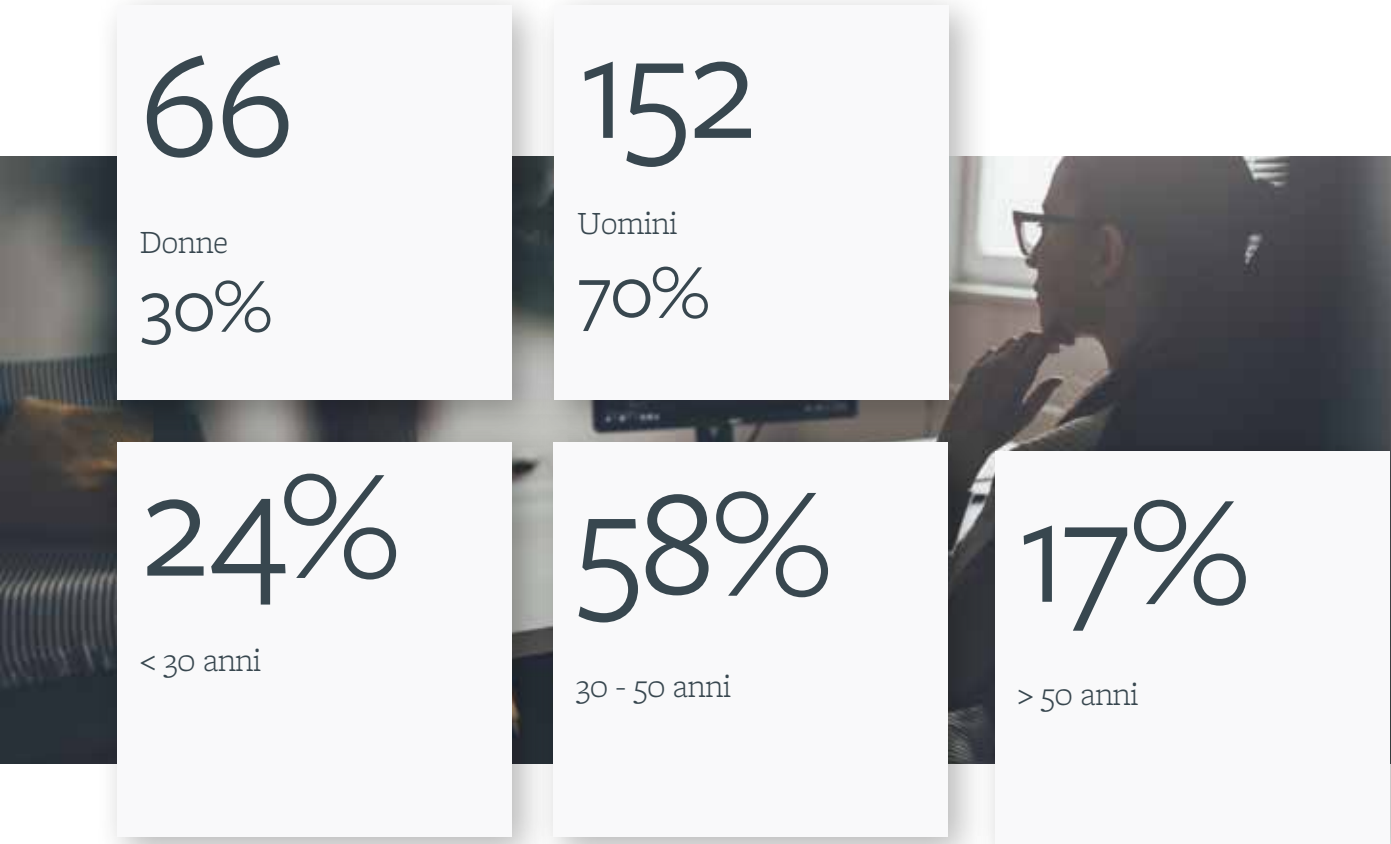
Almawave adotta un approccio sistemico e orientato agli obiettivi: sistemico perché la trasversalità delle competenze è considerata centrale per implementare le nuove tecnologie Almawave; orientato agli obiettivi perché le persone ricevono stimoli sempre nuovi ed operano in un ambiente in cui l'innovazione, la condi-visione, la collaborazione e la crescita continua rappre-sentano il cuore dell'approccio al lavoro.

Nel 2020 i dipendenti del Gruppo Almawave (Almawave, Almawave do Brasil, e Pervoice) sono rimasti pressoché stabili rispetto al 2019. In particolare, nel corso del 2020, sono aumentati i contratti di lavoro a tempo indeter-minato e diminuiti di oltre la metà (64%) i contratti a tempo determinato. Le nuove figure presenti in organico sono state inserite nelle aree tecniche del Gruppo, di delivery, laboratori di ricerca e sviluppo del prodotto e le aree commerciali addette alla vendita e commer-cializzazione dei prodotti. Per quanto riguarda le aree tecniche sono state selezionate figure con competenze specifiche nell'ambito del Natural Language Processing, Data Analyst e Data Science. Le aree commerciali allo stesso modo sono state potenziate con figure di Client Manager e Sales Manager per tutti i progetti di tra-sformazione digitale della Pubblica Amministrazione centrale e locale.

La quasi totalità dei rapporti di lavoro è rappresentato da contratti a tempo indeterminato (98%) e full time (99%) ed oltre la metà dei dipendenti (58%) ha età compresa tra i 30 e i 50 anni. Il 70% della popolazione aziendale è di genere maschile, dato in linea con l'andamento del mercato in cui Almawave opera, caratterizzato cioè da un numero relativamente basso di donne laureate in inge-gneria informatica specializzate nel settore technology & transformation. Per favorire l'inserimento di quote rosa in azienda, Almawave agisce attivamente insieme a tutto il gruppo AlmavivA partecipando a giornate di recruitment dedicate alle donne che hanno intrapreso un percorso universitario nell'ambito delle discipline di Scienza, Tecnologia, Ingegneristica e Matematica (STEM). In linea con agli anni precedenti anche nel 2020 Almawave ha fatto ricorso ad un numero minimo di la-voratori esterni (11) per mansioni occasionali.

FORMIAMO LE NUOVE GENERAZIONI SUL CAMPO

Consapevole di quanto sia importante per le giovani generazioni svolgere esperienze di lavoro sul campo, attraverso un approccio di learning by doing, ogni anno Almawave si impegna ad attivare tirocini extracurricolari coinvolgendo studenti universitari di diverse discipline. Nonostante i limiti imposti dal Covid-19, anche nel 2020 l'azienda ha portato avanti questo impegno, trasformando il 100% dei tirocini in rapporto di lavoro.



Scostamento retributivo per genere nelle posizioni manageriali*

	Uomini	Donne	Delta RAL donne vs. uomini
Dirigenti (non apicali)	70%	30%	6%
Quadri	83%	17%	-1%

Dipendenti per tipologia di impiego

Full-time	Donne	64
	Uomini	151
2020 Totale		215
Part-time	Donne	2
	Uomini	1
2020 Totale		3

Dipendenti per tipologia di contratto

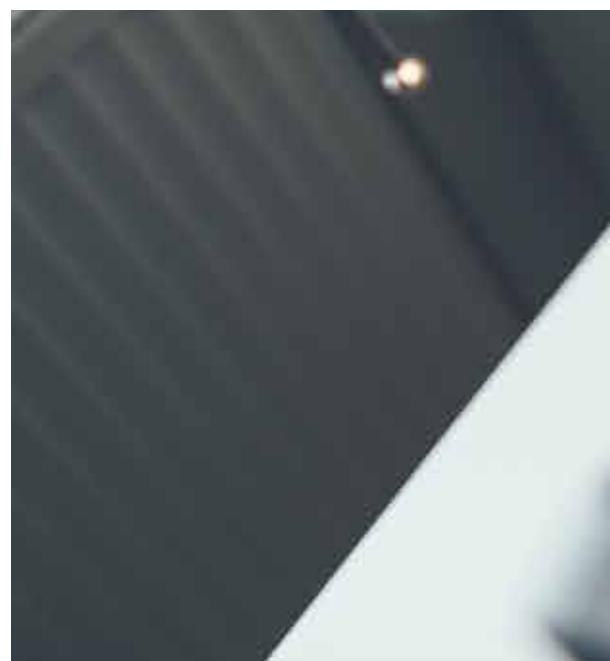
Contratto a tempo indeterminato	Donne	63
	Uomini	151
2020 Totale		214
Contratto a tempo determinato	Donne	3
	Uomini	1
2020 Totale		4

* Lo scostamento esprime la variazione percentuale del delta tra la retribuzione media delle donne e la retribuzione degli uomini, all'interno del gruppo di riferimento

3.1.1 Sosteniamo le nostre persone

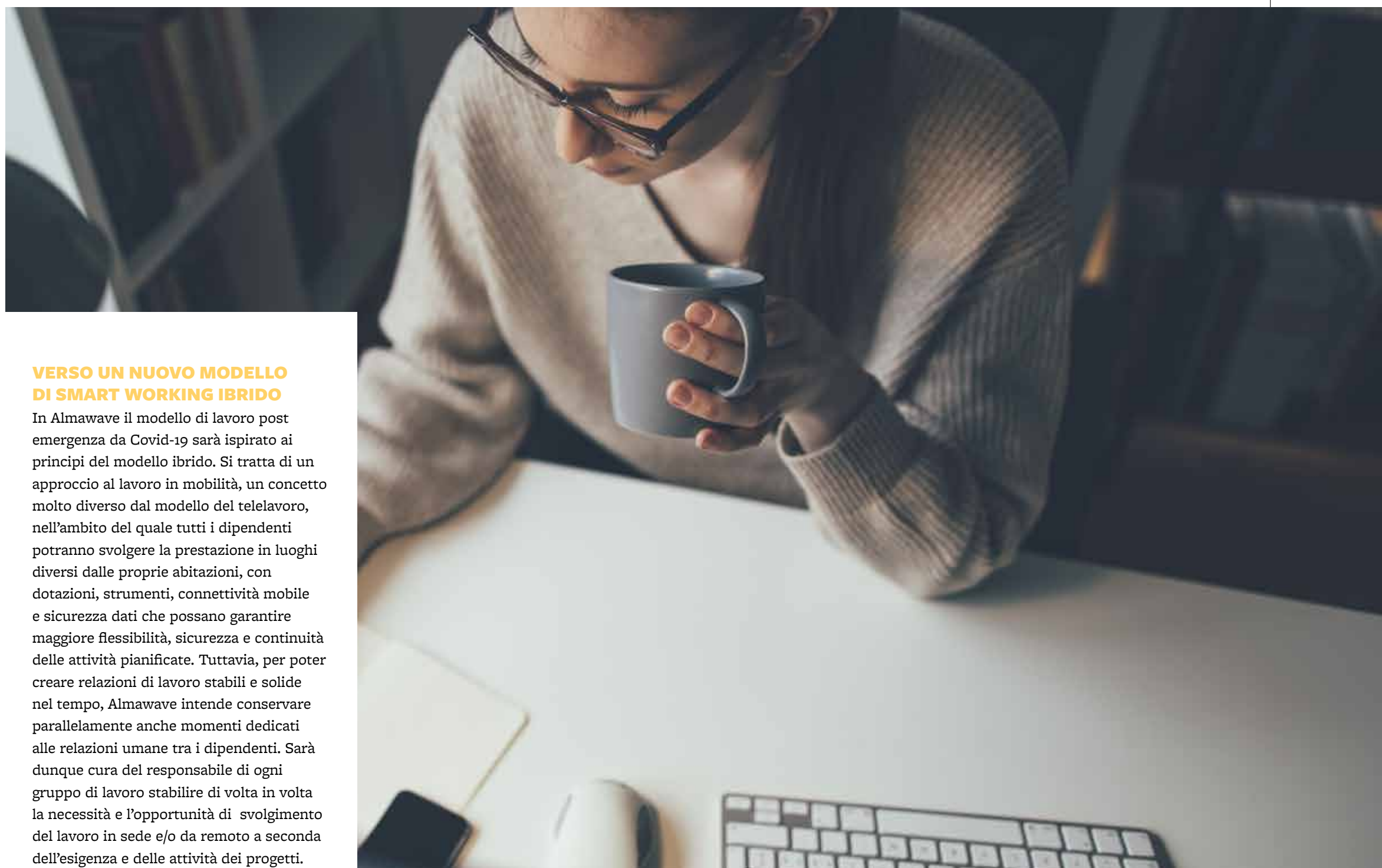
IL LAVORO DIVENTA SMART E DIGITALE

La pandemia da Covid-19 ha avuto un effetto dirompente nel modo di vivere il lavoro, a partire dalle modalità di svolgimento delle principali attività ordinarie e di selezione del personale. Per far fronte a questo evento Almawave ha optato sin dall'inizio della pandemia da Covid-19 per la modalità di lavoro 100% Smart Working. La necessità di crescita dell'organico non ha fermato le attività di selezione di nuove risorse, e l'azienda ha svolto interamente da remoto le principali fasi del processo di inserimento di nuove risorse, dalla selezione al recruiting, dai colloqui all'assunzione.



VERSO UN NUOVO MODELLO DI SMART WORKING IBRIDO

In Almawave il modello di lavoro post emergenza da Covid-19 sarà ispirato ai principi del modello ibrido. Si tratta di un approccio al lavoro in mobilità, un concetto molto diverso dal modello del telelavoro, nell'ambito del quale tutti i dipendenti potranno svolgere la prestazione in luoghi diversi dalle proprie abitazioni, con dotazioni, strumenti, connettività mobile e sicurezza dati che possano garantire maggiore flessibilità, sicurezza e continuità delle attività pianificate. Tuttavia, per poter creare relazioni di lavoro stabili e solide nel tempo, Almawave intende conservare parallelamente anche momenti dedicati alle relazioni umane tra i dipendenti. Sarà dunque cura del responsabile di ogni gruppo di lavoro stabilire di volta in volta la necessità e l'opportunità di svolgimento del lavoro in sede e/o da remoto a seconda dell'esigenza e delle attività dei progetti.



3.1.2

Attrazione dei migliori talenti

L'impegno costante di Almaxwave nel diffondere verso l'esterno valori e obiettivi che contraddistinguono la sua cultura innovativa ed internazionale, ha permesso negli anni di attrarre e mantenere in azienda i migliori talenti, tra esperti affermati e giovani professionisti. Per Almaxwave risulta di importanza strategica identificare e attrarre talenti che siano da un lato altamente qualificati, con hard skills specifiche del mondo dell'intelligenza artificiale, ma che allo stesso tempo abbiano una leadership distintiva, che siano in grado cioè di fare la differenza in ciò che fanno non solo a livello tecnico ma anche a livello umano e relazionale, ogni giorno.

Nell'ottica di favorire l'inserimento in azienda di giovani talenti, nel 2020 quasi la metà (43%) dei nuovi assunti ha età inferiore ai 30 anni. Dal 2019, Il Gruppo Almaxviva ha avviato l'iniziativa Academy Data Analyst, ovvero percorsi di formazione della durata di 5 settimane volte a preparare i dipendenti assunti con contratto di apprendistato in attività specifiche. Questo progetto ha coinvolto ulteriori 6 risorse in somministrazione, per un totale di 12 risorse. Inoltre nel biennio 2019-2020 sono stati attivati 11 tirocini extracurricolari, tutti trasformati in contratti a tempo determinato. Il potenziamento dell'organico dell'azienda è avvenuto in sinergia con la Capogruppo Almaxviva, che regola il processo di organizzazione del personale per tutte le Società del Gruppo Almaxviva.

Per la ricerca e selezione dei talenti, Almaxwave opera attraverso due canali:

SOCIAL RECRUITING

Almaxwave utilizza LinkedIn come strumento per molte attività, dalla ricerca dei talenti al coinvolgimento dei dipendenti tramite eventi culturali, fino alla creazione di un bacino di potenziali candidati.

PARTNERSHIP

Almaxwave favorisce la creazione di un ecosistema virtuoso fra mondo accademico e dell'impresa. Tale approccio esprime la predisposizione dell'azienda a collaborare con le eccellenze del territorio, per creare relazioni di valore ed innescare un sistema di scambio reciproco. Questa forma mentis aziendale ha portato Almaxwave ad investire in spin-off universitari ed avviare collaborazioni internazionali con enti di ricerca e atenei di eccellenza.

Turnover aziendale suddiviso per fascia d'età

43%

Assunti con età
< 30 anni

43%

Assunti con età
compresa tra i
30 e 50 anni

15%

Assunti con età
> 50 anni

25%

Cessati con età
< 30 anni

65%

Cessati con età
compresa tra i
30 e 50 anni

9%

Cessati con età
> 50 anni

Processo di inserimento in Almaxwave

La gestione dei nuovi inserimenti e della mobilità interna è definita da una procedura di Gruppo, che descrive il processo relativo alle assunzioni e cessazioni, la mobilità di risorse interne all'azienda, l'assegnazione ad una struttura di risorse neoassunte, nonché la riallocazione del personale presso altre strutture aziendali in ottica di Job Rotation.

Il processo di inserimento si sviluppa in tre fasi:

1. Accoglienza fisica in sede. Il giorno d'ingresso la nuova risorsa riceve accoglienza di benvenuto, la fornitura degli strumenti aziendali quali pc e telefono e viene effettuata una prima introduzione operativa rispetto al ruolo che andrà a ricoprire e alle sue responsabilità;

2. Assegnazione di un tutor. La risorsa viene affiancata da un tutor, selezionato dal gruppo di lavoro di appartenenza del neo assunto. La figura del tutor diventa per

la nuova risorsa il nuovo punto di riferimento all'interno dell'azienda, in quanto fornirà non solo supporto ma anche conoscenza e consapevolezza in riferimento ai processi interni e ai valori dell'azienda.

3. Inserimento in sede. La prima settimana di lavoro avviene in ufficio per agevolare rapporti e relazioni dirette tra neo assunto e responsabile del gruppo di progetto. Quest'ultimo ha il compito di introdurre la nuova risorsa nel team di lavoro, spiegando obiettivi e modalità di lavoro.

Il rispetto dei protocolli aziendali per il contenimento della pandemia da Covid-19 sui luoghi di lavoro ha rafforzato in azienda l'onboarding guidato delle nuove risorse. Questo perché, in un momento storico in cui l'integrazione sociale e culturale diventa sempre più sfidante, Almaxwave ha ritenuto prioritario valorizzare con azioni puntuali la fase di ingresso in azienda della nuova risorsa.

3.1.3

Partnership con università ed enti di ricerca

Almawave è caratterizzata da una forte spinta verso l'innovazione grazie al network con enti di ricerca ed università

**ALMAWAVE E IL CONSORZIO ELIS:
L'IMPEGNO AZIENDALE PER CREARE
UNA NUOVA GENERAZIONE DI
TALENTI NELLE DISCIPLINE STEM**



ELIS è un'associazione impegnata nell'attuazione di programmi di formazione e di accrescimento di competenze adeguate all'evolversi delle professioni. Si impegna nel garantire pari opportunità per tutti attraverso il dialogo tra persone, organizzazioni, comunità e territori ed allargando le opportunità di crescita professionale e l'inclusione sociale. Almawave è parte del consorzio ELIS e ne sostiene le attività formative e sociali. Dal 2020 Almawave ha preso parte al progetto Junior Consulting di ELIS. Si tratta di un graduate program rivolto a studenti iscritti al secondo anno di un corso di Laurea Magistrale in materie STEM costituito da una fase di formazione intensiva e una fase progettuale. L'AD di Almawave Valeria Sandei ha aderito al progetto in prima persona, partecipando ad una serie di incontri virtuali con le classi di giovani studenti affrontando temi di consulenza, internazionalizzazione, ruolo delle donne in azienda e smart working.

Ricerca e sviluppo

€9.2^{mln}

L'impegno che Almawave investe nelle attività di ricerca e sviluppo è dimostrato dall'ammontare di CAPEX speso negli ultimi 10 anni.

Techlabs

Almawave investe nei progetti di ricerca e sviluppo implementati da Tech Labs con cui collabora strettamente impegnando circa 45 dipendenti.

**LE PRINCIPALI COLLABORAZIONI
CON ENTI DI RICERCA E ATENEI**

Almawave si relaziona costantemente con un ampio panel di partner Italiani ed internazionali, tramite supporto a progetti di ricerca europei e accesso a ricercatori qualificati, per supportare un processo di continua innovazione








UNIVERZITA KARLOVA








3.1.4

Formazione, sviluppo, crescita, fidelizzazione

Per Almaxwave investire nella formazione significa valorizzare le competenze e stimolare il pensiero creativo e laterale. La formazione rappresenta, in altre parole, una leva strategica molto importante perché premette a ciascuna risorsa di puntare al miglioramento continuo sia nel proprio operato che nelle soluzioni offerte ai propri clienti per rispondere alle principali sfide sociali ed ambientali, tecnologiche ed organizzative. Al fine di garantire un ambiente di lavoro stimolante, coinvolgente ed appagante in cui ciascuna risorsa possa esprimere al meglio le proprie abilità, lo sviluppo delle competenze si basa su tre pilastri fondamentali: formazione, valutazione delle prestazioni ed incentivazione delle performance.

FORMAZIONE

Il piano di formazione in Almaxwave è strutturato in modo da fornire una formazione mirata, sia rispetto alle competenze dei singoli, sia alle necessità dei progetti avviati. In particolare, la formazione manageriale ha il compito sviluppare competenze trasversali mentre la formazione specialistica ha il compito di favorire l'acquisizione di nozioni relative alla attività svolta ed al ruolo ricoperto. Ogni anno l'azienda definisce il piano di formazione unendo tutte le esigenze presentate dai responsabili dei vari gruppi di lavoro. Durante la pandemia da Covid-19 il piano formativo si è svolto interamente online ed è stato portato a termine con successo. Nel 2020, per i dipendenti di Almaxwave sono state erogate un totale di 3.078,7 ore di formazione, con una

media di 14 ore pro-capite. Nonostante i limiti imposti dalla pandemia da Covid-19, nel 2020 è aumentato l'impegno di Almaxwave nella formare i dipendenti, principalmente manager e impiegati, al fine di fornire loro le competenze necessarie richieste anche in sede di gara e quindi di esecuzione progettuale. Oltre alla formazione tradizionale, Almaxwave incentiva lo scambio informale del «sapere» aziendale tra dipendenti. Per questo nel 2020 è proseguita l'iniziativa di Knowledge Management, che si svolge attraverso riunioni informali tra gruppi di lavoro, con cadenza mensile, nelle quali vi è una condivisione sulle best practices emerse dai progetti. Tra gli obiettivi principali vi è la volontà di massimizzare la condivisione e lo scambio di idee, per promuovere la cultura aziendale e una miglior efficienza operativa.

Ore di formazione per genere e categoria professionale	Unità di misura	2019			2020		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Ore di formazione fornite agli executive	h	85	20	105	75	18	93
Ore di formazione fornite ai manager	h	310,88	54	364,88	673,89	136	809,89
Ore di formazione fornite agli impiegati	h	1.316,04	486,44	1.802,48	1.552,4	623,44	2.175,8
Totale ore di formazione per genere	h	1.711,92	560,44	2.272,36	2.301,3	777,44	3.078,7

/ SEGUE

3.1.4 Formazione, sviluppo, crescita, fidelizzazione

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il processo di valutazione delle prestazioni ha una cadenza annuale e coinvolge direttamente responsabili e collaboratori. Si tratta di una valutazione omnicomprensiva poiché riguarda sia aspetti tecnici sia le soft skills.

Almawave sta aggiornando il proprio sistema di valutazione, in modo che vi siano criteri che tengano conto non solo delle nuove modalità di lavoro, ma che prevedano altresì obiettivi misurabili e quantificabili.

Fino ad oggi, la valutazione è stata oggetto di colloquio tra responsabile e collaboratore ed è un processo dal quale possono emergere suggerimenti e considerazioni utili. Per lo più, il processo si è incentrato sulla gestione delle competenze rispetto al ruolo ricoperto andando anche oltre i traguardi da raggiungere.

Inoltre, per facilitare il miglioramento continuo delle prestazioni delle proprie risorse, Almawave adotta una politica di continuo feedback tra responsabili e risorse. L'obiettivo ultimo è quello di costruire un clima aziendale costruttivo e collaborativo, dove l'ascolto e il confronto diventano leva strategica per innescare la condivisione, anche intergenerazionale, delle migliori pratiche di lavoro. Il processo di valutazione delle prestazioni del 2019 ha coinvolto il 69% dei dipendenti.

INCENTIVAZIONE DELLE PERFORMANCE

Il processo di incentivazione delle performance è basato sull'assegnazione di obiettivi tecnici legati strettamente alla prestazione individuale parametrata rispetto alle competenze da raggiungere nell'arco di un anno. Il progetto è stato implementato nel 2019 anche con l'obiettivo di fidelizzare e trattenere le proprie risorse. Ciò esprime quanto Almawave sia attenta alle persone, poiché sono proprio i collaboratori altamente qualificati che permettono di rimanere competitivi sul mercato.

L'impegno dell'azienda è costante nel costruire un futuro digitale attento alle persone, dove innovazione tecnologica e competenze si incontrano per progettare soluzioni in linea con le loro esigenze.

69%

Dipendenti che ricevono una valutazione delle prestazioni

16%

Quadri

28%

Donne

3%

Dirigenti

81%

Impiegati

72%

Uomini

Benefit

Nell'ottica di creare una cultura aziendale che mette al centro il benessere delle proprie persone, Almawave ha introdotto benefit estesi anche a dipendenti part time e a tempo determinato. Tra i principali benefit erogati nel 2020 vi sono:

- l'assicurazione sanitaria per quadri, impiegati e dirigenti;
- l'assicurazione sulla vita per dirigenti e dipendenti;
- copertura per disabilità o invalidità per dirigenti, quadri ed impiegati presso Almawave e PerVoice;
- il Congedo parentale di sei mesi come previsto dalla normativa italiana;
- Il piano di pensionamento per tutti i dipendenti;
- Il piano di partecipazione azionaria per i soli dirigenti;
- Il piano di copertura relativo alla responsabilità civile degli amministratori;
- Il fondo cometa accessibile su base volontaria da tutti i dipendenti.

3.2

Diversity & inclusion come motore dell'innovazione e competitività

3.2.1

Il nostro impegno nel promuovere diversità e inclusione

Favorire la diversità di genere anche all'interno del settore dell'alta tecnologia è parte integrante della mission di Almaxwave. Si tratta in altre parole di un impegno formale volto a incentivare la presenza delle donne nella scienza, in quanto la collaborazione tra uomini e donne consente di mettere a fattor comune sensibilità e punti di vista diversi, funzionali all'innovazione e alla competitività sul mercato delle aziende che la promuovono.

L'impegno di Almaxwave

Almaxwave si impegna a bilanciare la diversità a tre livelli:

Sensibilizzare le giovani generazioni delle scuole secondarie ed universitarie attraverso la condivisione di esperienze femminili di successo che hanno caratterizzato l'azienda

Rifiutare lo stereotipo del tecnico IT al maschile

Incentivare un modello di leadership che incoraggia la diversità nei vari team

Si rimanda alla pagina successiva per conoscere i dettagli delle iniziative messe in atto da Almaxwave per ciascun livello descritto sopra



Le pari opportunità nel mondo ICT

Lo studio dell'European Center for Gender Inequality del 2018 conclude che la bassa proporzione di donne nell'industria ICT non è risultato di preferenze individuali ma di ostacoli nella società. Mentre la partecipazione delle donne in studi STEM è incrementato marginalmente, sussiste un grande divario di genere nell'inserimento lavorativo, il che sottolinea la necessità di identificare gli ostacoli e le sfide che caratterizzano l'ambiente di lavoro nel settore per poter poi creare un contesto che ne incoraggi la partecipazione delle donne. Nell'ICT in particolare, tre fattori principali sono discussi per spiegare la bassa partecipazione delle donne nei lavori ICT, vale a dire la relativa mancanza di interesse e qualifiche delle donne nel campo, i fattori culturali che rafforzano l'associazione tra il settore ICT e la mascolinità e un ambiente lavorativo dominato da uomini che scoraggia donne ad intraprendere degli studi che li portino ad una carriera nel settore ICT.

SEGUE

3.2.1

LA DIVERSITÀ NELLA NOSTRA FORZA LAVORO

In Almaxwave nel 2020 le donne rappresentano un terzo della forza lavoro, un dato in continuità con l'anno precedente. Almaxwave è convinta che le differenze e le diversità siano un elemento da promuovere e valorizzare per poter integrare al meglio prospettive diverse nel concepimento delle soluzioni e dei progetti per il mercato. Il processo di recruiting di Almaxwave è cosciente del divario di genere, e senza indurre in discriminazioni verso candidati uomini, non si lascia influenzare da stereotipi ma si lascia convincere dalla competenza. Sebbene vi sia una forte attenzione su questo tema anche da parte delle autorità governative, per invertire la tendenza al livello nazionale in cui 1 candidato su 3 è donna. A oggi rimane comunque difficile per i recruiter del settore portare a bordo neo laureate e professioniste donne.

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE		2019		2020	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 Dicembre	Dirigenti	7	13	5	17
	Quadri	8	39	5	39
	Impiegati*	55	91	56	96
Totale		70	147	66	152

* La categoria impiegati comprende anche i dipendenti somministrati

IL SISTEMA DI GESTIONE SA8000 DEL GRUPPO ALMAVIVA PER IL PRESIDIO DELLE TEMATICHE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Tutti gli aspetti afferenti la sfera sociale come la diversità sono costantemente monitorati dal Social Performance Team nell'ambito dello Standard SA8000 per cui è certificata la capogruppo Almaxviva S.p.A.. Alcune buone prassi sono estese a tutte le Società del Gruppo perché in capo a funzioni centralizzate dalla casa madre (es. funzione acquisti). Il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale si colloca all'interno del Sistema di Gestione Integrato del Gruppo Almaxviva, come componente specifica per il trattamento dei temi della responsabilità sociale. Social Accountability 8000 (SA8000) è la prima norma che tratta temi di responsabilità sociale. Riconosciuta a livello mondiale come standard di riferimento certificabile, si basa su diverse convenzioni internazionali quali l'International Labour Organization, la Dichiarazione ONU sui diritti umani e la Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini. Il Sistema di Gestione del Gruppo Almaxviva viene applicato alle persone che collaborano direttamente e ai lavoratori nella catena di fornitura e prevede il presidio dei seguenti requisiti:

1. Lavoro infantile

2. Lavoro forzato e obbligato

3. Salute e sicurezza sul lavoro

4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
5. Discriminazione

6. Procedure disciplinari

7. Orario di lavoro

8. Retribuzione

30%

Donne in organico totale

11%

Donne in posizioni manageriali

23%

Donne in posizioni dirigenziali

Un modello di leadership al femminile

Almaxwave è una delle poche aziende quotate in Italia ad essere guidata da un Amministratore Delegato donna. Dal 2007 Valeria Sandei è a capo dell'azienda, il che dà un segnale forte e concreto alle dipendenti. Per essere accoglienti e attrarre figure femminili, l'azienda mette in atto modalità di mobilità interna per tutto il personale per fornire uno strumento che promuova le pari opportunità di genere e la meritocrazia.

/ SEGUE

3.2.1 Il nostro impegno nel promuovere diversità e inclusione

Per Almaxwave la diversità acquisisce un significato molto più ampio, che va oltre il divario di genere. Per questo ogni anno partecipa ad iniziative che incoraggiano la condivisione di esperienze di successo da parte dei propri dipendenti donna, promuovere eventi per l'autodeterminazione delle persone con disabilità. Si tratta di un impegno che vede la valorizzazione da parte di Almaxwave della diversità e inclusione in tutte le sue forme

ROLE MODEL AL FEMMINILE INTERVENGO NELLE SCUOLE SECONDARIE

Attraverso la condivisione di storie di successo da parte dei propri dipendenti donna, anche nel corso del 2020 Almaxwave ha svolto degli interventi nelle scuole italiane per raccontare un modello di comportamento da imitare, ovvero di «Role Model» al femminile. Tutto questo perché Almaxwave crede che la condivisione dell'esperienza diretta da parte di coloro che sono riuscite ad esprimere il proprio talento nel settore ITC, possa allargare gli orizzonti degli studenti abituandoli a riconoscere che una leadership al femminile anche in questo settore esiste ed è possibile.

Si tratta di un impegno di grande valore perché consente ad Almaxwave di rispondere al divario di genere nel settore ICT mediante la promozione di iniziative che intendono colmare il tra il «percepito» ed il «reale», incoraggiando da subito l'interesse di ragazze negli ultimi anni di liceo a proseguire con studi nelle discipline STEM e nell'informatica. Nel corso del 2020 il Consorzio ELIS, attraverso il sistema di scuola-impresa che avvicina il mondo aziendale a quello accademico, ha sostenuto l'intervento di professionisti in 100 scuole italiane. Si tratta di un impegno di settore molto forte, che ha visto il coinvolgimento di oltre 30 grandi imprese, impegnate per sostenere le scuole italiane nella trasformazione della scuola in una didattica che apre orizzonti agli studenti.

ALMAWAVE FIRMA LA CARTA COMUNE DEL DISABILITY PRIDE NETWORK

L'adesione di Almaxwave e il Gruppo Almaxviva al Disability Pride Network ha portato il Gruppo a sottoscrivere la Carta Comune del Disability Pride Network, organismo che promuove i diritti civili delle persone con disabilità e ne persegue la piena inclusione sociale. Si tratta di una rete internazionale formata da realtà che condividono gli stessi valori e obiettivi al fine di promuovere e affermare un nuovo modo di vivere, pensare e valorizzare le persone con disabilità.

Almaxwave e Pervoice, hanno dato un contributo attraverso le loro soluzioni di tecnologie di riconoscimento vocale, con sottotitoli che hanno accompagnato ogni intervento dell'evento riducendo così attraverso la tecnologia ostacoli che impediscono inclusione, empowerment, esercizio dei diritti di persone con disabilità.

EVENTI DEDICATI ALLA LEADERSHIP FEMMINILE

Nel corso del 2020 Almaxwave ha partecipato all'evento WomenX Impact Summit, un evento di tre giorni in cui Aziende, Agenzie, Imprenditrici, Manager, CEOs, Professioniste, Influencer e Freelance condividono idee innovative ed approcci all'imprenditoria, all'innovazione digitale, alla sostenibilità e alla comunicazione, tutto in chiave femminile. La particolarità è che la voce è data alle donne, che condividono le loro storie personali, a partire dalle sfide che hanno saputo trasformare e le opportunità che hanno saputo cogliere durante il loro percorso professionale.



3.3

La sicurezza prima di tutto

3.3.1

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

In Almwave «cultura della sicurezza» significa prevenzione. Per questo ogni giorno l'azienda si impegna nel promuovere l'adozione di prassi allineate ai più alti standard di salute e sicurezza, così come l'osservanza delle procedure del Gruppo AlmavivA su questi temi. Si tratta in altre parole di un valore aziendale molto forte che a livello di Gruppo è presidiato dalla funzione Sicurezza e Privacy per tutte le Società, e da ciascuna perseguita con grande consapevolezza e conoscenza, condivisione e collaborazione. In tale ottica, la tutela dei lavoratori - attraverso la formazione e l'informazione, il rispetto delle procedure e delle norme operative, la verifica degli ambienti di lavoro, la sorveglianza sanitaria e l'adozione di ogni altro accorgimento funzionale allo scopo - è parte integrante e trasversale dei processi aziendali.

Gli aspetti di Salute e Sicurezza sono costantemente monitorati anche dall'applicazione dello Standard SA8000. La governance intorno ai temi di salute e sicurezza si struttura nel seguente modo. Il datore di lavoro (ruolo in capo all'amministratore delegato) nomina un proprio delegato, responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) i medici competenti, uno dei quali assume il ruolo di medico competente coordinatore. Gli stessi si incontrano periodicamente e procedono con la valutazione dei rischi, anche attraverso il sopralluogo nei reparti. Il medico competente gestisce in autonomia le cartelle sanitarie da lui custodite in formato elettronico e comunica al datore di lavoro esclusivamente le informazioni riferite ai giudizi di idoneità alla mansione.

La prevenzione attraverso la formazione

La gestione dell'emergenza COVID-19

Almwave si è attivata immediatamente, fin dai primi mesi del 2020, tramite l'istituzione di una task force a livello di Gruppo e l'adozione delle misure precauzionali di cui al "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro".

Queste azioni hanno permesso di monitorare costantemente l'evoluzione della situazione e adottare tempestivamente le misure più appropriate. In particolare, la task force opera mediante strumenti di comunicazione a distanza e modalità di lavoro agile coinvolgendo e attivando, caso per caso, secondo necessità, le varie strutture aziendali. Una delle misure fondamentali, è stata l'adozione della modalità di lavoro agile che, compatibilmente con le esigenze di continuità produttiva e di presidio di alcuni servizi, ha interessato l'intera popolazione aziendale, riducendo al minimo la presenza di personale all'interno delle sedi.

L'azienda garantisce una formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro a tutti i lavoratori e definisce i contenuti sulla base dei riferimenti normativi e dello specifico contesto aziendale di riferimento. Le modalità di progettazione e di erogazione dei corsi in materia di salute e sicurezza vengono definiti in collaborazione con l'Organismo Paritetico Territoriale (OPT) di riferimento, in modo da captare al meglio le esigenze formative. In particolare, l'azienda eroga corsi di formazione base della durata di otto ore (quattro ore di formazione generale e quattro ore di formazione specifica) e corsi di aggiornamento quinquennale della durata di sei ore. Dal 2020, stante anche l'emergenza Covid-19, la formazione su questi temi è proseguita in modalità e-learning.

/ SEGUE

3.3.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

LE PERFORMANCE DI ALMAWAVE SUI TEMI DI SALUTE E SICUREZZA

Le tematiche afferenti la salute e sicurezza sul lavoro sono affrontate mediante un approccio strategico in cui la prevenzione e la protezione rappresentano gli elementi centrali della cultura aziendale. L'azienda monitora i fenomeni infortunistici all'interno di tutte le Società e investe risorse per promuovere la responsabilità individuale e la formazione continua dei dipendenti.

Considerata la natura del business, il fenomeno infortunistico risulta essere pressoché irrilevante. Nel 2019 infatti, è stato registrato un solo infortunio in itinere che ha comportato la perdita di sette giornate lavorative. Nel 2020 invece, non si sono riscontrati infortuni.

SORVEGLIANZA SANITARIA

L'azienda invia i propri dipendenti a visite mediche preventive (al momento dell'ingresso in azienda), visite mediche periodiche e/o a richiesta da parte dei lavoratori e visite mediche per periodi di assenza superiore a 60 giorni per motivi di salute.

Le visite mediche sono state eseguite in azienda nel rispetto delle procedure interne messe in atto per contenere l'emergenza Covid-19.

Per garantire la riservatezza delle informazioni personali sulla salute dei lavoratori, l'azienda non ha visione alle cartelle sanitarie che sono gestite mediante un applicativo con accesso riservato esclusivamente ai medici competenti. Quando richiesta, la cartella sanitaria viene consegnata al lavoratore in busta chiusa.

0

Tasso degli infortuni
sul lavoro registrabili
nel 2020

2,61

Tasso degli infortuni
sul lavoro registrabili
nel 2019

0

Infortuni nel 2020

1

Infortuni nel 2019

0

Giornate perse a causa
di infortunio nel 2020

7

Giornate perse a causa
di infortunio nel 2019

04

Almawave
e gli impatti
ambientali

4.1

Governance ambientale e sistemi di gestione

Almaxwave per il presidio delle tematiche legate ai consumi energetici e alle relative emissioni si avvale del team del Gruppo Almaxviva per la promozione della sostenibilità ambientale.

Almaxviva Green team opera da organismo di supporto alla sostenibilità ambientale per le società del Gruppo. Si occupa in altre parole di gestire e monitorare, coordinare e rendere operative tutte le iniziative di gestione degli impatti ambientali. Il Team per sua natura è trasversale ed è composto da diverse aree aziendali quali:

- rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione Integrato
- il responsabile per le tematiche ambientali ed energetiche;
- la direzione Acquisti;
- la direzione Risorse Umane;
- la direzione Affari Generali;
- la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU);
- la direzione Comunicazione di Almaxviva

Tra le principali iniziative avviate nell'ambito del progetto «Almaxviva Green» vi sono la realizzazione - in collaborazione con l'ENEA - del sistema Smart Energy Management (SEM), una piattaforma IT per il monitoraggio e l'analisi dei consumi energetici negli edifici, utilizzata dal 2010 in tutte le principali sedi.

Inoltre, la Capogruppo fin dal 2014 si è dotata di sistemi di gestione certificati secondo gli standard ISO 14001 per l'ambiente ed ISO 50001 per l'energia. I relativi processi e procedure per la gestione degli aspetti ambientali sono estesi anche ad Almaxwave.



Per poter massimizzare la gestione dell'energia, il Gruppo Almaxviva ha scelto di implementare dal 2014 il «Sistema di gestione dell'energia» ISO 50001. Tale certificazione comporta l'adozione di politiche e procedure e la definizione di obiettivi per raggiungere un aumento dell'efficienza energetica, una riduzione dei costi e un miglioramento delle prestazioni energetiche nella gestione delle attività direttamente imputabili all'azienda.



Per gestire adeguatamente le proprie responsabilità verso gli standard ambientali, il Gruppo Almaxviva ha scelto di implementare dal 2010 il sistema di gestione ISO 14001. Questo sistema di gestione fornisce una struttura per l'integrazione delle pratiche di gestione ambientale e permette di perseguire la protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento, nonché la riduzione del consumo di energia ed altre risorse.



4.2

Consumi energetici e attività di efficientamento

Dal 2008 è attivo il progetto AlmaxivA Green, a cui Almaxave aderisce. Scopo principale di tale iniziativa è la gestione degli impatti ambientali delle attività che, attraverso un impegno congiunto tra azienda e sindacato, declina le proprie azioni in un modello innovativo di relazioni industriali basato su tre direttrici di intervento: l'Azienda Green, la Green IT e Soluzioni IT per l'ambiente

L'azienda green

Attuare modelli di comportamento, interventi organizzativi e gestione di impianti e logistica per ridurre i consumi e l'impatto ambientale ed energetico delle attività aziendali.

La green IT

Promuovere un approccio all'uso efficiente delle tecnologie dell'informazione per ridurre il consumo di risorse, massimizzare l'efficienza energetica dei servizi erogati e dei prodotti durante l'intero ciclo di vita.

Soluzioni IT per l'ambiente

Valorizzare e sviluppare esperienze, competenze e tecnologie per innovare l'offerta commerciale dell'azienda in campo ambientale ed energetico.

La performance ambientale di Almaxave nel 2020

I consumi energetici totali di Almaxave nel 2020 sono diminuiti di circa il 25% rispetto a quelli del 2019. In particolare, considerato il periodo di lockdown imposto dalla pandemia COVID-19 e tenuto conto di una riduzione degli uffici occupati da Almaxave, nel 2020 vi è stata una forte diminuzione dell'utilizzo di energia elettrica per l'illuminazione e di metano utilizzato per il riscaldamento degli uffici. Inoltre, nonostante l'ampliamento del parco auto aziendale, anche i consumi totali di carburante per l'alimentazione della flotta aziendale sono diminuiti considerato il periodo di Smart Working.

Questo trend, che si riscontra anche rispetto al totale delle emissioni di CO₂, deriva inoltre dalla scelta strategica di Almaxave di dotarsi dello Smart Working in maniera repentina ed efficiente e di prolungarlo anche nei mesi successivi al lockdown.

1.029

Energia consumata totale (GJ)

92

Emissioni di CO₂ totali (Ton)

29

Emissioni di CO₂ dirette di scopo 1 (Ton)

63

Emissioni di CO₂ indirette di scopo 2 (Ton)



SEQUE

4.2 Consumi energetici e attività di efficientamento

Pianificazione energetica



Il processo di pianificazione energetica

Il Gruppo ha implementato un Processo di Pianificazione Energetica attraverso il quale poter identificare, partendo dall'analisi delle attività che influenzano i consumi energetici, un piano di azione per il miglioramento delle prestazioni energetiche. L'attività di pianificazione è condotta con una periodicità annuale e/o a fronte di cambiamenti significativi nel sistema.

4.3

Le principali attività di efficientamento energetico

I consumi energetici sono un aspetto ambientale rilevante per Almawave, che si è impegnata nel rendere i propri uffici e Data Center (di proprietà del Gruppo AlmagivA, a cui Almawave si appoggia per lo svolgimento di alcune attività di business) dei complessi ad alta efficienza, compiendo molteplici interventi di efficientamento energetico.

Il Gruppo, nell'ambito del sistema di gestione integrato ambiente-energia, ha svolto un'analisi dei rischi e delle opportunità per quanto riguarda i consumi energetici delle proprie sedi, comprese quelle di Almawave. Tale analisi ha preso in considerazione le sedi e i relativi impatti tra cui il riscaldamento, il raffrescamento e l'illuminazione degli uffici.

L'attività di monitoraggio dei consumi energetici e delle relative emissioni degli uffici avviene in tempo reale attraverso il tool Smart Energy Management (SEM), che si caratterizza per una estesa rete di sensori e un software proprietario. Questa soluzione è diventata inoltre un prodotto commerciale con il quale vengono analizzati oltre 11.000 siti di clienti terzi.

Inoltre, nella sede di Roma Casal Boccone, presso la quale sono presenti gli uffici di Almawave, è stato integrato un sistema di building automation con funzionalità di automazione per la gestione dell'illuminazione delle parti comuni come corridoi, vani scala e sbarchi ascensori.



LA MOBILITÀ SOSTENIBILE

Almawave favorisce e sensibilizza i suoi dipendenti nelle scelte di mobilità sostenibile, offrendo la possibilità di acquistare abbonamenti ai mezzi pubblici a prezzi scontati. Inoltre, laddove le sedi non sono raggiungibili con mezzi pubblici, l'azienda per favorire la mobilità sostenibile ha integrato il servizio pubblico con navette private dedicate. Infine, per favorire la mobilità elettrica su gomma, l'azienda ha installato, in alcune sedi, delle colonnine elettriche per la ricarica dei mezzi.



IL DATA CENTER DI SCALO PRENESTINO A ROMA

Almawave per alcune attività di business si avvale anche del Data Center di Scalo Prenestino a Roma, per il quale il Gruppo AlmagivA effettua investimenti periodici per rinnovi tecnologici dei macchinari volti all'ammodernamento dell'impianto e all'efficientamento energetico. I principali progetti di efficientamento portati a termine hanno riguardato:

- Il Data Center Shrink, ovvero un'operazione di virtualizzazione e consolidamento del Data Center che ha consentito una riduzione del 49% dei consumi;
- La sostituzione dei Gruppi statici di continuità (UPS), con modelli di ultima generazione che consentono di passare da un rendimento effettivo pari a circa il 53% ad uno del 97%;
- La sostituzione del Gruppo Frigo asservito alla produzione di acqua refrigerata del Data Center con un nuovo gruppo Carrier, che permette di raddoppiare l'efficienza;
- L'installazione di circa 160 corpi illuminanti a led con sensori di presenza in sostituzione delle lampade fluorescenti, nei corridoi, antibagni e vani scala.

05

Guida alla lettura

Nota metodologica

Il presente documento è il primo Report di Sostenibilità 2020 di Almaxwave, all'interno del quale sono riportati i risultati raggiunti nell'esercizio 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre) e alcune informazioni qualitative relative ai primi mesi del 2021. Dove possibile, è stato proposto il confronto dei dati dell'ultimo biennio

Il Report di Sostenibilità, redatto con periodicità annuale, ha l'obiettivo di illustrare gli impatti di sostenibilità materiali per Almaxwave e per i suoi principali stakeholder considerando l'intera catena del valore, le relative modalità di gestione e le performance registrate nel biennio 2019-2020. Nel documento sono inoltre descritti il modello organizzativo e gestionale, nonché i risultati conseguiti sia in termini di attività svolte che di progetti tecnologici sviluppati. Il Perimetro di rendicontazione è costituito da Almaxwave S.p.A., PerVoice S.p.A. & Almaxwave do Brasil S.p.A. Alcuni processi organizzativi di governance fanno riferimento alle procedure del gruppo Almaxviva S.p.A., la cui attuazione la Capogruppo estende a tutte le società.

Il Report di Sostenibilità 2020 è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards" (2016) secondo l'opzione di rendicontazione «in accordance-Core».

Le informazioni e i dati inclusi nel presente documento sono riferiti all'anno 2020, i trend di performance al biennio 2019-2020 (laddove disponibili). Le informazioni qualitative e quantitative sono state raccolte con la collaborazione delle diverse funzioni aziendali delle Società appartenenti al gruppo Almaxwave e del gruppo Almaxviva S.p.A. per competenza.

I dati sono stati elaborati mediante estrazioni, aggregazioni e calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, calcolati mediante stime.

Non sono state escluse dalla rendicontazione specifiche attività. Nell'anno di rendicontazione non si segnalano cambiamenti significativi nella natura del business.

In appendice sono riportate la tabella degli indicatori GRI suddivise per area di impatto rendicontate (governance, impatti sociali, impatti ambientali, transizione digitale etica) con riferimento ai paragrafi del documento e una tabella di raccordo tra i temi materiali, gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti, che fungono da bussola per il lettore.

Coerentemente al principio di materialità dello Standard GRI, il processo di redazione del documento ha previsto l'identificazione degli aspetti più significativi ("temi materiali") attraverso l'analisi di materialità svolta nel 2021. Al fine di identificare gli aspetti ambientali, economici, sociali e di governance rilevanti è stato coinvolto il management aziendale mediante survey.

PER INFORMAZIONI E SUGGERIMENTI CONTATTARE
MARKETING@ALMAWAVE.IT

5.2

I principi per definire i contenuti e la qualità del Report di Sostenibilità

Il Report di Sostenibilità 2020 di Almaxwave intende rendicontare i temi rilevanti per la società e per i suoi principali stakeholder. Il Report di Sostenibilità è stato redatto secondo i principi per la definizione dei contenuti indicati dai GRI Standards

Completezza: le tematiche materiali trattate nel Report di Sostenibilità sono ricoperte nella loro interezza e rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di Almaxwave, permettendo in questo modo una valutazione completa delle performance della Società nell'anno di rendicontazione;

Contesto di sostenibilità: le performance di Almaxwave sono presentate nel contesto più ampio della sostenibilità;

Inclusività degli stakeholder: nel presente Report di Sostenibilità vengono riportati i portatori d'interesse di Almaxwave e le modalità con le quali si è tenuto conto dei loro interessi nella definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità;

Materialità: i temi rendicontati sono stati individuati sulla base della loro rilevanza per il business dell'azienda oltre che per i propri stakeholder.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report di Sostenibilità sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI.

Accuratezza: il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Report di Sostenibilità risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di Almaxwave nel periodo di rendicontazione;

Affidabilità: i dati presentati nel documento sono stati raccolti, elaborati e validati dai responsabili di ogni funzione;

Chiarezza: la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il presente Report di Sostenibilità fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse;

Comparabilità: gli indicatori presentati nel Report di Sostenibilità fanno riferimento al biennio 2019-2020 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di Almaxwave nel tempo;

Equilibrio: i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di Almaxwave nel periodo di rendicontazione;

Tempestività: il presente documento prende in considerazione eventi avvenuti successivamente al 31 dicembre 2020 che possano risultare significativi per la valutazione delle performance di sostenibilità di Almaxwave da parte dei portatori di interesse.



5.3

Il processo di analisi di materialità

Un passaggio di fondamentale importanza per la redazione del Report di Sostenibilità secondo i GRI Standards è l'individuazione dei temi di sostenibilità materiali su cui concentrare la rendicontazione, in quanto da un lato rappresentativi degli impatti che l'azienda genera sulle persone, l'economia e l'ambiente e dall'altro risultati rilevanti per le decisioni e valutazioni degli stakeholder di Almaxwave



Almaxwave ha effettuato una prima mappatura delle tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti, compiendo delle analisi sul contesto in cui opera la società, che si è svolta nelle seguenti fasi:

- Analisi di benchmark: sono stati analizzati i documenti e le relazioni di sostenibilità e responsabilità sociale pubblicati da società appartenenti al settore IT specializzate in servizi di Intelligenza Artificiale, al fine di identificare i temi ritenuti rilevanti da parte di aziende comparabili ad Almaxwave;
- Analisi media: sono stati passati in rassegna alcuni articoli sul web e uscite stampa riguardanti l'azienda e i principali stakeholder attraverso l'utilizzo di parole chiave;
- Analisi dei trend di settore: sono stati mappati gli aspetti non finanziari/di sostenibilità evidenziati come rilevanti per il settore. In particolare, sono state analizzate le pubblicazioni di alcune organizzazioni internazionali, nonché una selezione di standard e linee guida di riferimento;
- Analisi delle pressioni degli stakeholder: lettura critica di documenti che attestano gli interessi degli stakeholder dell'azienda, tra cui analisi delle priorità delle associazioni di settore su scala globale, e conseguente individuazione dei temi prioritari per tali categorie;

- Analisi delle priorità interne dell'azienda: lettura critica dei principali documenti aziendali e individuazione dei temi su cui l'azienda investe risorse, pone maggiore attenzione, ha espresso impegni e che possono costituire dei rischi.

Successivamente, le diverse tematiche di sostenibilità emerse da questa fase di analisi sono state valutate dal management in funzione della significatività degli impatti generati da Almaxwave sulle persone, l'ambiente e l'economia e della rilevanza per i suoi stakeholder, così come previsto dallo Standard di rendicontazione. La prioritizzazione dei temi è stata effettuata mediante un questionario nel quale è stato richiesto al management di classificare i temi in relazione a criteri di sostenibilità conformi allo Standard GRI.

Nello specifico, la definizione della priorità dei temi per la società è stata eseguita tenendo in considerazione, oltre al parere qualificato delle figure chiave aziendali, anche l'impegno formale di Almaxwave rispetto alle tematiche sottoposte ad analisi, le priorità strategiche dell'azienda stessa e le principali aree di impatto ambientale, economico e sociale dell'organizzazione. Per la determinazione della rilevanza dei temi di sostenibilità secondo la prospettiva degli stakeholder, mediante survey le prime linee aziendali hanno effettuato la validazione e prioritizzazione di tali stakeholder sulla base della loro influenza e dipendenza da Almaxwave.

5.4 Temi materiali per l'azienda

Tema materiale	Descrizione del tema	Aspetto dei GRI Standard collegato	Perimetro degli impatti		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
			Interno	Esterno	Interno	Esterno
Compliance, etica, integrità e anticorruzione	Promuovere una condotta etica del business, sia internamente che nelle proprie relazioni commerciali, evitando ogni possibile comportamento anti-competitivo, anche attraverso l'adesione ad iniziative internazionali su questi temi come il Global Compact e con l'adozione di un Modello Organizzativo Governativo 231 per prevenire reati di corruzione e societari.	Anticorruzione Comportamento anticoncorrenziale	Almawave			
Continuità del business e data security	Garantire l'affidabilità dei sistemi informatici e delle infrastrutture IT offerte ai clienti, sviluppando servizi che pongono al centro la sicurezza dei dati minimizzando i rischi di cybersecurity. Adottare politiche e procedure allineate ai migliori standard internazionali quali il Sistema di Gestione ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni e il Sistema di Gestione ISO 9001 per la qualità dei processi aziendali.	Tema non GRI	Almawave			
Tutela della proprietà intellettuale	Tutelare le innovazioni tecnologiche su cui si fondano i prodotti aziendali, anche tramite l'eventuale deposito di brevetti.	Tema non GRI	Almawave			

Tema materiale	Descrizione del tema e del perché è rilevante per Almawave	Aspetto dei GRI Standard collegato	Perimetro degli impatti		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
			Interno	Esterno	Interno	Esterno
Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico	Promuovere efficienza e riduzione dei consumi di energia all'interno dell'organizzazione, per permettere anche la riduzione delle emissioni di gas climalteranti derivanti dalle attività di business.	Energia Emissioni	Almawave			
Valorizzazione del capitale umano, attrazione e fidelizzazione dei talenti	Creare e mantenere un'occupazione stabile e qualificata e favorire la crescita formativa dei dipendenti, stimolando il loro sviluppo professionale. Attrarre i migliori talenti e fidelizzare le persone, promuovendo un approccio al lavoro agile e orientato agli obiettivi. Creare un ecosistema con università ed enti di ricerca, promuovendo l'adesione a startup accademiche. Valorizzare la collaborazione con il mondo accademico al fine di creare collaborazioni virtuose tra accademia e impresa.	Occupazione Formazione e Istruzione	Almawave			
Benessere, salute e sicurezza sul lavoro	Promuovere un ambiente di lavoro accogliente, stimolante e positivo per il benessere delle persone, assicurando condizioni di lavoro che garantiscano il pieno rispetto del diritto alla salute, nonché elevati standard in materia di salute e sicurezza.	Salute e sicurezza sul lavoro	Almawave			

5.4 Temi materiali per l’azienda

Tema materiale	Descrizione del tema e del perché è rilevante per Almaxwave	Aspetto dei GRI Standard collegato	Perimetro degli impatti		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
			Interno	Esterno	Interno	Esterno
Diversity e leadership al femminile	Favorire un contesto lavorativo inclusivo volto a garantire pari opportunità e a favorire la diversità come driver di innovazione organizzativa, promuovendo un modello di leadership al femminile. Disincentivare tutte le forme di discriminazione e promuovere la diversità generazionale, religiosa, sessuale, culturale e di genere come motore dell'innovazione e della competitività dell'azienda.	Diversità e pari opportunità	Almaxwave			
Aspetti sociali lungo la catena di fornitura	Assicurare che la sostenibilità non si limiti alle sole operazioni dell'impresa ma venga estesa ai fornitori valutandone, oltre alla qualità, il servizio, i costi, il supporto tecnico e l'impatto sociale.	Valutazione sociale dei fornitori	Almaxwave			
Impatto del business sulla sostenibilità	Investire in attività di ricerca e sviluppo a supporto dell'integrazione armoniosa fra tecnologia e persona, mettendo quest'ultima al centro per supportarla nello sviluppo di soluzioni mirate e ad alto impatto sociale. Ideare soluzioni, in linea con i sette principi che delineano il modello di IA sostenibile quali driver etici e di trasparenza nella costruzione degli standard e nell'adozione di queste nuove tecnologie. Sviluppare soluzioni volte a ridurre al minimo l'impatto energetico, favorendo la nascita di progetti che creano valore per la collettività, che soddisfano nuovi bisogni e che aiutano a risolvere sfide sociali e ambientali dei clienti. Adottare tutte le necessarie certificazioni per validare la messa a terra di questi criteri nel mercato, ad esempio nella sanità (responsabilità di processo).	Performance economica	Almaxwave			

Tema materiale	Descrizione del tema e del perché è rilevante per Almaxwave	Aspetto dei GRI Standard collegato	Perimetro degli impatti		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
			Interno	Esterno	Interno	Esterno
Contributo all'innovazione a alla transizione digitale del paese	Contribuire allo sviluppo tecnologico e digitale del paese Italia, fornendo servizi digitali a supporto dei processi decisionali di imprese, istituzioni e cittadini. Sviluppare soluzioni che accrescano il benessere individuale e della collettività anche negli ambiti a maggior impatto sociale, come ad esempio la sanità.	Tema non GRI	Almaxwave			
Protezione dei dati dei clienti	Proteggere i dati personali dei clienti, operando con responsabilità nella loro gestione in conformità alle normative nazionali ed europee.	Privacy dei clienti Compliance socioeconomica	Almaxwave	Fornitori		
Digitalizzazione dei processi aziendali ed efficientamento del lavoro	Abilitare la digitalizzazione dei clienti per consentire l'efficientamento dei processi aziendali mediante l'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico.	Tema non GRI	Almaxwave			
Umanizzazione della tecnologia	Applicare il linguaggio naturale alla tecnologia sviluppando soluzioni IT in grado di garantire una comunicazione più semplice con il cliente, nonché una migliore experience.	Tema non GRI	Almaxwave			

Il processo di rendicontazione e le metodologie di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di performance riportati, in aggiunta a quanto già indicato all'interno del Report di Sostenibilità



Per il calcolo degli indici relativi alla salute e sicurezza sono stati considerati gli infortuni che hanno comportato almeno un giorno di assenza sul lavoro successivo al giorno dell'infortunio.

L'indice di frequenza degli infortuni è stato calcolato come riportato di seguito:

- **Indice di frequenza** = (numero di infortuni / ore lavorate) * 1.000.000

Per i dati ambientali, qualora non disponibili, sono stati adottati approcci di stima conservativi, ossia sono state scelte le ipotesi associabili alle performance ambientali meno positive. In particolare, per i consumi della flotta aziendale sono stati stimati i km percorsi dal parco auto, suddiviso per tipologia di carburante, sulla base del relativo contratto medio annuale. Successivamente, i km percorsi sono stati trasformati in consumi tenendo conto del consumo medio per litro di ogni tipologia di carburante. Infine per il 2020, il dato annuale è stato ponderato per i soli mesi di utilizzo delle auto.

I fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici sono i seguenti:

- I fattori di conversione utilizzati per la benzina, il gasolio, il CNG, il GPL, il metano, il biogas e l'energia elettrica provengono dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito), annualmente aggiornato 2019 e 2020.

Le emissioni di gas a effetto serra sono state calcolate come riportato di seguito:

- **Emissioni di gas a effetto serra** = dato di attività * fattore di emissione corrispondente.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG sono i seguenti:

- **Emissioni Scope 1:** i fattori di emissione utilizzati per benzina, gasolio, CNG, GPL, metano e biogas provengono dal database Defra, annualmente aggiornato, per il 2019 e il 2020;
- **Emissioni Scope 2 – Location based:** il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale secondo la metodologia Location based proviene dai Confronti internazionali Terna;
- **Emissioni Scope 2 – Market based:** il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale secondo la metodologia Market based proviene da AIB - European Residual Mixes.

5.6 GRI Content Index

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
INDICATORI GENERALI DEGLI STANDARD			
GRI 102 INFORMATIVA GENERALE 2016	102-1 Nome dell'organizzazione	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 144-145	-
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-3 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-4 Luogo in cui opera l'organizzazione	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-6 Mercati serviti	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-8 Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Capitolo 3, Par. "3.1.1 Sosteniamo le nostre persone", p. 108-111	-
	102-9 Catena di fornitura	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-10 Variazioni significative all'organizzazione e alla catena di fornitura	Capitolo 1, Par. "1.1.1 L'innovazione tecnologica è il nostro DNA", p. 12-13	-
	102-11 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Capitolo 1, Par. "1.3.2 Leader nell'Intelligenza Artificiale per la sostenibilità", p. 40-41	-
	102-12 Iniziative esterne	Capitolo 1, Par. "1.1.5 Leader nell'Intelligenza Artificiale", p. 20-21	-
	102-13 Appartenenza ad associazioni	Capitolo 1, Par. "1.1.5 Leader nell'Intelligenza Artificiale", p. 20-21	-
	102-14 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Lettera agli stakeholders, p. 9	-
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	Capitolo 1, Par. "1.3.2 Leader nell'Intelligenza Artificiale per la sostenibilità", p. 40-41	-
	102-18 Struttura di governo dell'organizzazione	Capitolo 1, Par. "1.2.1 Gli organi di governo", p. 30-31	-
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Capitolo 1, Par. "1.4.2 Poniamo al centro i nostri stakeholder chiave", p. 52-53	-

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
INDICATORI GENERALI DEGLI STANDARD			
GRI 102 INFORMATIVA GENERALE 2016	102-41 Accordi collettivi di contrattazione	Tutti i dipendenti sono coperti da accordi collettivi di contrattazione in conformità alle normative nazionali vigenti	-
	102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder	Capitolo 1, Par. "1.4.2 Poniamo al centro i nostri stakeholder chiave", p. 54-55	-
	102-43 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 1, Par. "1.4.2 Poniamo al centro i nostri stakeholder chiave", p. 54-55	-
	102-44 Argomenti chiave e criticità sollevate	Capitolo 1, Par. "1.4.2 Poniamo al centro i nostri stakeholder chiave", p. 54-55	-
	102-45 Entità incluse nel bilancio di esercizio consolidato	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-46 Definizione dei contenuti del report e perimetro dei temi materiali	Capitolo 1, Par. "1.4.1 Conosciamo i nostri impatti di sostenibilità più significativi", p. 52-53	-
	102-47 Elenco dei temi materiali	Capitolo 1, Par. "1.4.1 Conosciamo i nostri impatti di sostenibilità più significativi", p. 52-53	-
	102-48 Modifiche alle informazioni inserite nei report precedenti	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-49 Cambiamenti alla rendicontazione	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-50 Periodo di rendicontazione	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-51 Data dell'ultimo rapporto	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-52 Periodicità della rendicontazione	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-53 Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-54 Dichiarazione del livello di applicazione dei GRI Standards	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-
	102-55 GRI Content Index	Capitolo 5, Par. "5.6 GRI Content Index", p. 162-167	-
	102-56 Attestazione esterna	Capitolo 5, Par. "5.1 Nota metodologica", p. 148-149	-

5.6 GRI Content Index

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
GRI 200 – INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA			
Performance economica			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 1, Par. "1.4.3 Creiamo valore economico condiviso per soddisfare le nuove sfide sociali, p. 56-57	-
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale da parte dell'organizzazione		-
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito		-
Anti-corruzione			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 1, Par. "1.3.1 Poniamo l'etica al centro del nostro agire, p. 40-41	-
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale da parte dell'organizzazione		-
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		-
Comportamento Anti-concorrenziale			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 1, Par. "1.3.1 Poniamo l'etica al centro del nostro agire, p. 40-41	-
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale da parte dell'organizzazione		-
GRI 206: Comportamento Anti-concorrenziale 2016	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		-

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
GRI 300 – INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
Energia			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 4, Par. "4.2 Consumi energetici e attività di efficientamento, p. 140-143	-
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale da parte dell'organizzazione		-
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione		-
Emissioni			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 4, Par. "4.2 Consumi energetici e attività di efficientamento, p. 140-143	-
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale da parte dell'organizzazione		-
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		-
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici		-

5.6 GRI Content Index

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
GRI 400 – INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE			
Occupazione			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 3, Par. “3.1.1 Sosteniamo le nostre persone, p. 110-113	-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Numero di dipendenti assunti e cessati		-
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		-
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		-
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		-
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Capitolo 3, Par. “3.3.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, p. 132-135	-
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		-
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		-
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori		-
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute sicurezza sul lavoro all’interno delle relazioni commerciali		-
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		-
	403-9 Infortuni sul lavoro		-
Formazione e istruzione			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 3, Par. “3.1.1 Sosteniamo le nostre persone, p. 110-113	-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente		-

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 3, Par. “3.2.1 Il nostro impegno nel promuovere diversità e inclusione, p. 124-129	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti		-
Valutazione sociale dei fornitori			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 1, Par. “1.3.1 Poniamo l’etica al centro del nostro agire, p. 40-41	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali		-
Protezione dati dei clienti			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 2 , Par. “2.5 Costante attenzione alla continuità di business, p. 100-105	-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
GRI 418: Protezione dati personali clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni e la perdita dei dati dei clienti		-
Compliance socioeconomica			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti		-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti	Capitolo 2 , Par. “2.5 Costante attenzione alla continuità di business, p. 100-105	-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
GRI 419: Compliance socioeconomica	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		-

5.6 GRI Content Index

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
ASPETTI NON COPERTI DA INDICATORI GRI			
Umanizzazione della tecnologia			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 2, Par. “2.2.1 Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo”, p. 68-69	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
Impatto del business sulla sostenibilità			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 2, Par. “2.1. Il nostro business guarda a un futuro sostenibile”, p.60-65	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione	Capitolo 2, Par. 2.3 L’AI nel modello sviluppo sostenibile dalla tecnologia valore”, p. 72-81	-
Tutela della proprietà intellettuale			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 2, Par. “2.2. Ricerca e sviluppo”, p.66-73	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
Digitalizzazione dei processi aziendali ed efficientamento del lavoro			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 2, Par. “2.4. Supportiamo la transizione digitale del Paese: i progetti realizzati”, p.84-99	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-

GRI Standards	Indicatori	Riferimento paragrafo	Omissioni
ASPETTI NON COPERTI DA INDICATORI GRI			
Continuità del business e data security			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 2 , Par. “2.5 Costante attenzione alla continuità di business, p. 100-105	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-
Contributo all’innovazione e alla transizione digitale del paese			
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	Capitolo 2, Par. “2.4. Supportiamo la transizione digitale del Paese: i progetti realizzati”, p.84-99	-
	103-2 Descrizione dell’approccio manageriale e delle sue componenti		-
	103-3 Valutazione dell’approccio manageriale da parte dell’organizzazione		-

06

Tabelle dati

6.1 Ci presentiamo

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

Valore economico	Unità di misura	2019	2020
Valore economico generato	Milioni di Euro	23.397	27.765
Valore economico distribuito	Milioni di Euro	18.846	23.606
Costi operativi	Milioni di Euro	8.645	12.159
Valore distribuito ai dipendenti	Milioni di Euro	8.454	9.269
Valore distribuito ai fornitori di capitale	Milioni di Euro	1.510	1.755
Valore distribuito alla P.A.	Milioni di Euro	235	415
Valore distribuito alla comunità	Milioni di Euro	2	7
Valore economico trattenuto	Milioni di Euro	4.550	4.160

GRI 205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

Episodi di corruzione accertati	Unità di misura	2019	2020
Numero totale e natura degli episodi di corruzione accertati	n	0	0
Numero totale di episodi di corruzione accertati nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti per corruzione	n	0	0
Numero totale di episodi di corruzione accertati per cui i contratti con i partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione	n	0	0

GRI 206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

Azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche nelle quali l'azienda è stata coinvolta	Unità di misura	2019	2020
Numero di azioni legali in corso riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche	n	0	0
Numero di azioni legali completate riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche	n	0	0

GRI 414-1: Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

Tipo	Unità di misura	2019	2020
Numero totale di nuovi fornitori	n	55	50
Numero di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri sociali	n	28	31
Percentuale nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	%	51%	62%

6.2 La visione digitale di Almaxwave

KPI non GRI: Business continuity

Episodi di corruzione accertati	Unità di misura	2019	2020
Numero interruzioni del servizio causate da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali presso le strutture di hosting.	n/sistema	0,64	0,55
Numero di problemi di performance (materiali e non materiali) causate da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali nelle strutture di hosting.	n/sistema	0,83	0,67
Il tempo medio di inattività per sistema calcolato in minuti nell'anno.	minuti/sistema	13	11

GRI 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

Reclami	Unità di misura	2019	2020
Numero totale di reclami documentati ricevuti per violazione della privacy dei clienti	n		
- di cui ricevuti da soggetti esterni	n	0	0
- di cui provenienti da organi di controllo	n		
Furti o perdite	Unità di misura	2019	2020
Numero totale di furti o perdite di dati dei clienti identificati	n	0	0

GRI 419-1: Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica

Multe e sanzioni non monetarie per inosservanza di leggi e/o regolamenti in ambito sociale ed economico	Unità di misura	2019	2020
Valore monetario totale delle multe significative nell'area sociale ed economica	Milioni di Euro	0	0
Numero totale di sanzioni non monetarie nell'area sociale ed economica	n	0	0
Numero di casi nell'area sociale ed economica segnalati attraverso meccanismi di risoluzione delle controversie	%	0	0

6.3 Le nostre persone

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori

Dipendenti	Tipo di contratto	Genere	Unità di misura	2019	2020
	Tempo indeterminato	Donne	Numero di teste	66	63
		Uomini	Numero di teste	140	151
		Totale	Numero di teste	206	214
	Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Tempo determinato	Donne	Numero di teste	4
Uomini			Numero di teste	7	1
Totale			Numero di teste	11	4
Totale		Totale	Numero di teste	217	218

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori

Dipendenti	Tipo di contratto	Genere	Unità di misura	2019	2020
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Full-time	Donne	Numero di teste	68	64
		Uomini	Numero di teste	146	151
		Totale	Numero di teste	214	215
	Part-time	Donne	Numero di teste	2	2
		Uomini	Numero di teste	1	1
		Totale	Numero di teste	3	3
Totale		Totale	Numero di teste	217	218

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori

Dipendenti	Tipo di contratto	Unità di misura	2019	2020
Lavoratori al 31 dicembre	Numero totale di tirocinanti	Numero di teste	5	2
	Numero totale di lavoratori interinali	Numero di teste	6	11
	Numero totale di lavoratori autonomi	Numero di teste	0	0

6.3 Le nostre persone

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover

Dipendenti	Genere	Età	Unità di misura	2019	2020
Nuovi dipendenti assunti dal 1° Gennaio al 31 Dicembre	Femminile	< 30 anni	Numero di teste	15	11
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	9	1
		> 50 anni	Numero di teste	0	0
		Numero totale di donne assunte	Numero di teste	24	12
	Maschile	< 30 anni	Numero di teste	11	9
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	25	19
		> 50 anni	Numero di teste	6	7
		Numero totale di uomini assunti	Numero di teste	42	35
	Numero totale di assunzioni		Numero di teste	66	47

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover

Dipendenti	Genere	Età	Unità di misura	2019	2020
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° Gennaio al 31 Dicembre	Femminile	< 30 anni	Numero di teste	5	4
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	7	12
		> 50 anni	Numero di teste	0	1
		Numero totale di donne	Numero di teste	12	17
	Maschile	< 30 anni	Numero di teste	6	10
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	25	24
		> 50 anni	Numero di teste	2	4
		Numero totale di uomini	Numero di teste	33	38
	Numero totale di cessazioni		Numero di teste	45	55

6.3 Le nostre persone

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover

Dipendenti	Genere	Età	Unità di misura	2019	2020
Dipendenti al 31 Dicembre	Donne	< 30 anni	Numero di teste	24	26
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	41	36
		> 50 anni	Numero di teste	5	4
		Numero totale di donne assunte	Numero di teste	70	66
	Uomini	< 30 anni	Numero di teste	22	26
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	100	96
		> 50 anni	Numero di teste	25	30
		Numero totale di uomini assunti	Numero di teste	147	152
	Numero totale di dipendenti		Numero di teste	217	218

GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

Ore di formazione per categoria di occupazione	UM	2019						2020					
		Uomo	Donna	Totale	Procapita Donna	Procapita Uomo	Procapita Totale	Uomo	Donna	Totale	Procapita Donna	Procapita Uomo	Procapita Totale
Ore di formazione fornite agli executive	Ora	85	20	105	2,857	6,538	5,250	75	18	93	3,6	5,8	5,2
Ore di formazione fornite ai manager	Ora	310,88	54	364,88	6,750	9,144	8,688	673,89	136	809,89	27,2	4,0	20,8
Ore di formazione fornite agli impiegati	Ora	1316,04	486,44	1802,48	8,844	13,160	11,629	1552,4	623,44	2175,84	11,1	105,0	13,5
Totale ore fornite ai dipendenti	Ora	1711,92	560,44	2272,36	8,006	11,646	10,472	2301,29	777,44	3078,73	66,0	15,1	14,1

6.3 Le nostre persone

GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Genere e categoria	2019	
	Numero di teste	Percentuale dei dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale per genere e categoria
Genere	Donne	108 72%
	Uomini	41 28%
Categoria	Dirigenti	5 3%
	Quadri	24 16%
	Impiegati	120 81%
Numero totale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo personale		149 69%

GRI v405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Consiglio di amministrazione per genere ed età	Genere	Età	Unità di misura	2019	2020
	Donne	< 30 anni	Numero di teste	0	0
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	4	3
		> 50 anni	Numero di teste	0	0
		Direttore donne totali	Numero di teste	4	3
	Amministratori al al 31 Dicembre	Uomini	< 30 anni	Numero di teste	0
Tra 30 e 50 anni	Numero di teste		7	5	
> 50 anni	Numero di teste		6	7	
Direttori uomini totali	Numero di teste		13	12	
	Totale		Numero di teste	17	15

6.3 Le nostre persone

GRI v405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Organo di vigilanza per genere ed età	Genere	Età	Unità di misura	2019	2020
Membri dell'organo di governo al 31 Dicembre	Donne	< 30 anni	Numero di teste	0	0
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	1	1
		> 50 anni	Numero di teste	0	0
		Direttore donne totali	Numero di teste	1	1
	Uomini	< 30 anni	Numero di teste	0	0
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	0	3
		> 50 anni	Numero di teste	3	3
		Direttori uomini totali	Numero di teste	3	6
		Totale		Numero di teste	4

GRI v405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Collegio sindacale per genere e gruppo di età	Genere	Età	Unità di misura	2019	2020
Membri dell'organo di governo al 31 Dicembre	Donne	< 30 anni	Numero di teste	0	0
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	0	0
		> 50 anni	Numero di teste	2	1
		Direttore donne totali	Numero di teste	2	1
	Uomini	< 30 anni	Numero di teste	0	0
		Tra 30 e 50 anni	Numero di teste	3	3
		> 50 anni	Numero di teste	5	6
		Direttori uomini totali	Numero di teste	8	9
		Totale		Numero di teste	10

6.3 Le nostre persone

GRI v405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Dipendenti per categoria di lavoro e genere		Unità di misura	2019		2020	
			Donna	Uomo	Donna	Uomo
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre	Executives	Numero di teste	7	17	5	17
	Managers	Numero di teste	8	39	5	39
	Impiegato	Numero di teste	55	91	56	96
	Operaio	Numero di teste	0	0	0	0
	Totale	Numero di teste	70	147	66	152

GRI v405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Dipendenti per categoria di lavoro e gruppo di età		Unità di misura	2019			2020		
			< 30 anni	Fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	Fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre	Executives	Numero di teste	0	15	9	0	12	11
	Managers	Numero di teste	0	36	17	0	32	17
	Impiegato	Numero di teste	35	97	8	53	85	8
	Operaio	Numero di teste	0	0	0	0	0	0
	Totale	Numero di teste	35	148	34	53	129	36

6.3 Le nostre persone

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro

Dipendenti	Unità di misura	2019	2020
Ore lavorate	Ore	383.624	384.669
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n	1	0
di cui incidenti in itinere	n	1	0
(solo se il trasporto è stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro)	n	0	0
di cui infortuni sul lavoro con assenza da 1 a 3 giorni	n	1	0
di cui infortuni sul lavoro con assenza superiore a 3 giorni	n	0	0
Numero totale di decessi a seguito di infortunio sul lavoro	n	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili	-	2,61	0
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	0	0
Tasso di decessi	-	0	0
Giornate perse a causa di infortunio	n	7	0

6.4 Almawave e gli impatti ambientali

GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione

Consumi diretti all'interno dell'organizzazione da fonti energetiche rinnovabili e non rinnovabili	Unità di misura	2019	2020
Gasolio	GJ	0,0	4,7
Metano	GJ	304,0	193,9
Diesel (Flotta auto)	GJ	174,4	167,3
Benzina (Flotta auto)	GJ	14,4	23,0
GPL (Flotta auto)	GJ	0,0	7,7
Energia Elettrica	GJ	2,0	0,3
Consumo indiretto di energia elettrica	Unità di misura	2019	2020
Energia elettrica acquistata	GJ	658,1	467,5
Energia Idroelettrica acquistata	GJ	230,5	164,6
Consumi energetici Totali	GJ	1383,4	1029

GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)

Emissioni dirette - Scopo 1	Unità di misura	2019	2020
Gasolio	tCO2eq	-	0,3
Metano	tCO2eq	17,3	11,0
Diesel (Flotta auto)	tCO2eq	12,2	11,7
Benzina (Flotta auto)	tCO2eq	1,0	1,5
GPL (Flotta auto)	tCO2eq	-	4,6
Totale scopo 1	tCO2eq	30,5	29,1

GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scopo 2)

Emissioni indirette - Scopo 2	Unità di misura	2019	2020
Emissioni da consumi di energia elettrica - Location based	tCO2eq	88,8	63,1
Emissioni da consumi di energia elettrica - Market based	tCO2eq	88,6	62,8
Totale - Scopo 1 e Scopo 2	tCO2eq	119,1	91,9



almawave.it

