

Report
di Sostenibilità
2022





LA NATURALE INTERAZIONE CON LA TECNOLOGIA



L'intelligenza artificiale al tuo servizio, per risultati concreti, disegnati per rispondere alle tue esigenze nel tuo mondo.

MISSION

Il nostro obiettivo è dare concretezza alla trasformazione digitale nella vita di tutti i giorni, attraverso un modello di esperienza naturale nell'interazione uomo-macchina.

Valorizziamo la conoscenza e semplifichiamo i servizi, rendendo operativo il potenziale dell'intelligenza artificiale in contesti complessi, grazie ad asset tecnologici state-of-the-art e competenze distintive nel mondo dei Big Data.



Indice

1	2	3	4	5	6
Ci presentiamo	Governance	Transizione digitale responsabile	Persone	Ambiente	Allegati

12	La Trasformazione Digitale: l'intelligenza artificiale e la creazione del valore
14	Il Gruppo Almaxwave: Una dimensione globale
20	I settori tecnologici in cui opera Almaxwave
24	L'evoluzione del contesto di riferimento
28	Una visione tecnologica e sostenibile: il modello di Business integrato di Almaxwave
30	Gli input essenziali
32	Gli Output: Tecnologie, Prodotti, Piattaforme e Servizi
38	Gli Outcome e i benefici di sostenibilità
40	L'approccio di Sostenibilità di Almaxwave
42	Il modello di sostenibilità
44	Il processo di analisi di materialità sui temi di sostenibilità
46	Strategia di sostenibilità: gli impegni di Almaxwave
48	Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almaxwave

52	La creazione di valore condiviso
54	Gli organi di Governo e la struttura organizzativa
56	Il Modello di Corporate Governance
60	La Struttura Organizzativa
62	La responsabilità nel Business
64	I valori di Almaxwave
66	Il sistema normativo ed i sistemi di gestione
68	Continuità del Business e Cybersecurity
72	Tutela della proprietà intellettuale

76	Le soluzioni di Intelligenza Artificiale per lo sviluppo sostenibile
78	Il valore e i principi guida dell'intelligenza artificiale sostenibile
80	Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile
98	Innovazione, ricerca e sviluppo
100	Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo
104	Ecosistema con partner scientifici di eccellenza
106	Consorzi di ricerca, collaborazioni internazionali e bandi europei
110	Prospettive future di innovazione
112	La soddisfazione dei clienti e la tutela della privacy
114	Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e servizio
116	La Privacy dei dati: affidabilità e sicurezza

122	Il valore delle nostre persone
124	La composizione dell'organico
126	Assunzioni e cessazioni
128	La strategia per le persone di Almaxwave
130	Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone
136	La formazione per lo sviluppo delle persone
140	L'attrazione dei migliori talenti
144	La promozione della diversità e dell'inclusione
150	Una catena di fornitura responsabile

154	L'impegno di Almaxwave per l'Ambiente
156	Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico
156	Consumi energetici ed emissioni
160	Gestione dei rifiuti
161	La gestione dei consumi idrici

164	Principi e criteri di reporting
168	Metodologia di calcolo
168	Tabelle di correlazione
170	Definizione dei temi materiali e degli impatti
174	Tabelle di performance
194	GRI Content Index
202	Relazione della Società di Revisione

Highlights 2022

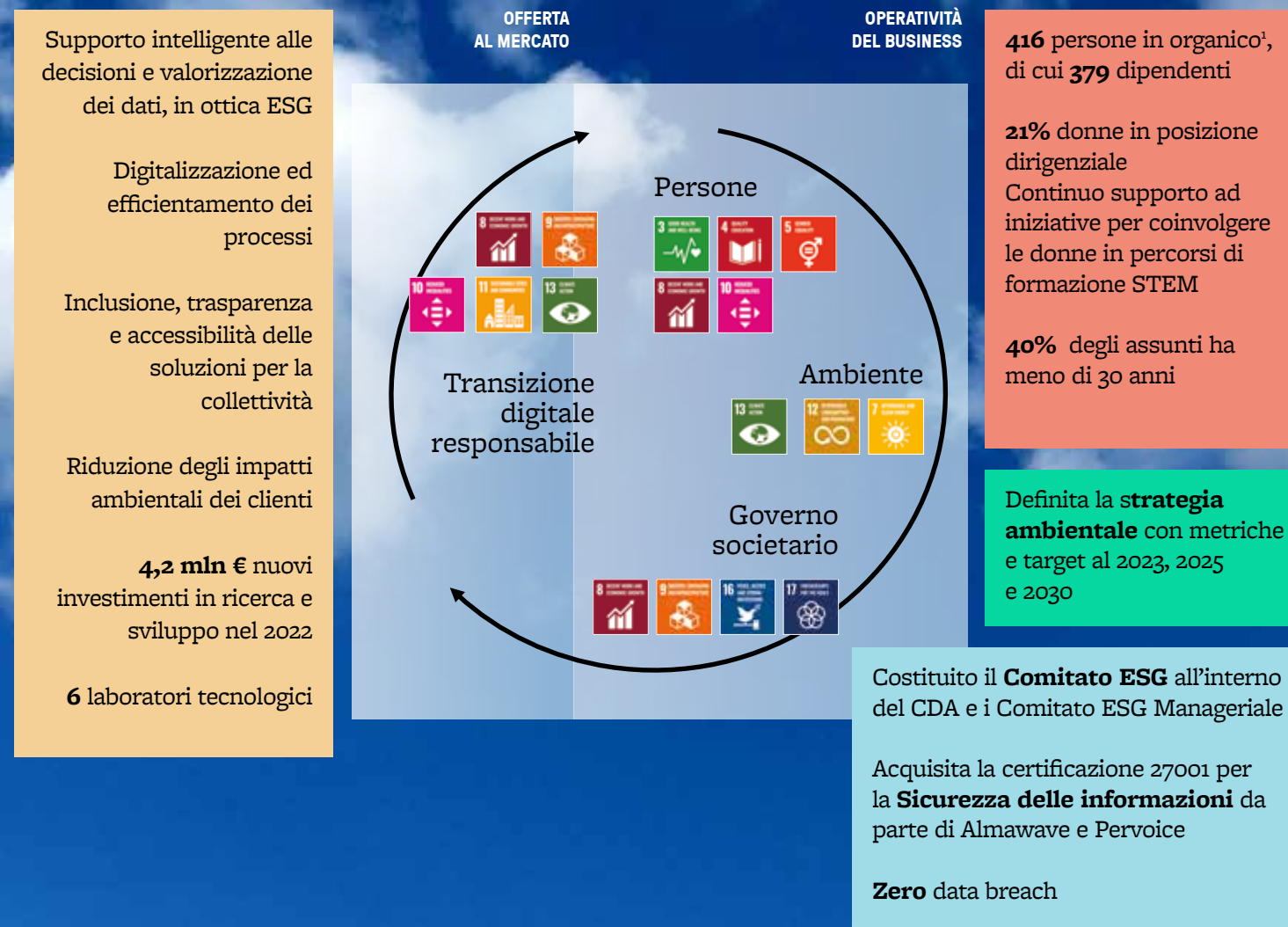
presente in **3**
paesi nel mondo, con
clienti in più
di **20** paesi

>300
clienti
e **20**
prodotti

>30
partner

49,7 mln € valore
generato, di cui **41,1** mln € (83%)
distribuito agli stakeholder

Il modello ESG di Almawave



1. Il dato relativo all'organico totale rispetto al valore pubblicato sul Bilancio Consolidato 2022 del Gruppo Almawave differisce per una diversa metodologia di rendicontazione.

Lettera agli stakeholder

Cari Stakeholder,

Nel corso del 2022, il mercato globale dell'Intelligenza Artificiale (AI) ha sperimentato una crescita esponenziale, dimostrando la solidità e la resilienza del settore, nonostante le incertezze geopolitiche e l'inflazione globale. L'AI rappresenta un insieme di tecnologie che sta trasformando tutti i settori, e gli investimenti in questa area aumenteranno di oltre il 30% annuo. Questa tendenza positiva si riflette anche in Italia, dove il mercato dell'Intelligenza Artificiale è previsto passare da 860 milioni di euro nel 2021 a 1,4 miliardi di euro nel 2023.

In questo contesto, nel 2022 Almaxwave ha ottenuto risultati significativi e continua a crescere in modo sostenibile, investendo in attività focalizzate su soluzioni di mercato (soluzioni di Vertical AI) in grado di rispondere pienamente alle esigenze dei clienti, attraverso l'utilizzo dei propri prodotti e servizi per risolvere casi d'uso caratteristici delle diverse Industries (ovvero: finanza pubblica, amministrazione, difesa, sicurezza, territori intelligenti, sanità, mobilità e trasporti intelligenti, imprese, fintech, telecomunicazioni e media, settore turistico, servizi pubblici, transizione ecologica e sostenibilità) al fine di continuare a disegnare un futuro distintivo rispetto alla concorrenza e ad alto potenziale di mercato.

La **sostenibilità è sempre più una parte integrante del business** del Gruppo, grazie al percorso di inclusione degli aspetti ESG sia nell'offerta di prodotti e servizi al mercato sia nella gestione interna dell'Azienda, promuovendo così una transizione digitale responsabile, accessibile e sostenibile. In particolare, **gli impegni di Almaxwave nello sviluppo sostenibile sono concretizzati dalla definizione di una strategia di sostenibilità** con obiettivi e target specifici in riferimento a ciascun pilastro del modello di sostenibilità (Governance Societaria, Transizione Digitale Responsabile, Persone, Ambiente). L'attenzione dell'Azienda alla sostenibilità è testimoniata anche dall'ottenimento del **premio AssoNEXT Best ESG Identity** e, a partire da febbraio 2023, Almaxwave ha aderito formalmente all'iniziativa **Global Compact delle Nazioni Unite**, impegnandosi a sviluppare, implementare e diffondere pratiche di sostenibilità aziendale, con particolare attenzione ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione.

Nell'ambito della Transizione digitale responsabile, nei prossimi anni Almaxwave mira ad avere un **portafoglio di prodotti e servizi composto totalmente da soluzioni innovative sempre più concentrate sulla sostenibilità ambientale e sociale**, con l'obiettivo di diffondere l'uso dell'Intelligenza Artificiale per supportare i risultati di business, come la trasformazione digitale, la transizione ecologica e il turismo sostenibile. È proseguito, infatti, il forte processo di innovazione del Gruppo attraverso l'evoluzione dell'offerta e l'inserimento di nuove piattaforme/prodotti, per cui nel corso del 2022 è stata lanciata sul mercato la nuova **piattaforma AIWave** che consente di abbattere le barriere e di ridurre la complessità di azione dell'Intelligenza Artificiale nei processi aziendali. Inoltre, l'acquisizione nel primo semestre 2022, di due aziende, Sister (che opera in ambito Geographic Information Systems -GIS-) e The Data Appeal (che si focalizza in particolare sulla Business Intelligence (BI) a supporto delle decisioni), ha consentito di ampliare l'offerta di servizi con impatti positivi negli ambiti sociali ed ambientali. Sis.ter ha sviluppato **soluzioni** per il **servizio idrico in-**

tegrato e per la Rete di Distribuzione del Gas, che utilizzano tecnologie per la gestione intelligente del ciclo dell'acqua e del gas, al fine di apportare miglioramenti nella individuazione e valutazione delle perdite, ottimizzazione delle attività sul campo, maggiore efficacia degli investimenti, miglioramento dei processi di gestione delle risorse, nonché riduzione del consumo energetico. The Data Appeal, invece, sfrutta i dati per accelerare il progresso verso un mondo più sostenibile, equo e inclusivo e nel 2022 ha realizzato diversi indici come il **Destination Sustainability Index e Fair Index**, ovvero due indici proprietari che valutano la sostenibilità economica, sociale e ambientale di territori, destinazioni e brand, utilizzando una tecnologia automatica e scalabile a livello globale.

All'interno del settore tecnologico, particolare importanza è rivestita dagli ambiti relativi alla sicurezza delle informazioni e della tutela della privacy. Il Gruppo ha da sempre investito nel garantire processi e infrastrutture adeguati e nel corso del primo semestre 2022, a dimostrazione di ciò, Almaxwave ha ottenuto la certificazione **"ISO 27001 – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGI)"** e la **Certificazione STAR della Cloud Security Alliance (CSA)**, specifica per la predisposizione e gestione di ambienti di cloud computing sicuri.

La crescita del Gruppo è sostenuta anche dall'essenziale contributo delle persone che, con le loro competenze e qualità, supportano la continua evoluzione del business. Nel 2022 il personale è aumentato significativamente rispetto all'anno precedente, dovuto sia alle nuove acquisizioni societarie sia ad una poderosa attività di recruiting di competenze e professionalità dal mercato. Nell'ottica di costruire un ambiente stimolante e flessibile, Almaxwave ha adottato la **"People Strategy 2022"** denominata "Become", l'obiettivo di rendere centrali le persone che operano nell'Information Technology, attraverso il consolidamento di un ambiente flessibile ed integrato di spazio fisico e digitale guidato da principi di fiducia e di collaborazione, di autonomia e di responsabilità, orientato all'efficienza e al risultato. È importante sottolineare che l'impegno del Gruppo Almaxwave agli aspetti legati alla sfera sociale, tutela dei diritti umani o diversità è forte ed è estesa su tutta la catena del valore aziendale, come confermato dall'ottenimento nel primo semestre 2022 della certificazione riferita allo **Standard Social Accountability 8000 (SA8000)**, standard internazionale di riferimento per la responsabilità sociale. In particolare, l'Azienda monitora e misura i suoi progressi in termini di diversità, per migliorare il suo approccio e rendere la sua cultura sempre più attenta e inclusiva. In particolare, l'Azienda e l'Amministratore Delegato in prima persona partecipano costantemente a eventi e seminari sulle donne e sull'Intelligenza Artificiale (tra gli ultimi: W-leadership, Belisario, GirlsPower G-Power) con lo scopo di promuovere la diversità di genere e ad aumentare la presenza femminile nel campo STEM. Infine, in riferimento agli **impatti ambientali**, Almaxwave monitora costantemente le emissioni e i consumi energetici, promuove la riduzione dei rifiuti e delle externalità ambientali negative, in un'ottica di economia circolare.

Tutte queste iniziative rappresentano un impegno concreto per rafforzare il presidio di Almaxwave sui temi di sostenibilità, nella convinzione che questo debba essere uno dei pilastri sui quali si basa l'identità del Gruppo. Il successo ottenuto è stato reso possibile grazie alla passione e all'impegno di tutte le persone e i collaboratori di Almaxwave. La sinergia creata da tutti questi elementi aiuterà a raggiungere gli importanti obiettivi stabiliti per il futuro, contribuendo così ad accrescere il benessere della collettività, a facilitare l'inclusione digitale e a rendere la transizione digitale concreta e responsabile.

Valeria Sandei

Amministratore Delegato

1

Ci presentiamo

1.1

La Trasformazione Digitale: l'intelligenza artificiale e la creazione del valore

La Digital Transformation si riferisce al processo di profondo cambiamento che coinvolge attività e processi organizzativi, competenze e modelli di business, consentendo di sfruttare le opportunità offerte dalle tecnologie digitali a favore della collettività. L'adozione di tecnologie come l'intelligenza artificiale, il cognitive computing, l'analisi dei dati, il cloud computing e il linguaggio naturale stanno ridefinendo il panorama aziendale e pubblico, offrendo nuove opportunità di creazione di valore. Questa trasformazione è già realtà e sta attivamente influenzando il nostro quotidiano, dallo stile di vita alle relazioni sociali a lavoro, a significativo beneficio di consumatori, società e ambiente.

Trasformazione digitale in esponenziale accelerazione, a seguito degli effetti della pandemia, ma anche grazie all'impatto positivo del Piano nazionale di ripresa e resilienza, presentato nel 2021, che, con l'apposita Missione 1 "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", sostiene la transizione digitale del Paese per 40,3 miliardi di euro¹.

L'industria ICT può contribuire molto ai 17 Obiettivi di

Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite, in particolare favorendo l'innovazione, promuovendo un'economia ed una industrializzazione inclusiva e sostenibile, nonché creando sistemi e infrastrutture resilienti. In particolare, l'implementazione di piattaforme di e-learning e la promozione dell'accesso a Internet hanno il potenziale per migliorare l'accesso all'istruzione e alla formazione, riducendo così le disuguaglianze e sostenendo il raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile n. 4 "Istruzione di qualità"². Inoltre, l'implementazione di tecnologie avanzate di analisi dei dati e di intelligenza artificiale può contribuire a ridurre il consumo di energia nei settori industriali del 15-20% entro il 2040, sostenendo così il raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile n. 13 "Azioni per il clima"³. Una ricerca nell'ambito della Digital Transformation condotta dal World Economic Forum⁴, dimostra come la trasformazione digitale e le tematiche di sostenibilità siano due aspetti prioritari all'interno della comunità imprenditoriale globale. Questi due obiettivi possono – e devono – andare di pari passo nell'economia odierna.

La tecnologia ha la missione di aiutare a risolvere le più grandi sfide dell'umanità. È ormai provato inoltre che i criteri ESG siano altamente impattanti in fase di valutazione e selezione dei propri fornitori di soluzioni ICT. Ciò è particolarmente vero in quanto il settore si sposta rapidamente dall'IT tradizionale, che dispone di Data Center e applicazioni on-premise, al New IT, che consente di trasmettere, archiviare, elaborare e analizzare i dati da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. Per questo motivo, la sicurezza dei dati, la privacy degli utenti e l'accesso equo ai vantaggi della tecnologia sono diventati sempre più importanti per i clienti, le autorità di regolamentazione e le altre parti interessate. Più la trasformazione digitale supportata dal New IT incorpora fattori ESG, più è probabile che abbia successo. Più le iniziative ESG trarranno vantaggio da ciò che la tecnologia ha da offrire, più efficienti ed efficaci saranno. È quindi un buon momento per combinare la transizione digitale con gli aspetti della sostenibilità, al fine di pensare e di costruire un futuro più intelligente per tutti.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE (IA)

L'intelligenza artificiale (IA), è uno degli elementi fondamentali della transizione digitale e rappresenta una delle tecnologie che incideranno maggiormente sull'evoluzione della società e nella creazione di valore nei prossimi anni. L'IA è un insieme di diverse tecnologie che interagiscono tra di loro per consentire alle macchine di percepire, apprendere, comprendere e agire autonomamente.

Il termine intelligenza artificiale nasce nel 1955 ad opera dell'informatico McCarthy, come «la scienza e l'ingegneria di rendere intelligenti le macchine». Da quel momento, il percorso dell'intelligenza artificiale è scandito da tappe fondamentali e rivoluzioni, che hanno ridisegnato totalmente il volto della società e di cui il Gruppo Almayave ha saputo cogliere le potenzialità di sviluppo, rendendole opportunità di business. Il futuro riserva sfide stimolanti nell'ambito dell'intelligenza artificiale, che seguiranno cinque principali macro-trend di sviluppo⁵.

1. <https://www.governo.it/en/node/16701>
2. UNESCO. (2017). Information and Communication Technologies in Education for Sustainable Development: A Review
3. World Economic Forum. (2018). Digital Transformation Initiative - Maximizing the Return on Digital Investments.
4. <https://www.weforum.org/agenda/2023/01/digital-transformation-new-it-esg-davos-23/>
5. Gartner, Forbes

1.2

Il gruppo Almaxwave: una dimensione globale

Mission

Il nostro obiettivo è dare concretezza alla trasformazione digitale nella vita di tutti i giorni, attraverso un modello di esperienza naturale nell'interazione uomo-macchina.

Valorizziamo la conoscenza e semplifichiamo i servizi, rendendo operativo il potenziale dell'intelligenza artificiale in contesti complessi, grazie ad asset tecnologici state-of-the-art e competenze distinte nel mondo dei Big Data.

Almaxwave è un'azienda italiana che opera nel settore tecnologico dell'Intelligenza Artificiale applicata al Linguaggio Naturale (Natural Language Processing) e nei servizi Big Data. In oltre 10 anni di attività, ha raggiunto una posizione distintiva sia sul mercato italiano che internazionale. Almaxwave fa parte del gruppo Almaxviva, un leader nell'Information and Communication Technology, e lavora a fianco di aziende pubbliche e private durante la transizione digitale.

L'intelligenza artificiale comprende soluzioni in grado di simulare metodi di ragionamento e apprendimento umani per risolvere problemi complessi, utilizzando algoritmi predittivi e meccanismi di apprendimento automatico che sfruttano i big data. Queste tecnologie consentono una nuova forma di automazione, ovvero soluzioni estremamente sofisticate che possono analizzare grandi archivi di dati non strutturati.

Almaxwave incarna la spinta all'innovazione del Gruppo Almaxviva, contribuendo a abilitare una trasformazione digitale guidata da tecnologie di intelligenza artificiale "made in Italy". Utilizzando il Machine Learning, il Deep Learning e il Natural Language Processing, Almaxwave sviluppa soluzioni tecnologiche versatili, multifunzionali e multisettoriali che trovano applicazione nella vita di tutti i giorni.

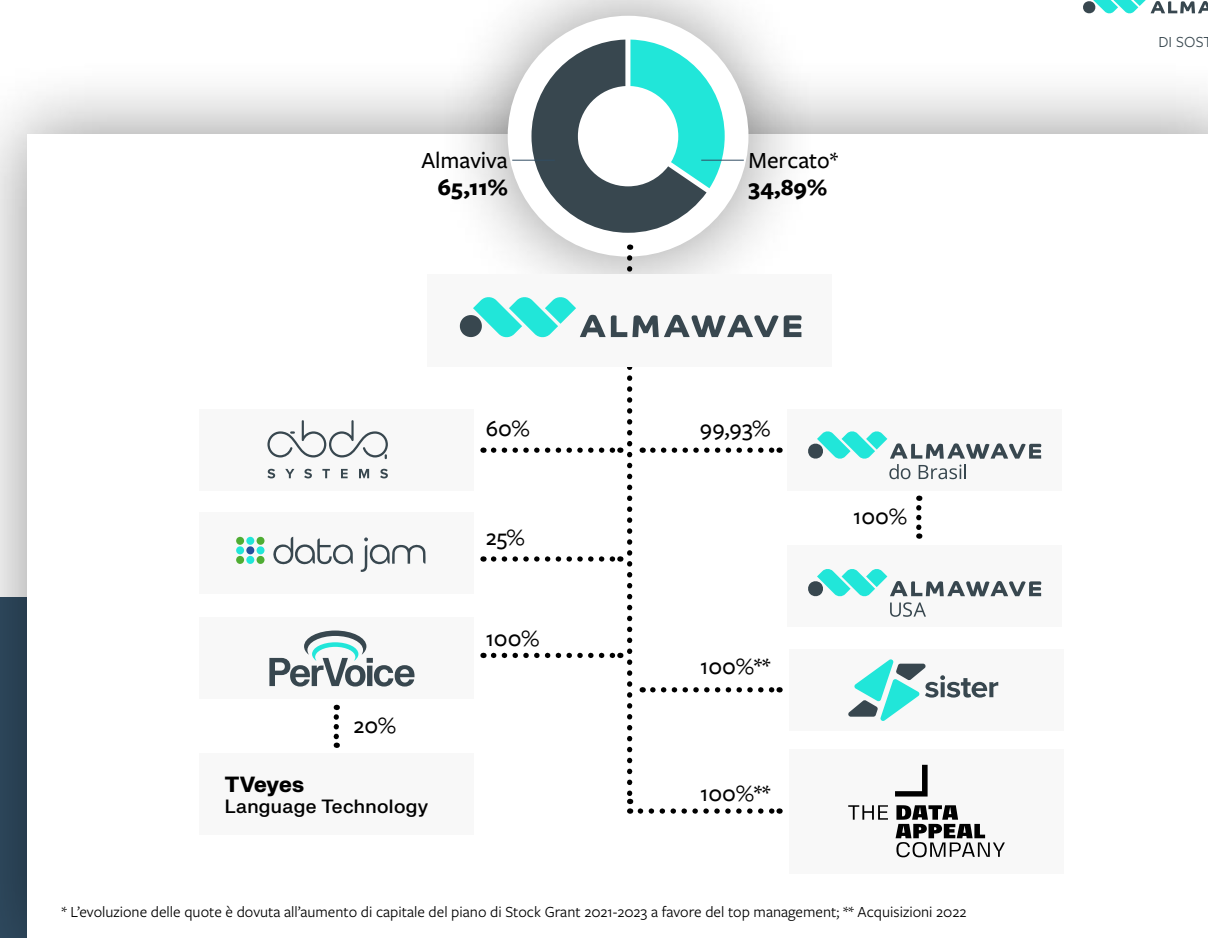
La mission di Almaxwave ha l'obiettivo di combinare tecnologia proprietaria all'avanguardia e servizi avanzati per accelerare la trasformazione digitale, trasformandone le potenzialità in risultati di business misurabili. Nell'ultimo decennio la crescita della Società si è sviluppata lungo due direttrici principali:

1. La prima riguarda il complesso mondo delle tecnologie di interfaccia uomo-macchina, che puntano alla semplificazione del rapporto dell'uomo con i sistemi informatici, un'attività essenziale per efficientare sistemi e procedure delle pubbliche amministrazioni e delle aziende.
2. La seconda direttrice mira a sviluppare gli ambiti di Data Science, Big Data, Machine Learning e Intelligenza Artificiale, in grado di comprendere e valorizzare le informazioni fornendo spunti e indicazioni data-based a supporto del processo decisionale e strategico. Un'idea di democratizzazione nell'uso dei dati, a beneficio di tutti gli utenti finali.

La dimensione globale di Almaxwave è caratterizzata da una solida presenza in Italia e una crescente operatività internazionale. Il Gruppo è una realtà dinamica e in continua espansione: grazie alle società controllate, alle 9 sedi e a un network di partner internazionali in costante evoluzione, può offrire i suoi servizi a clienti in diversi paesi, e rispondere alle diverse esigenze del mercato.

SEQUE

Il gruppo Almawave: una dimensione globale



Gennaio ALMAWAVE NASCE DA ALMAVIVA CONSULTING

Il Gruppo Almaviva decide di sviluppare un percorso dedicato per l'applicazione dell'intelligenza artificiale.

2006

Febbraio IN BRASILE VIENE COSTITUITA ALMAWAVE DO BRASIL

Con l'obiettivo di diventare fornitore leader nel mercato brasiliano di tecnologie "people-centered", Almawave do Brasil offre alle grandi imprese brasiliane soluzioni di qualità ed efficienza nei processi di Customer Interaction e di Knowledge Management.

2010

ACQUISIZIONE DELLA MAGGIORANZA DI PERVOICE

Spinoff della Fondazione Bruno Kessler, Pervoice è la prima azienda italiana di servizi tecnologici ad offrire un portafoglio di soluzioni di riconoscimento vocale (Automatic Speech Recognition) tramite la propria piattaforma Audioma®.

2013

BIG DATA CONTRACTS

Almawave si aggiudica, insieme ad altri partner, 2 lotti nell'ambito di importanti accordi quadro CONsip

2017

ACQUISIZIONE OBDA SYSTEMS

OBDA Systems è una startup innovativa nata in seno all'Università La Sapienza di Roma che propone prodotti e soluzioni ad alto valore tecnologico per estrarre informazioni chiave da dataset complessi e di grandi dimensioni. L'acquisizione permette ad Almawave di allargare lo spettro di soluzioni proprietarie legate alle tecnologie del linguaggio e dei Big Data a sostegno di imprese e Pubblica Amministrazione.

ALMAWAVE DEBUTTA IN BORSA

Quotata sul mercato Euronext Growth Milan

2021

Aprile ACQUISIZIONE THE DATA APPEAL COMPANY

Società attiva nello sviluppo di soluzioni di vertical AI analytics, leader nel settore turismo, fintech e location intelligence.

Maggio ACQUISIZIONE DI SISTER

SisTer – Sistemi Territoriali S.r.l., società con sede a Cascina (Pisa) attiva nello sviluppo di soluzioni e progetti in ambito Data Science, focalizzata su Open Data Analytics, Spatial Intelligence e piattaforme di Decision Support System, per i settori Multi-utilities e Government.

2022

/ SEGUE

Il gruppo Almawave: una dimensione globale

La diffusione in Europa di Almawave è in fase di sviluppo, ma sono già in corso rilevanti progetti e partnership in diversi settori di mercato. Anche in Medio Oriente, Almawave ha avviato collaborazioni, in particolare in ambito media monitoring.

La declinazione internazionale di Almawave viene supportata anche grazie alle tecnologie proprietarie: i prodotti realizzati nell'ambito dell'interpretazione della voce e testo in oltre 40 lingue, consentono infatti una facile estensione territoriale. I prodotti e i servizi che Almawave propone ad oltre 300 clienti nel mondo sono frutto di network strutturati e laboratori tecnologici innovativi, con oltre 400 professionisti con forti competenze tecniche- Big Data, Data Science, Machine Learning, Architetture AI e Integration – oltre ad una profonda conoscenza dei processi di business.

La presenza di Almawave nel mondo



I settori tecnologici in cui opera Almaxwave

Il settore tecnologico in cui Almaxwave opera è quello dell'Intelligenza Artificiale applicata al Linguaggio Naturale (Natural Language Processing), includendo ambiti e applicazioni via via più specializzati e innovativi quali il Machine Learning, le Conversational Platform, l'Automatic Speech Recognition, il Machine Translation e il Based Data Management. L'obiettivo è una maggiore interazione uomo-macchina e la creazione di soluzioni integrate, multimodali e omnicanale.

Attraverso l'adozione di algoritmi predittivi, l'intelligenza artificiale consente alle macchine di comprendere, agire e apprendere con livelli di intelligenza simile a quelli umani.

Attraverso l'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico, Almaxwave contribuisce all'efficientamento dei processi aziendali dei propri clienti grazie all'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico, efficaci e pervasive.

Almaxwave sfrutta le potenzialità dei dati e delle proprie tecnologie per rivoluzionare i processi di business in ottica di Digital Transformation. In particolare, attraverso l'Intelligenza Artificiale, il Gruppo è in grado di:

- Automatizzare i processi di business con l'utilizzo di informazioni estratte dal linguaggio naturale, scritto e parlato;

- Creare nuovi modelli di interazione uomo-macchina per semplificare l'esperienza utente;
- Abilitare un nuovo modello di governance dei dati, scoprire fenomeni e nuove correlazioni, sfruttare appieno il patrimonio informativo aziendale.

Nel 2022 il Gruppo Almaxwave ha lavorato all'evoluzione dei seguenti ambiti a supporto di clienti, dipendenti e cittadini:

- Abilitare nuovi modelli di accesso e fruizione di informazioni complesse;
- Estrarre, aggregare e visualizzare informazioni e dati di diversa natura (testo e voce), sfruttando algoritmi di Intelligenza Artificiale;
- Facilitare l'interpretazione di informazioni complesse e fenomeni di business, supportando i processi decisionali;
- Creare nuovi modelli di interazione tra le organizzazioni e gli utenti (clienti, dipendenti, cittadini) multicanale testo e voce convergente;
- Automatizzare i processi sfruttando modelli intelligenti pre-addestrati;
- Abilitare un nuovo modello di governance dei dati, scoprire fenomeni e nuove correlazioni, sfruttare appieno il patrimonio informativo aziendale.

LINGUAGGIO NATURALE (NATURAL LANGUAGE PROCESSING O NLP)

L'elaborazione del Linguaggio Naturale (Natural Language Processing o NLP) è il ramo dell'intelligenza artificiale che si occupa del trattamento automatico della lingua utilizzata nella quotidianità: le soluzioni di NLP estraggono le informazioni direttamente da contenuti sia testuali che vocali ed eseguono compiti a partire da istruzioni espresse in linguaggio naturale. Grazie al NLP, Almaxwave supporta i propri clienti nella semplificazione ed ottimizzazione di processi complessi, come ad esempio le attività di gestione dei contatti nei servizi di Customer Care. La tecnologia:

- Classifica ed estrae informazioni rispetto a domini specifici;
- Supporta più di trenta lingue con un focus specifico sulla lingua italiana;
- Combina efficacemente approcci basati sulla "rappresentazione della conoscenza" (ontologie, knowledge graph) e machine learning = Composite AI;
- Utilizza formati e strumenti "open" per una strategia "no vendor lock-in".

AI GENERATIVA

L'introduzione dell'AI generativa ha trasformato l'interazione con le applicazioni. I nostri laboratori R&D hanno sviluppato una nuova interfaccia per le diverse piattaforme del nostro Gruppo, unendo algoritmi di interrogazione di linguaggio naturale per accedere a dati strutturati, avanzate tecniche di ricerca vettoriale e potenti large language models di nuova generazione. Ecco alcuni esempi in corso di realizzazione:

Destination AI di TDAC: Le tecnologie di "Composite AI" applicate alla piattaforma proprietaria di The Data Appeal Company per le destinazioni turistiche hanno dato vita a un nuovo modulo integrato di funzionalità di Intelligenza Artificiale generativa che è in grado di analizzare informazioni e dati da diverse fonti con semplici domande in linguaggio naturale. Attraverso questa analisi, è possibile fornire indici di performance ed insights, comprendendo i trend, per una gestione turistica più efficace.

Smart Water AI di SisTer: La medesima struttura tecnologica ha dato vita ad un'interfaccia in linguaggio naturale che consente di operare direttamente sulle applicazioni della control room e generare automaticamente report. Tutto ciò per supportare l'operatività delle forze sul campo, migliorando le applicazioni di "field force management", agevolando l'accesso alle informazioni tecniche e operative da dispositivi mobili "rugged" e semplificando la gestione degli ordini di lavoro.

/ SEGUE

I settori tecnologici in cui opera Almaxwave

MACHINE LEARNING

Il Machine Learning è un ramo dell'intelligenza artificiale che utilizza dati e algoritmi per emulare il modo in cui gli esseri umani apprendono. Nei sistemi di machine learning, la macchina "impara" ad eseguire un determinato compito a partire da esempi forniti durante una fase di apprendimento, non limitandosi a replicare quanto appreso, ma elaborando le regole necessarie a gestire nuovi dati rispetto al medesimo dominio. Almaxwave aiuta ad aumentare la conoscenza linguistica di base e la completezza dei modelli rispetto ad uno specifico gergo di dominio, adottando tecniche che consentono di minimizzare il numero di esempi necessari all'addestramento ed utilizzando software sviluppati internamente, oltre che modelli di machine learning emergenti.

CONVERSATIONAL PLATFORMS

Le Conversational Platforms sono soluzioni end-to-end che utilizzano l'Intelligenza Artificiale e il linguaggio naturale per la gestione automatizzata ed unificata delle conversazioni da una pluralità di canali, sia vocali che testuali. Queste piattaforme sono in grado di gestire vere e proprie conversazioni, con domande e risposte alternate tra l'utente e la macchina e di abilitare contesti ibridi che possono coinvolgere l'intervento di operatori umani (blending di canale).

La tecnologia:

- È multicanale, multidevice e multimodale (testo e voce);
- Può coinvolgere l'operatore umano nel contesto di qualunque fase di una conversazione (Human-in-the-loop);
- Fornisce strumenti di tipo "no-code" e "low code" per lo sviluppo dei dialoghi di conversazione.

AUTOMATIC SPEECH RECOGNITION

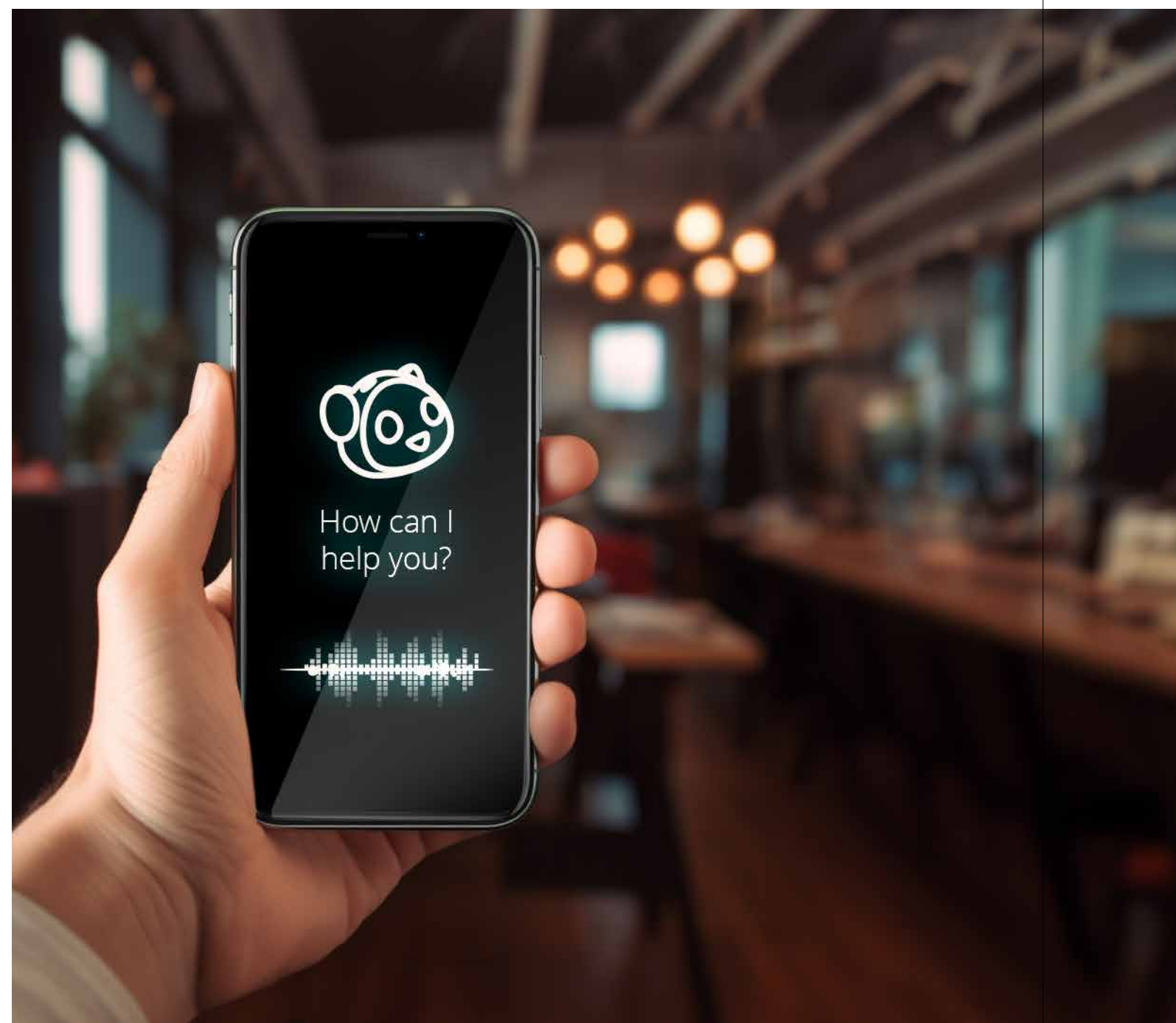
L'Automatic Speech Recognition è la tecnologia che applica l'Intelligenza Artificiale alla voce ed al parlato spontaneo per rendere più semplice e naturale l'interazione tra uomo e macchina. La tecnologia di riconoscimento vocale è utilizzata in diversi ambiti ed è applicabile a molteplici casi d'uso. Inoltre, la sua capacità di essere adattata di volta in volta allo scenario di utilizzo, diventa un fattore di successo fondamentale per migliorare la user experience e ottimizzare i processi operativi.

MACHINE TRANSLATION E SPOKEN LANGUAGE TRANSLATION

La produzione di contenuti è in costante aumento e supera di gran lunga la capacità di tradurli manualmente per renderli accessibili a tutti. La "Machine Translation" applica l'AI al testo trascritto, producendo automaticamente i documenti corrispondenti in tutte le lingue supportate. La "Spoken Machine Translation" è la sua naturale evoluzione, che combina in modo innovativo la "Machine Translation" e lo "Speech Recognition" per superare le barriere linguistiche nel parlato.

ONTOLOGY BASED DATA MANAGEMENT

Per Ontology Based Data Management si intendono le tecnologie che supportano le aziende nei processi di governance, produzione e gestione dei dati attraverso rappresentazioni della conoscenza che sfruttano le tecnologie semantiche per facilitare l'accesso alle informazioni da parte degli utenti.



Nell'ambito dell'Azienda sono di particolare rilievo i servizi di Big Data, Open Data, Insight & Analytics. Questa area è strategica in quanto funzionale allo sviluppo di modelli di analisi dei dati su ingenti volumi al fine di ottenere informazioni e insights; è uno degli ambiti in forte espansione, grazie all'aumento della disponibilità di dati raccolti e utili all'addestramento dei modelli di Intelligenza Artificiale. Tali dati possono essere elaborati e interpretati per trarre benefici nei diversi business.

1.3.1

L'evoluzione del contesto di riferimento

IL TREND DEL SETTORE DIGITALE

Nel 2023 si prevede una solida ripresa nel settore dell'Information Technology (IT), con una crescita stimata del 5,1% rispetto all'anno precedente, raggiungendo un valore di 4.600 miliardi di dollari. Ci si aspetta che gli investimenti si orienteranno sempre più verso le opzioni cloud, mentre le aziende continueranno a investire per mantenere i loro data center interni. Con riferimento al mercato digitale italiano, nel primo semestre 2022 si è registrata una crescita del 3%, portando il valore totale a 37.163 milioni di euro. Si prevede che nel 2023 il mercato digitale italiano aumenti ancora del 3%, raggiungendo un valore di 79.138 milioni di euro. Si stima un aumento più significativo negli anni successivi, con una crescita del 4,8% nel 2024 e del 5,3% nel 2025, portando il mercato oltre gli 87 miliardi di euro entro il 2025.

IL TREND DEL SETTORE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Il mercato globale dell'intelligenza artificiale (AI) ha registrato una crescita significativa nel 2022 e si prevede che continuerà ad aumentare in modo costante. Il fatturato del settore è stimato intorno ai 387 miliardi di dollari nel 2022, con una previsione di un aumento del 260% entro il 2029, superando il trilardo di dollari. Gli Stati Uniti sono i leader del settore, seguiti dalla Cina che prevede una rapida crescita fino a raggiungere un fatturato di 64,7 miliardi di dollari entro il 2027. Anche l'Europa sta mostrando una crescita significativa, con previsioni di ricavi di circa 27 miliardi di euro nei prossimi tre anni, e Regno Unito, Germania e Francia emergono come potenze nel settore.

La dimensione del mercato globale dell'AI si prevede che crescerà ad un tasso medio annuo del 27% dal 2020 al 2025¹, con una forte domanda e adozione in settori

Tasso di crescita
>30%
in tutti i settori /
tecnologie dell'IA

SEGUE

5 trend dell'IA 2022



COMPOSITE AI

Gestire la crescente complessità delle tecniche e applicazioni AI per ottenere outcome di business



AUMENTO DELLA FORZA LAVORO

L'AI non sostituirà il lavoro dell'uomo, ma aggiungerà efficienza. Macchine e persone lavoreranno fianco a fianco usando funzionalità intelligenti e smart



NUOVI BUSINESS VERTICALI

Quando le imprese mature in ambito AI si spingeranno a usare l'AI per sviluppare nuovi prodotti e servizi, oltre che per automatizzare i processi ed ottimizzare le efficienze, la necessità di una migliore assurance sull'AI diventerà essenziale



SERVIZIO AL CLIENTE AUTOMATIZZATO

L'AI può essere utilizzata per automatizzare molte attività relative al processo di servizio al cliente, tracciando la storia di cliente, guidandolo verso i corretti interlocutori e usando il Natural Learning Process e le sentiment analisi dare le priorità



INTELLIGENZA AUMENTATA

Entro il 2025 l'AI aumenterà, senza sostituire, le capacità dell'uomo: l'intelligenza aumentata, dove macchine e persone sfruttano le rispettive potenzialità, diventerà una modalità di lavoro sempre più



FOCUS SUI SETTORI CORE DELL'AI



/ SEGUE

L'evoluzione del contesto di riferimento



come NLP, Machine Learning, Speech Recognition e Computer Vision.

L'AI sta trovando applicazioni in diversi settori come IT, servizi finanziari, retail, telecomunicazioni e difesa, con investimenti in crescita costante. Tuttavia, l'adozione dell'AI è ancora agli inizi e si prevede un notevole aumento degli investimenti, soprattutto nei settori della pubblica amministrazione, della salute e della manifattura.

In Italia, il mercato dell'AI è destinato a una forte crescita nel triennio 2021-2023, con una previsione di raggiungere 1,4 miliardi di euro nel 2023. Inoltre, ci si aspetta un aumento degli investimenti nelle piattaforme di analisi dei Big Data, che potrebbero superare i 3 miliardi di euro nel 2023. Un'importante percentuale delle aziende italiane di medie e grandi dimensioni ha avviato almeno un progetto di intelligenza artificiale durante l'anno. Le applicazioni di Intelligenza Artificiale, da parte di società italiane, riguardano principalmente attori che operano nel segmento dei servizi finanziari: Chatbots e IVA (Intelligent Virtual Assistant) sono le soluzioni previste in maggiore espansione seguite da customer care, robotic e intelligent process automation. I settori

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

Nonostante mostri un tasso di crescita medio inferiore alla media, l'industria "Telco & IT" si conferma come la più servita in America Latina. Nel 2022, ha registrato una crescita costante negli investimenti e nell'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale (IA), focalizzandosi principalmente su quattro tecnologie: Machine Learning, Natural Language Processing, Computer Vision e Speech Recognition. Nel periodo di previsione (2019-2025), il mercato brasiliano degli investimenti nell'IA ha registrato un tasso di crescita annuale composto (CAGR) del 32,1%, passando da 4,3 milioni di dollari nel 2019 a 30,4 milioni di dollari entro il 2025. Nel 2022, l'adozione dell'IA è stata significativa. Le aziende locali stanno investendo sempre di più nelle tecnologie AI per migliorare i processi interni e offrire nuovi prodotti e servizi ai clienti. Settori come quello finanziario, l'agricoltura e la sanità sono stati particolarmente attivi nell'adozione dell'IA, mentre il governo sta anche lavorando a progetti pilota per utilizzare l'IA in settori come la sicurezza pubblica e la gestione delle crisi.

I TREND DELLA TECNOLOGIA AUTOMATIC SPEECH RECOGNITION L'EVOLUZIONE DELLE TECNOLOGIE CONVERSAZIONALI: LA CUSTOMER EXPERIENCE 2023

Negli ultimi anni, società di consulenza hanno esaminato come le aziende stiano utilizzando le tecnologie vocali basate sull'ASR (Automatic Speech Recognition) per migliorare l'efficienza e la produttività delle loro organizzazioni. Si prevede che la tecnologia vocale diventerà parte integrante di molte attività aziendali e i modelli vocali saranno sempre più adattati a casi d'uso, settori, intenti e lingue specifici. La trasformazione dei motori vocali negli ultimi anni è stata significativa grazie ai progressi nell'intelligenza artificiale e dei miglioramenti nella precisione, prestazioni e scalabilità. La Customer Experience del 2023 si basa sulla virtualizzazione e l'automazione delle interazioni tra clienti e brand. Agenti conversazionali autonomi come chatbot e voicebot stanno diventando sempre più presenti, creando un mercato globale stimato a 52 miliardi di dollari entro il 2028. L'Intelligenza Artificiale non solo è una componente tecnologica, ma anche una mentalità orientata a offrire un'esperienza di servizio migliore sia per i clienti esterni che interni.

Nel campo dell'assistenza vocale, due sono gli aspetti chiave:

1. Le Speech Analytics permettono di monitorare il servizio di customer care e analizzare le conversazioni tra operatori e clienti, fornendo dati utili per migliorare i processi dell'helpdesk, la soddisfazione dei clienti e le vendite.
2. La biometria vocale, ovvero l'utilizzo della voce per accedere a servizi, svolgere operazioni e garantire la sicurezza delle applicazioni, offre un livello di sicurezza superiore rispetto a password e domande di sicurezza tradizionali. Le implementazioni on-premises sono preferite per prevenire violazioni dei dati e mantenere la sicurezza all'interno dell'ambiente aziendale. L'uso della biometria vocale è in crescita nei settori dei servizi finanziari, vendita al dettaglio, pubblica amministrazione, sanità, sicurezza, telecomunicazioni e fornitori di servizi.

1.4

Una visione tecnologica e sostenibile: il modello di Business integrato di Almaxwave

All'interno del contesto di transizione digitale, Almaxwave si propone al mercato con un modello di creazione del valore che integra gli aspetti di business (input e output) con quelli della sostenibilità (outcome), per generare impatti positivi attraverso la tecnologia all'interno del contesto economico, sociale e ambientale.

Gli input essenziali del modello di business di Almaxwave sono: il capitale umano, costituito da più di 400 professionisti con competenze trasversali e ampie conoscenze dei settori tecnologici di riferimento, e gli asset immateriali, ovvero brevetti, marchi e procedure organizzative. L'intera struttura di input è sorretta da un solido capitale finanziario, che permette un costante

flusso di investimenti per le attività di ricerca e sviluppo che rappresentano il motore innovativo di Almaxwave. Questi elementi base vengono rielaborati e trasformati per ottenere un output competitivo: prodotti e tecnologie proprietarie affiancati da servizi diversificati, che rendono concreta la digital transformation dei clienti e rispondono alle esigenze dei diversi mercati. L'obiettivo finale è quello di produrre outcome che possano contribuire, attraverso le attività di business, al miglioramento di tutti gli ambiti della sostenibilità. Il modello integrato di Almaxwave è supportato da un approccio di sostenibilità a 360° che considera contestualmente gli aspetti di governo societario, transizione digitale responsabile, persone e ambiente.

Il modello di business

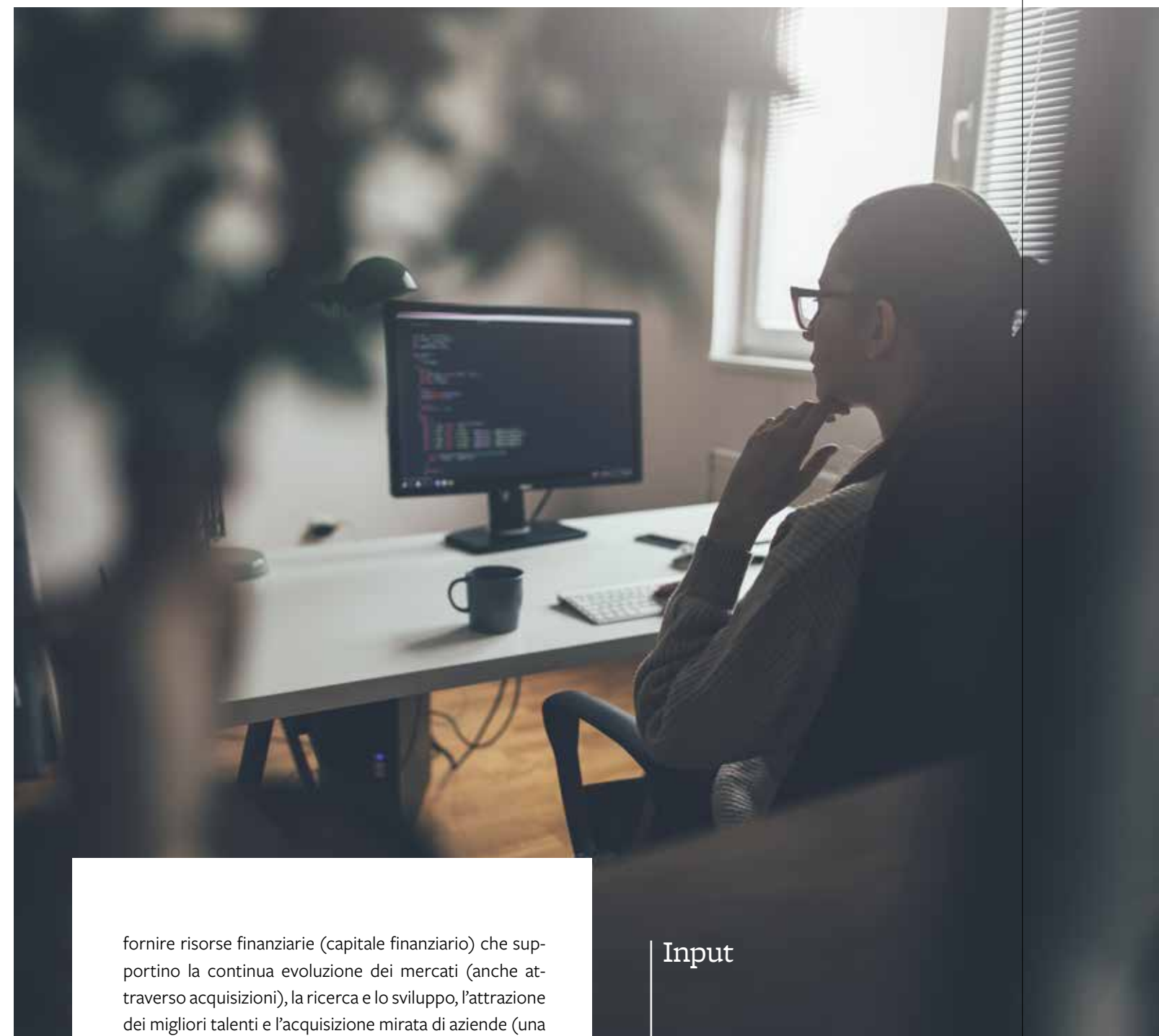


1.4.1

Gli input essenziali

Profonda conoscenza dei settori tecnologici di riferimento, un team di professionisti con competenze specifiche e trasversali, asset immateriali proprietari e il sostegno di un capitale finanziario solido, sono gli input chiave del modello di business integrato di Almaxwave

Il capitale umano e le competenze consentono di realizzare e offrire al mercato le soluzioni tecnologiche di Almaxwave; perciò, rappresentano le risorse core dell'Azienda che sostengono il business. Le persone di Almaxwave sono specializzate in diversi ambiti come: "Digital Architecture For AI & Cognitive" per la progettazione di architetture digitali che integrano l'applicazione dell'intelligenza artificiale con gli ecosistemi cliente; "Conversational AI & Engagement" a supporto del cliente nell'utilizzo di assistenti virtuali multicanale e multimodali, semplificando l'ingaggio e l'accesso in linguaggio naturale a dati e processi e "Cognitive Solutions & Smart Process Automation", ovvero la declinazione delle tecnologie cognitive di Natural Language Processing e di computer vision, per l'ottimizzazione e l'automazione dei processi aziendali, il miglioramento della customer experience e l'analisi delle voice of customers. Inoltre, le competenze si sono ampliate nell'ambito della gestione dei dati, in particolare in relazione a: "Data Driven Transformation & Augmented Analytics", che consiste nello sviluppo di soluzioni per l'adozione di nuovi modelli di gestione delle informazioni che consentono di integrare dati strutturati e non strutturati; "Open Data & Semantic Web" per la modellazione della conoscenza e delle informazioni con tecniche di rappresentazione simboliche o di apprendimento e progettazione di modelli di dati, anche virtuali, per creare nuovi paradigmi di analisi in ambito Open Data, ed data e semantic web e "Social Media & Web Data Science", ovvero soluzioni di data science su fonti web e social per Discovery e analisi di temi, contenuti e dinamiche di interesse, monitoraggio della digital reputation; Per far crescere il business è necessario investire e



fornire risorse finanziarie (capitale finanziario) che supportino la continua evoluzione dei mercati (anche attraverso acquisizioni), la ricerca e lo sviluppo, l'attrazione dei migliori talenti e l'acquisizione mirata di aziende (una nel 2021 e due nel primo semestre del 2022), con l'obiettivo di garantire solidità e sostenibilità finanziaria.

Il capitale intellettuale, che consiste nei processi IT Operation, nella registrazione di marchi e brevetti e nelle procedure organizzative che guidano l'operatività della gestione dei progetti, facilita lo svolgimento delle attività, tutelando il lavoro svolto ed il capitale investito e standardizzando i processi al fine di assicurare maggiore fluidità tra le diverse funzioni.

Input

CAPITALE UMANO
& COMPETENZE

CAPITALE INTELLETTUALE

CAPITALE FINANZIARIO

1.4.2

Gli output: tecnologie, prodotti, piattaforme e servizi

Gli output di Almwave sono basati su diverse tecnologie, sviluppate e integrate in una suite modulare di prodotti, e quindi elaborate e customizzate al fine di offrire al mercato una vasta gamma di soluzioni verticali di AI, in relazione alle specifiche esigenze dei diversi settori dei clienti.

TECNOLOGIE PROPRIETARIE

Grazie alle tecnologie proprietarie, Almwave è focalizzata sullo sviluppo e sulla costante evoluzione dei prodotti, per la realizzazione di soluzioni integrate sempre più evolute in grado di valorizzare il patrimonio informativo, automatizzare i processi e creare esperienze sempre più efficaci e naturali nella smart interaction con clienti, cittadini e utenti. Le tecnologie proprietarie di Almwave sono:

- **Iride®** è la suite modulare di prodotti che integrano tecnologie AI, Natural Language Process - testo voce - e algoritmi evoluti per ottimizzare la customer experience, migliorare i processi di business, abilitare l'analisi delle informazioni e la data governance, valorizzando tutti i touchpoint. Permette di automatizzare la gestione dei servizi di assistenza e di tutte le attività di Customer Care.
- **Audioma** è la tecnologia di riconoscimento vocale di Almwave che trasforma il parlato in testo audio-sincronizzato. Grazie all'avanzato sistema di comprensione del parlato, rende fruibile il contenuto di qualsiasi sequenza vocale, sia in tempo reale, che in differita. Audioma® può essere utilizzato, sia per vocabolari specialistici/tecnici (es. settore medico e giuridico), sia per domini generalisti (es. Broadcasting e Contact Center).
- **Mastro** è una soluzione che consente di accedere alle informazioni, strutturate e non strutturate, mediante un evoluto sistema ontology-based

PRODOTTI

Grazie alla profonda conoscenza degli ambiti tecnologici in cui opera, Almwave propone una Suite completa di soluzioni per affiancare i clienti nel loro percorso di trasformazione digitale: con più di 20 prodotti che supportano oltre 35 lingue, Almwave risponde alle diverse esigenze dei clienti negli ambiti di:

- **Governance delle informazioni:** Soluzioni AI/Cognitive per navigare dati, informazioni e scoprire nuove correlazioni. Un nuovo modello di governance dei dati
- **Natural experience:** Interazione in linguaggio naturale per un'esperienza in linea con le aspettative dell'utente, con l'obiettivo di aumentarne l'engagement

SEGUE

Gli Output

Tecnologie

NLP ASR Conversational Platform

Ontology Based Data Management

Machine Learning

Machine Transformation

iride®

Audioma®

mastro

Prodotti

+10 Information Governance

+9 Natural Interaction

+40 Languages

Piattaforme

AI

THE DATA
APPEAL
COMPANY

Servizi

Big Data

Open Data

Data Governance

Data Science

/ SEGUE

Gli output: tecnologie, prodotti, piattaforme e servizi



PIATTAFORME

- **Aiwave**, è la piattaforma di servizi cognitivi, che abilita nuovi modelli di delivery, di sviluppo e di fruizione di soluzioni basate su intelligenza artificiale. Un'unica piattaforma per gli sviluppatori e per utenti business. AIWave abbate le barriere e riduce la complessità di adozione dell'Intelligenza Artificiale nei processi aziendali.
- **Data Appeal Studio** è la prima piattaforma di analisi territoriale all-in-one ideata espressamente per il settore del turismo grazie al quale è possibile raccogliere, analizzare e mettere a confronto tutti i dati disponibili online su qualsiasi tipo di destinazione, i suoi operatori e visitatori.

SERVIZI

Il team di professionisti di Almaxwave supporta le imprese e le pubbliche amministrazioni nei loro processi d'innovazione tecnologica, accelerando l'introduzione di strumenti, tecnologie di mercato e metodologie in grado di portare il business ad un nuovo livello di efficienza e qualità.

Tra i servizi offerti:

- Applicazione di strategie e metodologie per il trattamento e la valorizzazione di Big Data (data processing, virtual data lake, augmented analytics) e Open Data (data preparation, modellazione semantica, servizi al cittadino), al fine di estrarre valore dai dati e trasformarli in conoscenza.
- Supporto nella Governance dei dati, con approcci di Data Science e tecniche di Machine Learning e Intelligenza Artificiale, con l'obiettivo di accompagnare le aziende nel loro percorso di trasformazione in una knowledge-driven organization.
- Disegno di architetture IT per la trasformazione digitale e per l'implementazione di progetti e soluzioni di intelligenza artificiale
- Servizi di consulenza in ambito tecnologico su strategie, disegno del percorso di innovazione, progettazione di servizi, realizzazione di soluzioni e trasformazione dei processi, basato su tecnologie di mercato.

SEQUE

Gli output: tecnologie, prodotti, piattaforme e servizi

Sfruttando la conoscenza dei diversi settori tecnologici, i prodotti e servizi offerti sono in grado di rispondere alle esigenze aziendali specifiche, replicando e customizzando i moduli standard dei prodotti in contesti diversificati. I principali segmenti di mercato serviti sono:

Le soluzioni verticali offerte ai diversi mercati



FINANZA PUBBLICA E WELFARE Processi automatici e l'analisi dei dati attraverso l'AI per guidare il cambiamento digitale nel settore Finance e il miglioramento della customer experience



GOVERNO CENTRALE E WELFARE Supporto alla pubblica amministrazione per sviluppare un'operatività trasparente e accessibile grazie all'utilizzo evoluto dell'IA e all'implementazione dei nuovi approcci Big Data e Open Data.



DIFESA E SICUREZZA Soluzioni di AI per agevolare e supportare le Aziende e Organizzazioni a individuare potenziali rischi, minacce, frodi e campagne di disinformazione.



SMART TERRITORY L'AI a supporto del monitoraggio e analisi dei progetti di Smart City attraverso la realizzazione di KPI sintetici di performance della città (es in ambito sicurezza e turismo) e sistemi di DSS per le analisi previsionali



SANITÀ Intelligenza artificiale al servizio della e-health per raggiungere nuovi livelli informativi e supportare nuovi paradigmi di diagnosi e prognosi a distanza.



SMART MOBILITY & TRANSPORTATION Soluzioni evolute in area customer journey & experience, knowledge management, supporto alle attività di manutenzione.



AZIENDE, FINTECH, TELCO & MEDIA Soluzioni che sfruttano il potenziale dell'intelligenza artificiale e delle tecnologie del linguaggio naturale per una gestione Data-Driven dell'azienda e dei clienti, nonché sviluppo di piattaforme di supporto alle attività self-service e di analytics, orientate alla digitalizzazione dei servizi, all'automazione dei processi e alla comprensione delle esigenze della clientela.

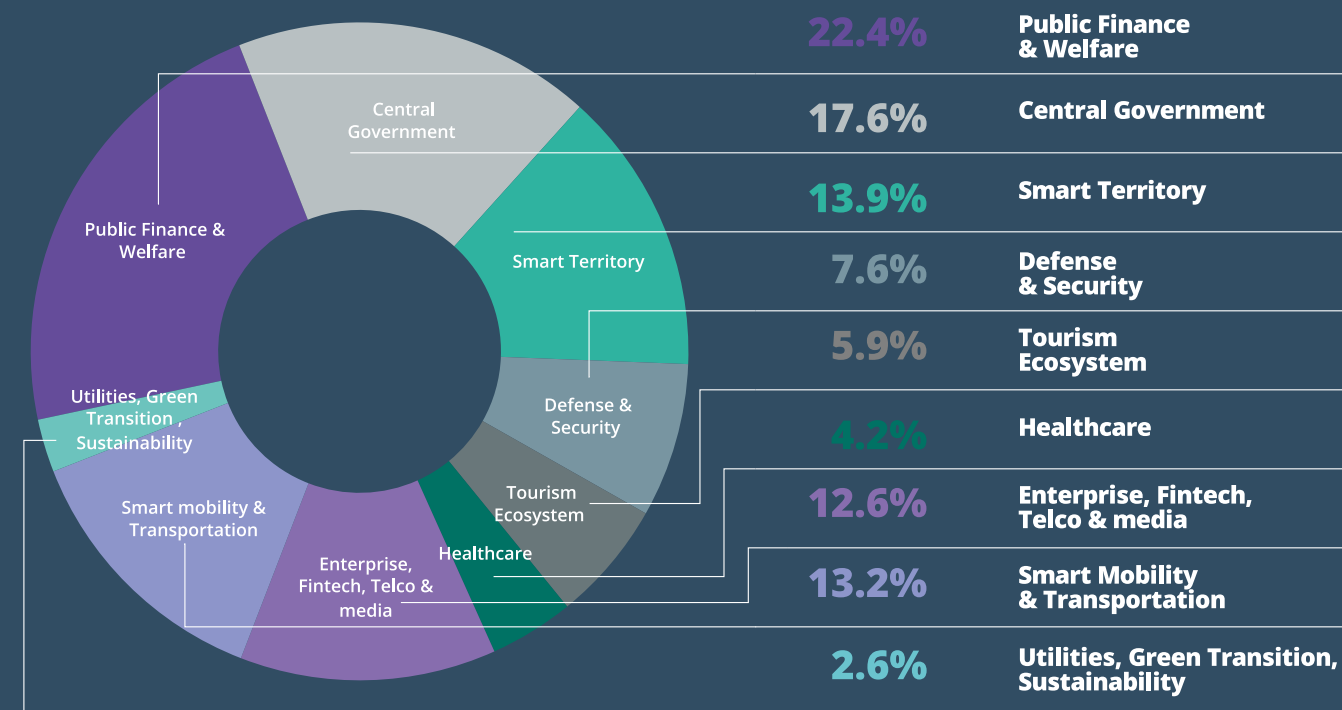


ECOSISTEMA TURISMO Abilitazione del processo di digitalizzazione del settore turistico e culturale in ottica big data driven, dove l'adozione di tecnologie e soluzioni di intelligenza artificiale rendono i dati accessibili, fruibili e interpretabili



UTILITIES, TRANSIZIONE ECOLOGICA E SOSTENIBILITÀ Tecnologie e prodotti per le aziende water & gas, per la gestione ottimizzata delle reti e per il supporto alle decisioni di società governative e istituti di credito; semplificano l'accesso a fonti informative eterogenee e alternative, arricchendo le informazioni disponibili, agevolandone l'analisi e l'interpretazione.

Le diverse soluzioni offerte ai settori hanno generato ricavi¹, che si distribuiscono nei principali mercati, con particolare focus su Finanza Pubblica e Welfare, Governo centrale, Smart Territory. Smart Mobility & Transportation, Aziende Fintech Telco & Media.



1. FY 2022

1.4.3

Gli outcome e i benefici di sostenibilità

L'approccio integrato di Almaxwave consente di generare impatti positivi grazie all'utilizzo delle tecnologie, come l'Intelligenza Artificiale, il Machine Learning e le Conversational Platform, che permettono di automatizzare le attività a basso valore aggiunto, semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni, accelerare la cooperazione tra le organizzazioni e integrare i processi decisionali con sistemi di supporto «intelligenti» basati sui dati e informazioni. Inoltre, l'elaborazione del Linguaggio Naturale, la Machine Translation e la Spoken Language Translation, favoriscono il superamento delle barriere linguistiche, logistiche e architettoniche rendendo accessibili e inclusivi tutti i processi funzionali e operativi della società.

Attraverso le attività di business, Almaxwave sblocca il vero valore della trasformazione digitale, contribuendo al raggiungimento di 12 dei 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (in inglese "Sustainable Development Goals" -SDGs), 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.

Outcome



**SUPPORTO
«INTELLIGENTE» ALLE
DECISIONI**



**VALORIZZAZIONE DEI DATI
E DELLE INFORMAZIONI**



**AUTOMAZIONE ATTIVITÀ A
BASSO VALORE AGGIUNTO**



**ACCELERAZIONE DEL
BUSINESS ED EFFICIENZA
AZIENDALE**



**INCLUSIONE,
TRASPARENZA ED
ACCESSIBILITÀ**



**SEMPLIFICAZIONE DEL
RAPPORTO CITTADINI-PA**



**NUOVE SOLUZIONI DI
MOBILITÀ E SMART CITY**



1.5

L'approccio di Sostenibilità di Almawave

1.5.1

Il modello di sostenibilità

L'approccio di sostenibilità di Almaxwave integra i diversi aspetti sociali ambientali e di governance, sia nell'offerta di prodotti e servizi al mercato, sia nell'operatività del business, generando una sinergia che permette alla Società di favorire una transizione digitale etica, inclusiva e a ridotto impatto ambientale. Questo modello integrato permette ad Almaxwave di creare valore condiviso, che diventa valore sociale per le persone, economico per i clienti e gli stakeholder, ambientale per l'ecosistema. L'approccio di sostenibilità di Almaxwave è delineato su quattro direttrici di sostenibilità:

Il Governo societario incorpora i valori e l'etica che guidano la Società, ispirandone il sistema di policy e procedure, nel rispetto dei più alti standard normativi, prevenendo al contempo i conflitti di interesse ed agendo in conformità ai regolamenti antitrust. Nello svolgimento delle proprie attività di business Almaxwave si impegna ad agire in maniera responsabile e trasparente contribuendo alla creazione di valore non solo economico, ma anche sociale ed ambientale.

Attraverso le attività correlate alla Transizione digitale responsabile, Almaxwave contribuisce allo sviluppo di comunità, industrie e infrastrutture innovative, accompagnando il paese verso un futuro sempre più digitale e responsabile, grazie a competenze trasversali e soluzioni specifiche negli ambiti della tecnologia avanzata, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei servizi e prodotti offerti e la soddisfazione dei clienti.

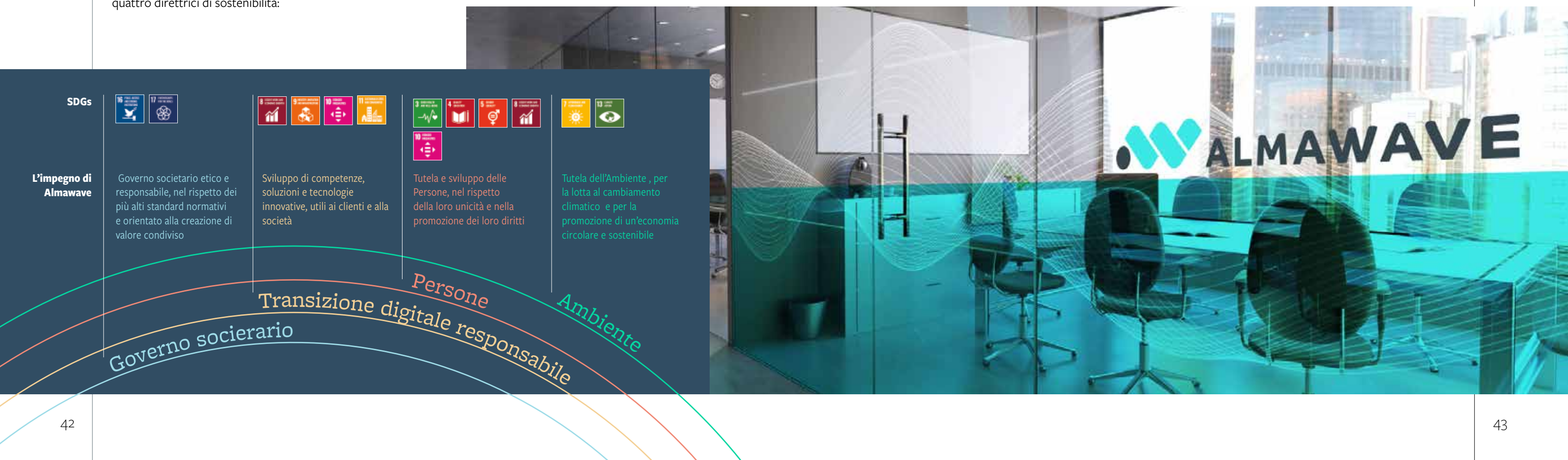
Le Persone di Almaxwave sono le risorse più importanti, per questo motivo la Società si impegna a tutelare la diversità e l'unicità di ciascuno, curandone l'integrità psico-fisica, il benessere e la crescita, tramite percorsi di formazione e ricercando i migliori talenti delle nuove generazioni. L'attenzione verso gli impatti sociali viene estesa all'intera catena del valore: dai fornitori, ai clienti e fino alle comunità.

La cura dell'Ambiente viene delineata attraverso un apposito sistema di gestione ambientale, pensato per ridurre al minimo gli impatti di Almaxwave sul Pianeta,

sul clima e sulle risorse naturali. La Società monitora costantemente le emissioni e i consumi energetici e promuove la riduzione di sprechi ed externalità negative per l'ambiente, in un'ottica di economia circolare, garantendo efficienza e sostenibilità.

Con l'adozione di questo approccio, Almaxwave rende concreto il suo impegno per il raggiungimento dei Sustainable Development Goals (SDGs), focalizzandosi in particolare sugli obiettivi maggiormente correlati alle quattro direttrici di sostenibilità.

L'attenzione della Società in merito alla sostenibilità è dimostrata anche della partecipazione dell'AD Valeria Sandei ad incontri di confronto sulle tematiche ambientali, sociali e di governance, come il Forum Live SDA Bocconi "Sustainable investing & ESG-criteria in finance", dove si è parlato di come cogliere le opportunità degli investimenti sostenibili e dell'applicazione dei criteri ESG e di quanto la sostenibilità stia condizionando strategie, stili di leadership e catena del valore. Almaxwave, nel novembre 2022, si è aggiudicata il Premio AssoNEXT Best ESG Identity. Questa la motivazione: "Per aver intrapreso con significativa consapevolezza il percorso di sostenibilità, integrando i diversi aspetti sociali ambientali e di governance, sia nell'offerta di prodotti e servizi al mercato, sia nell'operatività del business, generando una sinergia che permette alla Società di favorire una transizione digitale etica, inclusiva e a ridotto impatto ambientale".



1.5.2

Il processo di analisi di materialità sui temi di sostenibilità

Il processo di analisi di materialità consente di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Almawave, su cui concentrare gli impegni aziendali della strategia di sostenibilità, nonché i contenuti del Report di Sostenibilità.

In conformità alle richieste dei GRI Standards, ovvero lo standard di rendicontazione utilizzato da Almawave per la predisposizione del Report di Sostenibilità, nel corso del 2022 la Società ha aggiornato la propria analisi di materialità, considerando le novità introdotte dai GRI Universal Standard pubblicati nel 2021.

Il recente aggiornamento prevede l'identificazione dei temi che rappresentano gli impatti – positivi e negativi, attuali e potenziali – più significativi delle organizzazioni sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani. Tale prospettiva, che considera pertanto gli impatti generati o che potrebbero essere generati da Almawave, è definita come Impact Materiality.

Il processo per l'identificazione dei temi materiali di Almawave ha previsto le seguenti fasi principali:

- 1. Analisi e comprensione del contesto dell'organizzazione**
La comprensione delle attività, delle relazioni di business, degli Stakeholder del Gruppo e del

contesto di sostenibilità in cui l'organizzazione opera ha rappresentato la prima fase, propedeutica all'identificazione degli impatti di Almawave. A tal fine è stata effettuata un'analisi di benchmark con Aziende comparabili di settore e con le richieste dei principali standard di sostenibilità internazionali. Inoltre, è stata svolta anche un'analisi del contesto esterno, al fine di intercettare i principali trend e fattori rilevanti correlati agli aspetti di sostenibilità nel settore in cui Almawave opera.

- 2. Identificazione degli impatti**
In seguito, sono stati identificati i principali impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, che la Società e gli attori coinvolti nella sua catena del valore hanno su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani, sulla base della documentazione interna ed esterna raccolta e dei confronti con diversi referenti aziendali.
- 3. Valutazione della significatività degli impatti**
Gli impatti così identificati, sono stati sottoposti a valutazione per determinarne la loro significatività tenendo in considerazione le

I TEMI MATERIALI 2022

Temi materiali	Significatività		
	Molto Alta	Alta	Medio Alta
Governano societario	Creazione di valore condiviso		
	Continuità del business e cybersecurity		
	Tutela della proprietà intellettuale		
Transizione digitale responsabile	Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali		
	Privacy e protezione dei dati		
	Innovazione		
	Tecnologia per l'uomo – people centered		
	Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione		
	Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio		
	Soluzioni green per i clienti		
Persone	Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti		
	Benessere, salute e sicurezza sul lavoro		
	Catena di fornitura responsabile		
	Diversità e inclusione		
	Diritti umani		
Ambiente	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico		

seguenti caratteristiche: gravità, portata, carattere di irrimediabilità (solo per gli impatti negativi) e probabilità di accadimento. In particolare, l'attività di Stakeholder Engagement ha previsto il coinvolgimento di otto categorie di Stakeholder: Top Management, Dipendenti, Fornitori, Comunità Finanziaria, Clienti, Università ed Enti di Ricerca, Associazioni di Categoria, Media.

- 4. Prioritizzazione dei temi sulla base delle valutazioni su impatti**
In linea con le richieste dei nuovi GRI Universal Standard 2021, i risultati ottenuti dalle valutazioni degli impatti di Almawave sono stati rielaborati ottenendo una lista prioritizzata dei temi materiali di sostenibilità, classificati secondo le quattro direttrici di Sostenibilità dell'Azienda.

Analizzando il posizionamento dei temi con significatività di impatto più elevata, la "Valorizzazione del capitale

umano e attrazione dei talenti" risulta molto rilevante: l'attenzione verso le persone ed il loro sviluppo è infatti un elemento fondamentale nel settore tecnologico, dove dotarsi di personale altamente qualificato e specializzato è determinante per il successo del business. Un altro tema molto rilevante, legato al core business di Almawave, è quello della "Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali": l'Azienda si impegna ad accrescere la digitalizzazione dei propri clienti per consentire l'efficientamento dei processi aziendali mediante l'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico. Ulteriori aspetti significativi per Almawave sono la "Creazione di valore condiviso" e "Privacy e protezione dei dati", nell'ottica di supportare la generazione di valore per tutti gli stakeholder, nonché di garantire la sicurezza e la tutela delle informazioni sensibili. Rimane inoltre centrale il tema "Innovazione", in linea con l'impegno costante dell'Azienda nell'offrire prodotti e soluzioni innovative in grado di aumentare il benessere della collettività.

1.5.3

Strategia di sostenibilità: gli impegni di Almaxwave



La Strategia di sostenibilità di Almaxwave è parte di una visione più ampia, a livello di Gruppo Almaxviva, con una declinazione specifica che tiene conto delle caratteristiche peculiari delle aziende che la compongono. Nel definire obiettivi e target specifici in riferimento a ciascun pilastro del modello di sostenibilità e dei relativi temi individuati nella fase di analisi di materialità si è tenuto conto delle richieste pervenute dal mercato finanziario e di quanto emerso da un approfondito studio di benchmarking tra le aziende comparabili del settore ICT.

A dimostrazione del suo impegno concreto, nel dicembre 2022, Almaxwave ha partecipato al workshop organizzato da STEP FuturAbility District, per valorizzare il ruolo dell'AI nella transizione verso un modello di sviluppo sostenibile. Inoltre, nel febbraio 2023, Almaxwave ha aderito formalmente all'iniziativa United Nations Global Compact (UNGC), un network di imprese a livello mondiale che mira ad integrare la sostenibilità nel business, tramite lo sviluppo, l'implementazione e la divulgazione di pratiche ESG, con particolare attenzione a quattro ambiti: diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione.

	Tema materiale	Obiettivo	Target	SDGs
Governance	Sistema di governance	Assicurare una rappresentazione equa in Cda, in riferimento a genere, età, indipendenza, minoranze e altre categorie	Incremento della presenza femminile nel Board al 33% entro il 2025	
		Remunerazione del Top Management correlata ad obiettivi ESG	Nel 2023, definizione e implementazione di aspetti ESG nelle politiche di remunerazione del Top Management	
		Istituzione e sviluppo della governance di sostenibilità trasparente e responsabile	Nel 2023, avvio di corsi formativi su tematiche ESG per il Board	
	Continuità del business e cybersecurity	Minimizzare il rischio di interruzioni al sistema IT e di attacchi cyber	Nel 2023 registrare Interruzioni del servizio nel software e nei servizi IT forniti ai clienti con livelli di rilevanza bassi o pari a zero	
Trasformazione digitale responsabile	Innovazione	Investire nella Ricerca e Sviluppo su progetti innovativi in ottica ESG e monitorarne gli impatti	- Nel 2023 Incrementare il numero di progetti innovativi che contribuiscano a migliorare gli impatti ESG - Intensificare la collaborazione con enti di ricerca/università entro il 2025	
	Soluzioni digitali per la sostenibilità dei clienti e la digitalizzazione	-Offrire al mercato soluzioni innovative che contribuiscano a migliorare gli impatti ESG dei clienti monitorarne gli impatti (es.: collettività e inclusione, mobilità sostenibile, clean tech, digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali, ecc.)	Entro il 2025, ampliamento dell'offerta di soluzioni innovative che contribuiscano a migliorare gli impatti ESG dei clienti, fino al raggiungimento del 100% del portafoglio	
	Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e di servizio	Mantenere alti livelli di qualità e soddisfazione del cliente	Armonizzazione dei sistemi di valutazione della qualità e soddisfazione differenziate per aree di business entro il 2025	
	Privacy e protezione dei dati	Ridurre al minimo il rischio di violazioni della privacy delle informazioni e il numero di reclami in merito	- Zero reclami fondati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti nel 2023 - Estensione della certificazione ISO 27001 alle Società rilevanti del Gruppo entro il 2025	
Persone	Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti	Sostenere lo sviluppo professionale e il coinvolgimento delle persone, monitorando e migliorando la formazione	Erogazione di 15h di formazione pro capite medie entro il 2025	
	Diversità e inclusione	Aumentare la presenza di donne in posizioni manageriali	Nel 2023 aumentare le iniziative volte a coinvolgere le donne in percorsi di formazione STEM al fine incrementarne la presenza in azienda	
	Catena di fornitura responsabile	Aumentare il numero di fornitori coinvolti nel processo di valutazione attraverso criteri ESG	Armonizzazione del sistema di valutazione dei fornitori attraverso criteri ESG per tutto il Gruppo entro il 2025	
Ambiente	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico (Team sostenibilità)	Aumentare l'uso di energia elettrica rinnovabile	100% di energia elettrica rinnovabile sul totale di energia consumata (differenziato per paese) entro il 2030	
		Ridurre le emissioni dirette e indirette per raggiungere al 2030 emissioni Net Zero a livello di Gruppo	- Utilizzo di soluzioni di green cloud (100%) entro il 2025 - Raggiungimento dell'obiettivo Net Zero Emission entro il 2030	
	Gestione circolare dei rifiuti (Team sostenibilità e qualità)	Aumentare la percentuale di rifiuti destinati al recupero	100% raccolta differenziata per tutto il Gruppo nel 2025	

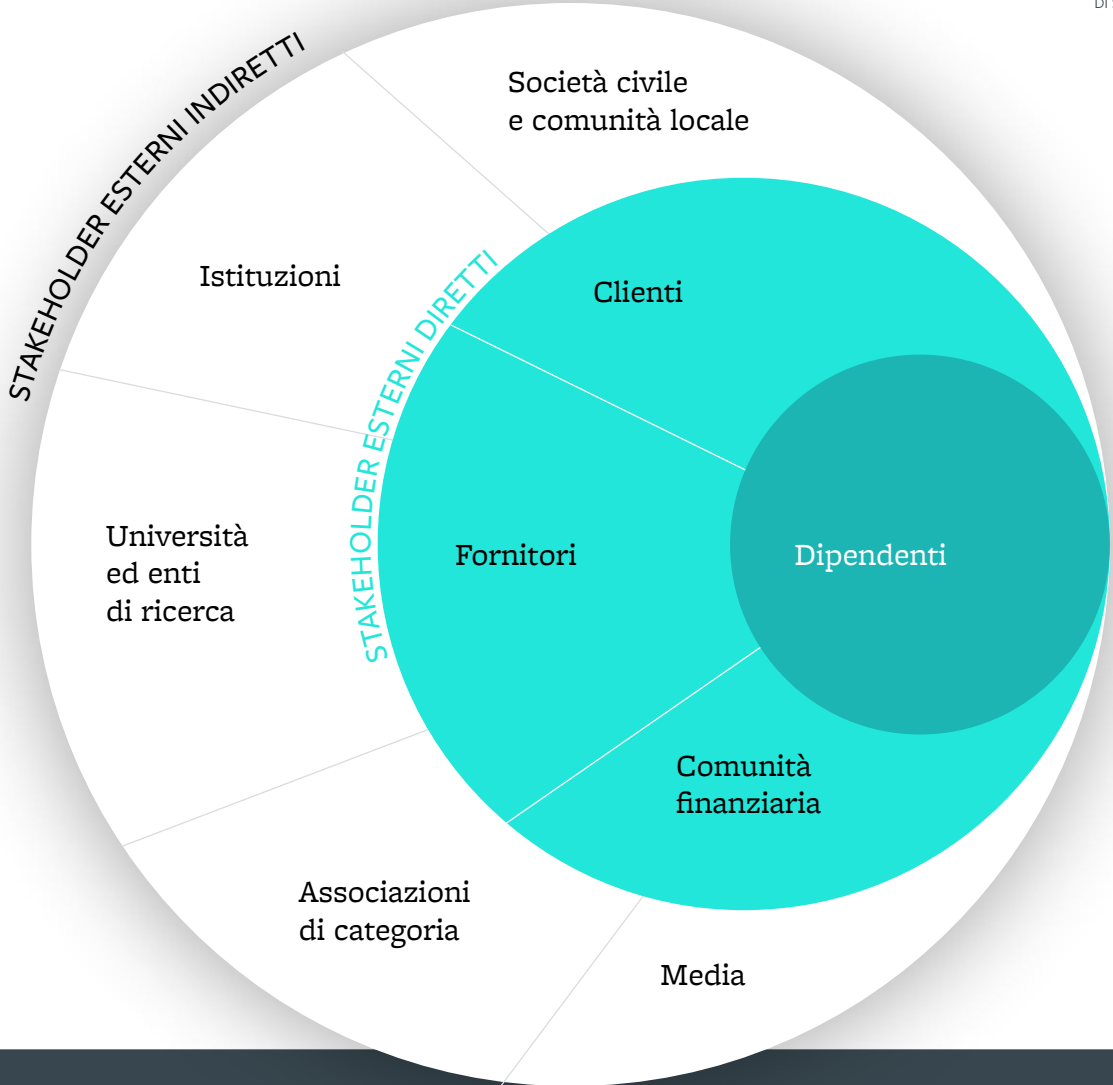
1.5.4

Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almawave

Nel corso degli anni, Almawave ha creato un rapporto di fiducia e di dialogo continuo con i propri stakeholder, al fine di ascoltare e comprendere al meglio il contesto in cui opera, sia per anticipare e mitigare i potenziali rischi, che per cogliere le opportunità per migliorare il proprio business e creare valore per la collettività. Coinvolgendo i propri stakeholder, la Società concretizza la propria responsabilità sociale.

Almawave ha mappato i propri stakeholder sulla base dell'analisi della struttura aziendale, delle attività di business, della catena del valore e della rete di relazioni esistenti riguardanti l'Azienda, mediante anche il coinvolgimento del top management. I diversi portatori di interesse di sono stati quindi individuati e classificati secondo tre categorie: interni, esterni diretti ed esterni indiretti.

Almawave coinvolge i propri stakeholder confrontandosi continuamente con loro attraverso i rapporti diretti tra le funzioni aziendali e gli stakeholder di riferimento, organizzando incontri periodici ed ascoltando le loro esigenze.



Stakeholder	Tipo di attività di coinvolgimento
Dipendenti	Attività e strumenti diversificati dedicati ai dipendenti, al fine di alimentare un confronto diretto e costante tra le persone e l'Azienda nel suo complesso, contribuendo ad allineare i valori individuali a quelli organizzativi, legittimare i cambiamenti in corso, contestualizzare l'impegno collettivo, riaffermare la capacità di confrontarsi con il mercato.
Clienti	Attraverso attività di focus group, conferenze e presentazioni pubbliche, Almawave migliora il proprio approccio di business focalizzato sulle necessità e sulla soddisfazione dei clienti.
Fornitori	Incontri diretti, visite in loco, partnership al fine di condividere interessi reciproci e promuovere lo sviluppo futuro del business.
Comunità finanziaria	Conference call sui risultati finanziari per garantire maggiore trasparenza delle informazioni finanziarie e per un migliore monitoraggio delle performance aziendali.
Società civile e comunità locale	Partecipazione ad eventi locali e globali, partecipazione ad associazioni, adesione al UN Global Compact, attività di volontariato al fine di condividere la mission e la visione di Almawave.
Università ed enti di ricerca	Almawave è sempre attenta alle relazioni con le Università, i centri di alta formazione e il mondo della ricerca attraverso programmi di Gruppo che prevedono una sistemica partecipazione di esperti Almawave a career day, seminari e workshop, al fine di accrescere la consapevolezza pubblica sulle tematiche legate all'innovazione digitale.
Associazioni di categoria	Attraverso le attività di esponenti del vertice e del Top Management, Almawave alimenta un rapporto costante con le associazioni di categoria, imprimendo costante impulso al dialogo e alla collaborazione progettuale.
Media	Comunicati stampa, conference call, canali social, media conference, interviste, attività di brand awareness al fine di offrire informazioni sempre più aggiornate sul business e sulle performance aziendali.
Istituzioni	Dialogo con le Istituzioni e partecipazione a tavoli di lavoro al fine di aumentare la sensibilizzazione pubblica nei confronti dell'AI.

O2

Governance

2.1

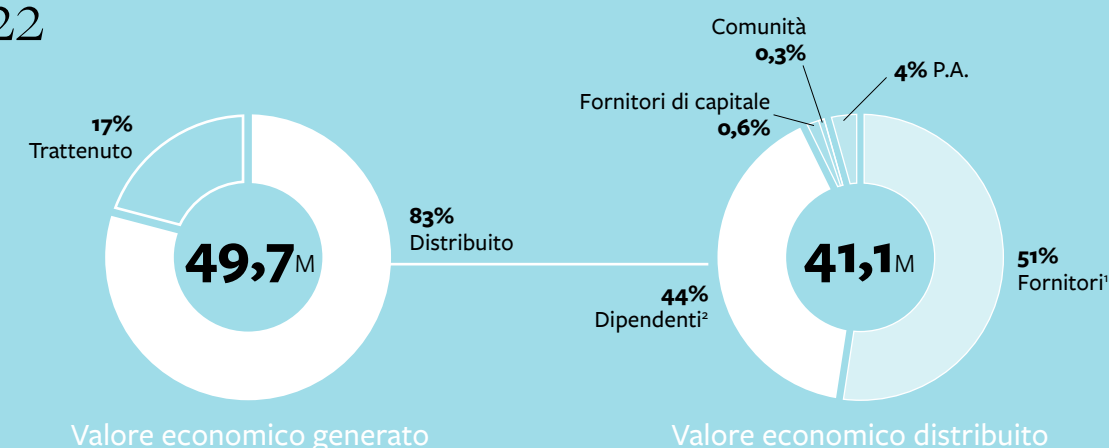
La creazione di valore condiviso

Almawave è da sempre attenta alle performance non solo economiche, ma anche sociali, ambientali e di governance (ESG), avendo cura del 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 Almawave opera. Nella conduzione delle proprie attività di business, il Gruppo genera e distribuisce valore, contribuendo allo sviluppo dell'economia e al benessere degli stakeholder e della collettività.

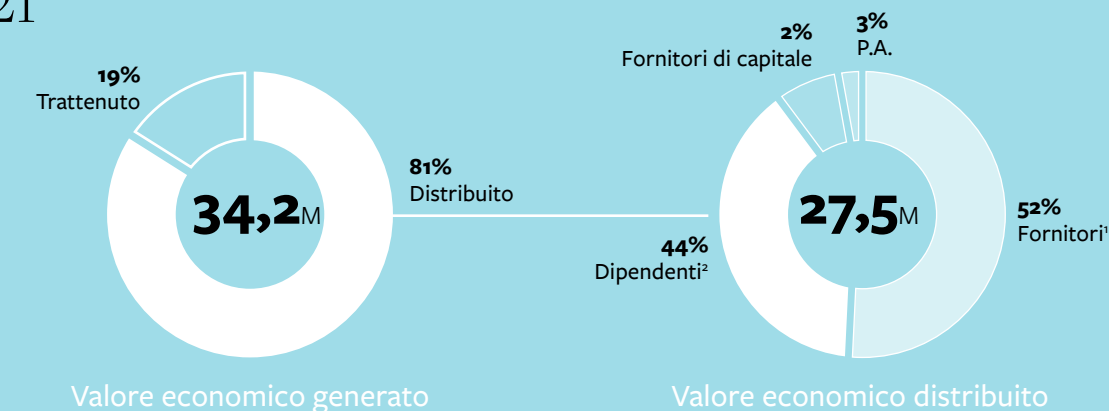
Nel 2022 è stato generato valore economico per circa 49,7 milioni di euro, crescendo del 45,47% rispetto all'esercizio precedente. Ai diversi stakeholder è stato distribuito l'83% del valore generato, ovvero 41,1 milioni di euro, che sono stati suddivisi tra: fornitori - costi operativi¹, 21,1 milioni di euro (51% del valore distribuito²), dipendenti, 18,1 milioni di euro (44% del valore distribuito) sotto forma di salari, oneri sociali e benefit aziendali², Pubblica Amministrazione, con 1,5 milioni di euro (4% del valore distribuito) mediante le imposte e fornitori di capitale, 0,25 milioni di euro (0,6% del valore distribuito), tramite il pagamento di interessi, nonché 0,13 milioni di euro (0,4% del valore distribuito), tramite liberalità e sponsorizzazioni.

Valore economico direttamente generato e distribuito

2022



2021



1. Al netto dei costi sostenuti per attività di Ricerca e Sviluppo pari a 0,4 milioni di Euro per il 2021 e 0,3 milioni di Euro per il 2022
2. Al netto dei costi sostenuti per attività di Ricerca e Sviluppo pari a 3,4 milioni di Euro per il 2021 e 3,9 milioni di Euro per il 2022

2.2

Gli organi di governo e la struttura organizzativa

La governance di Almawave ha una visione orientata al lungo termine, per prevedere e rispondere efficacemente alle nuove sfide, coniugando le esigenze di sviluppo tecnologico dei mercati in cui opera con gli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Nell'ambito della gestione degli aspetti economico-finanziari, Almawave adotta già da anni un sistema Top Tier di reporting, controlling e accounting (adozione di principi contabili internazionali IFRS-IAS).

2.2.1

Il modello di Corporate Governance

Avvio di corsi formativi
su tematiche ESG
per il Board nel 2023

33%
Presenza femminile
nel CDA entro il 2025

La struttura di Corporate Governance di Almaxwave è articolata secondo il modello tradizionale italiano, che – fermi i compiti dell'Assemblea – attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo, e le funzioni di vigilanza al Collegio Sindacale. La revisione legale dei conti è affidata ad una società di revisione, incaricata dall'Assemblea degli Azionisti.

Almaxwave si è dotata del Modello Organizzativo “231”, costituito da un complesso di norme comportamentali, processi, procedure e policy, funzionali alla realizzazione di un sistema di controllo integrato, al fine di prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto Legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231. Il modello prevede, altresì, l'Organismo di Vigilanza, a cui è assegnato specificamente il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo adottato e di curarne il relativo aggiornamento.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

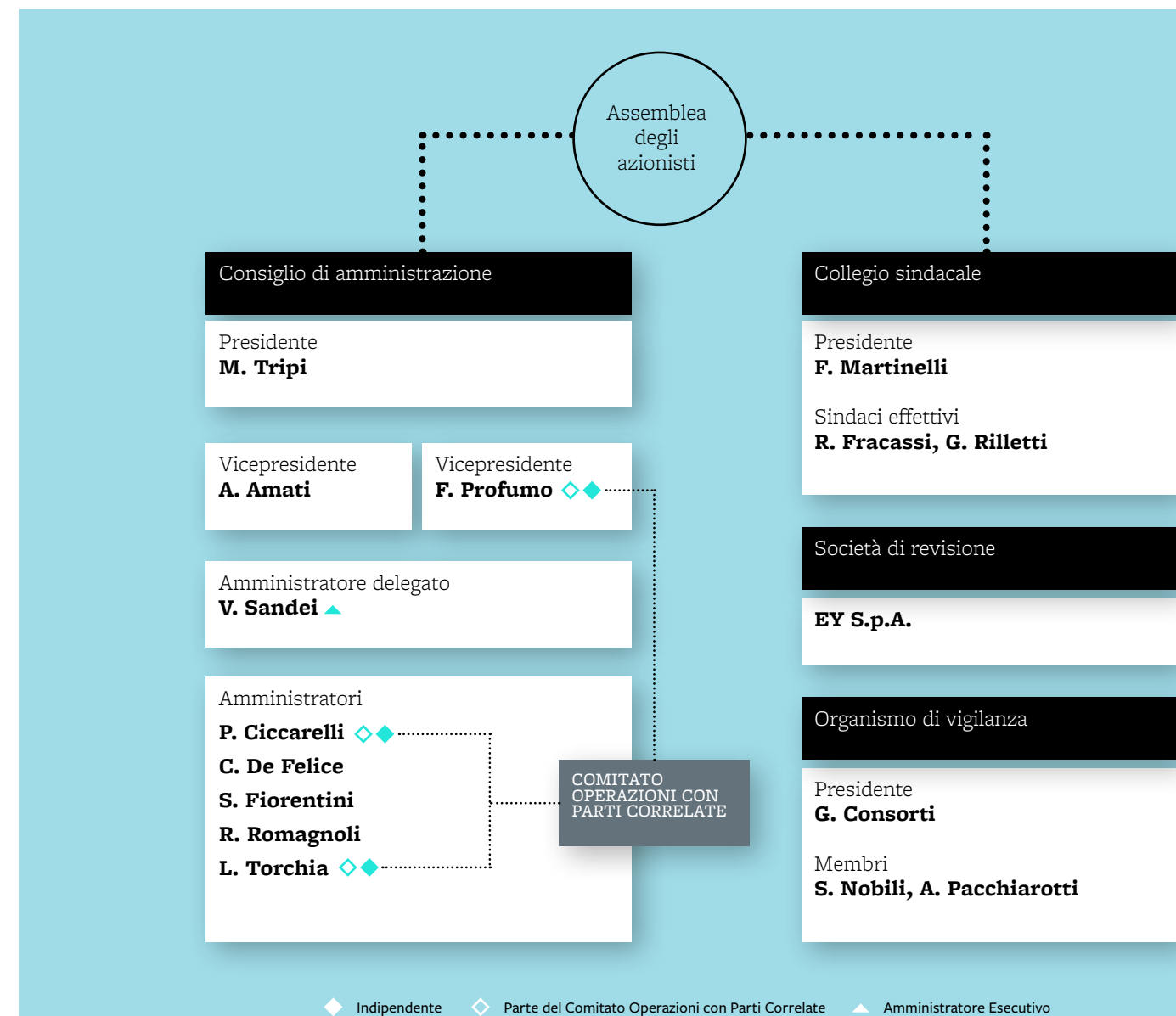
La gestione strategica di Almaxwave è, quindi, affidata al Consiglio di Amministrazione (CdA), avente poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. Il CdA in carica è stato nominato nel 2021 ed è composto da nove membri di cui due donne e sette uomini. All'interno di Almaxwave, il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è un alto dirigente dell'Organizzazione.

Il ruolo di Amministratore delegato è ricoperto da Valeria Sandei, che guida l'azienda dal 2007. Almaxwave è una

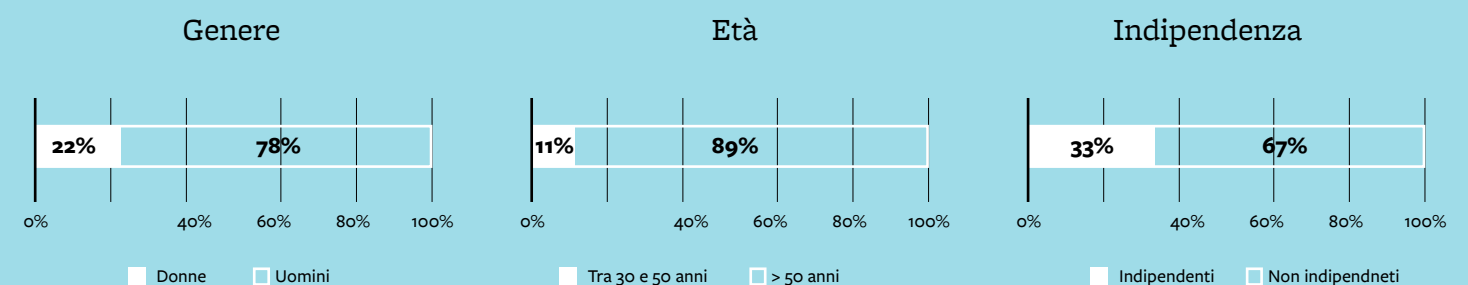
delle poche aziende quotate in Italia con Amministratore Delegato donna. Almaxwave, al fine di assicurare una rappresentazione equa in Cda in riferimento a genere, si è posta come obiettivo al 2025 di incrementare la presenza femminile nel CdA fino al 33%. Nel CdA sono presenti tre amministratori indipendenti, di cui uno ricopre la carica di Vice - Presidente. Ai sensi di quanto è previsto dallo Statuto Sociale, la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione è effettuata sulla base di liste di candidati, presentate dagli azionisti che, da soli o insieme ad altri azionisti, rappresentino almeno il 10% del capitale sociale avente diritto di voto in Assemblea ordinaria. Le liste devono contenere un numero di candidati non superiore al numero dei membri da eleggere, elencati mediante un numero progressivo, ed indicano almeno un candidato in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dall'articolo 148, comma 3, del TUF e dal Codice di Autodisciplina emanato da Borsa Italiana S.p.A., ovvero due nel caso in cui la lista sia composta da più di sette candidati. Inoltre, i Candidati devono possedere i requisiti di onorabilità previsti dall'articolo 147-quinquies del TUF e quelli previsti dalla normativa in materia di partecipazione alle gare pubbliche d'appalto.

Il Consiglio di Amministrazione analizza e approva il Report di Sostenibilità, redatto annualmente, per far conoscere le strategie e le performance di Almaxwave in ambito ambientale, sociale ed economico e per rendere trasparente il rispetto degli impegni assunti.

Composizione degli Organi di Amministrazione e controllo



Composizione del CDA



SEQUE

Il modello di Corporate Governance

Nel 2023
definizione e implementazione
di aspetti ESG
nelle politiche di remunerazione
del Top Management

COMPETENZE CDA

Nello sviluppare una governance di sostenibilità sempre più trasparente e responsabile, Almawave si impegna ad avviare dei corsi formativi sempre più specifici sulle tematiche ESG per il Board nel 2023.

Inoltre, nel corso del 2023 Almawave ha intenzione di definire ed implementare una politica di remunerazione del Top Management correlata agli obiettivi ESG di competenza.

Il Consiglio di Amministrazione ha costituito al proprio interno due Comitati con funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio stesso: il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (OPC) e il Comitato Sostenibilità.

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (OPC), composto dai tre amministratori indipendenti, supporta il Cda nell'approvazione di Operazioni con Parti Correlate, in merito alle quali rilascia parere motivato non vincolante sull'interesse della Società al compimento delle stesse, nonché sulla convenienza e sulla correttezza sostanziale delle relative condizioni. Ai sensi di quanto previsto dallo Statuto Sociale e dal Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, come successivamente modificato, (Regolamento Consob Parti Correlate), Almawave ha adottato una procedura ad hoc per la gestione delle operazioni con le parti correlate, approvata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 4 marzo 2021 e, aggiornata, in quella del 30 giugno 2002. Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato Sostenibilità, composto da tre amministratori (di cui uno indipendente) e istituito in data 9 novembre 2022, ha il compito di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione, con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nel perseguire il successo sostenibile, anche attraverso il supporto nelle valutazioni e decisioni relative ai fattori ambientali, sociali e di governance promuovendo la

continua integrazione delle best practice nazionali e internazionali relative alla sostenibilità nelle strategie aziendali. Tale Comitato è nominato dal Consiglio di Amministrazione ed i suoi componenti sono individuati in base alle loro professionalità, adeguate al ruolo ricoperto e diversificate in modo che ciascuno possa contribuire ad assicurare un governo efficace nelle diverse aree della Società e che soddisfino i requisiti di diversità, anche di genere.

Il Comitato Sostenibilità endo-consiliare opera di concerto con il Comitato manageriale ESG, composto dai referenti delle diverse funzioni aziendali, in coordinamento e ad integrazione con quello di AlmavivA SpA. Tale Comitato è funzionale alla pianificazione di iniziative di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, ed al loro costante presidio, nell'ottica di supportare il percorso strategico di rafforzamento della struttura organizzativa del Gruppo Almawave.

Il Comitato Manageriale di AlmavivA è composto dalle seguenti figure:

- Chief Sustainability Officer
- Amministrazione, Bilancio e fisco
- Acquisti e servizi generali
- Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali
- Direzione HR
- Chief Information Security Officer (CISO) & Group Security IT Policy
- Funzione Internal Audit e Compliance "231"
- Funzione Affari societari
- Coordinatore Comitato Innovazione

Il Comitato ESG ha la responsabilità di:

- Comprendere l'evoluzione dei temi ambientali, sociali e gestionali e il loro impatto sulle dinamiche dei mercati dove si opera, oltre che sui rischi e sulle prospettive di redditività dei suoi business, al fine di gestire gli impatti correlati ed implementare le relative azioni di miglioramento;

I componenti del CDA per competenze



- Guidare l'evoluzione del sistema aziendale verso la piena sostenibilità, generando valore economico, sociale e ambientale e definendo il Bilancio di Sostenibilità;
- Diffondere i principi della gestione sostenibile e dell'economia circolare in tutta l'impresa.

L'organo di governo incorpora i valori e l'etica che guidano la Società, ispirandone il sistema di policy e procedure, nel rispetto dei più alti standard normativi, prevenendo al contempo i conflitti di interesse. Al fine di garantire una governance solida, responsabile e trasparente vengono erogati corsi formativi in materia anticorruzione ai componenti dell'Organo di Governo. Qualora si presentasse un'operazione nella quale l'Amministratore Delegato si trovi in una situazione di conflitto di interesse o di interesse, è tenuto ad investire l'organo collegiale, astenendosi dal compiere l'operazione. Nel corso del 2022 non si sono verificate fattispecie di conflitto di interesse.

L'Assemblea degli Azionisti determina, conformemente a quanto previsto dallo Statuto Sociale, l'emolumento globale annuo lordo spettante ai membri del Consiglio di Amministrazione, da ripartirsi a cura del Consiglio di Amministrazione stesso. Nel 2021, l'Assemblea degli Azionisti ha, poi, approvato il Piano Stock Grant 2021-2023 dando mandato al Consiglio di Amministrazione, tra l'altro, di fissare i parametri di performance al raggiungimento dei quali condizionare l'assegnazione delle azioni. Tale piano costituisce uno strumento di incentivazione nei confronti del management, di fidelizzazione delle risorse e di orientamento delle stesse verso lo sviluppo degli obiettivi strategici della Società a lungo termine e si articola in tre tranches. Ciascuna ha obiettivi specifici di risultato da calcolarsi con riferimento, rispettivamente, agli esercizi 2021, 2022 e 2023, al raggiungimento dei quali saranno assegnate le azioni ai beneficiari.

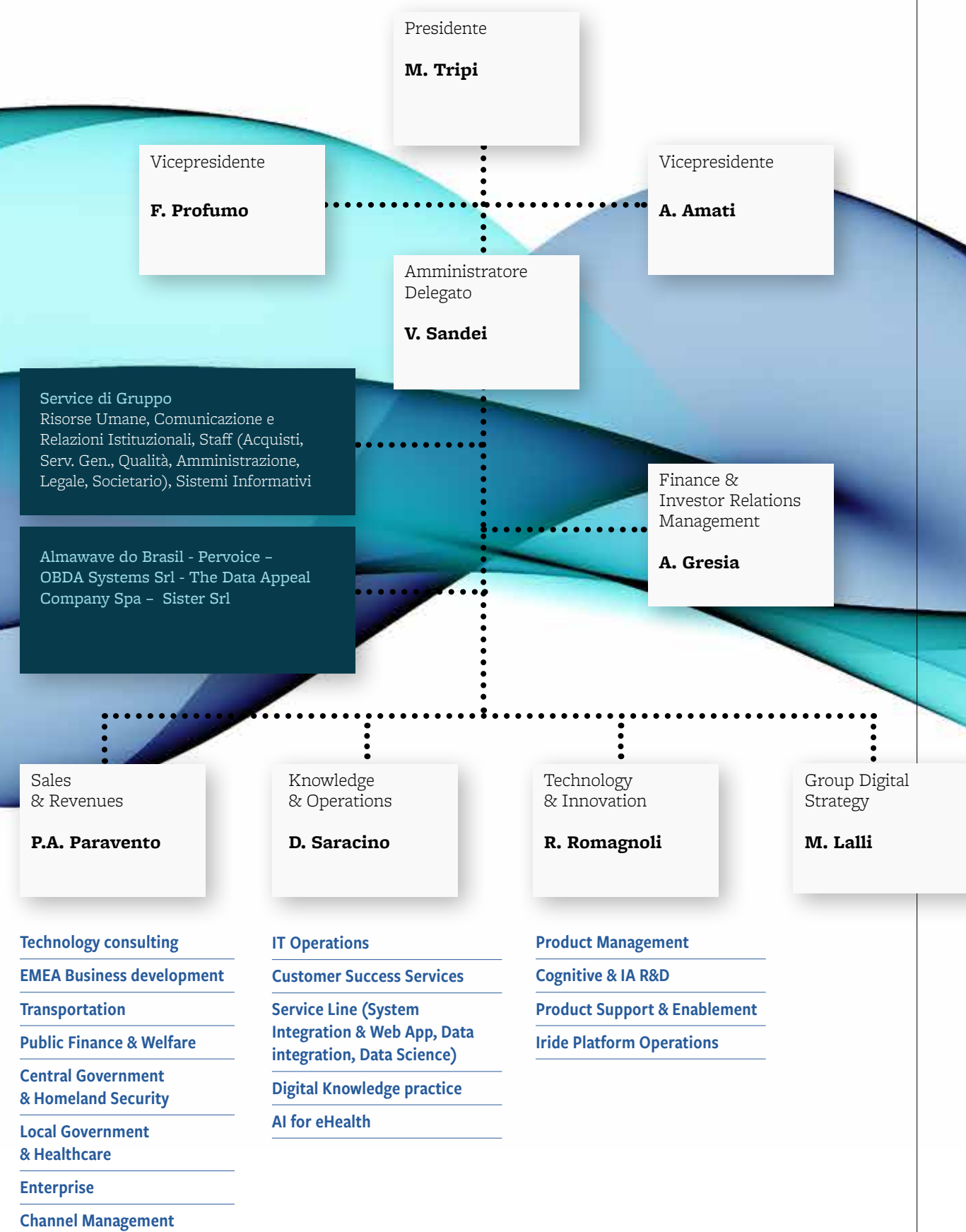
IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza da parte di Almawave delle norme di legge e di Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio Sindacale è composto da cinque membri che vengono nominati dall'Assemblea: tre sono membri effettivi, il Presidente e due Sindaci Effettivi, mentre due sono Sindaci Supplenti.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Nel 2022, il Consiglio di Amministrazione, tenuto conto dell'intervenuta quotazione della Società, ha nominato un Organismo di Vigilanza composto da tre membri (in precedenza era monocratico). L'Organismo di Vigilanza (OdV) ha la funzione di vigilare sul funzionamento, sull'aggiornamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo e, qualora accertasse il verificarsi di violazioni, di segnalarle prontamente al CdA. L'Organismo di Vigilanza ha altresì la responsabilità di determinare gli opportuni provvedimenti in risposta alle violazioni eventualmente accertate, predisporre relazioni periodiche per il CdA e il Collegio Sindacale, in base alle attività di verifica e controllo compiute e all'esito delle stesse. Inoltre, l'OdV ha il compito di promuovere e monitorare le iniziative volte alla diffusione ed alla conoscenza del Modello Organizzativo, nonché quelle finalizzate alla formazione e sensibilizzazione del personale all'osservanza dei principi in esso contenuti. Anche nel corso del 2022, come nel 2021, non si sono verificati casi di violazione del Modello Organizzativo. I compiti assegnati all'OdV richiedono che lo stesso sia dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo. Da qui, l'insindacabilità delle scelte dell'Organismo di Vigilanza da parte delle istituzioni.

Struttura organizzativa 2022 di Almwave S.p.A.



Per ciascuna area strategica di Almwave è previsto il coordinamento da parte di una Direzione preposta, elemento fondamentale della struttura organizzativa.

- La Direzione Sales and Revenues 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 segue le fasi relative all'esecuzione dei progetti, garantendone i risultati.
- La Direzione Technology & Innovation ha la responsabilità di sviluppare i prodotti e le soluzioni e di definire la roadmap di implementazione.

Nel 2021 si è ulteriormente evoluta e rafforzata l'organizzazione con l'introduzione della nuova funzione «Direzione Finance and Investor Relations Management», che fa capo al CFO.

Almwave, grazie a un rapporto in service, può accedere a risorse e servizi dedicati all'interno delle funzioni staff del Gruppo Almwave su un'ampia gamma di tematiche, che assicurano la piena governance aziendale, in linea con le best practice. Alcuni esempi sono l'area Risorse Umane, l'area Comunicazione e quella Legale. Questo consente all'Azienda di implementare principi e procedure comuni al Gruppo, regolamentate dal sistema di gestione integrato su ambiente, persone, qualità, sicurezza e business continuity.

2.3

La Responsabilità nel business

Responsabilità ed integrità nel Business per il Gruppo Almawave significa tenere conto di principi di natura etica nella visione strategica d'impresa, attraverso una gestione efficace delle problematiche d'impatto sociale ed etico all'interno dell'organizzazione e nelle aree di attività della stessa. In particolare, Almawave è certificata SA8000 (Social Accountability 8000) da giugno 2022 ed ha esteso le best practice a tutte le Società del Gruppo. Il Gruppo Almawave dichiara di assumere l'impegno di adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e di rispettare i principi degli strumenti internazionali in esso richiamati impegnandosi inoltre ad essere sempre conforme alle leggi nazionali, alle altre leggi ad essa applicabili e agli altri requisiti che è tenuto a rispettare.

L'Organizzazione, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale, vuole caratterizzarsi come operatore eccellente per quanto riguarda la propria Responsabilità sociale. Ciò significa massima diffusione dei principi di Responsabilità Sociale in tutte le società del Gruppo Almawave, in particolare:

- Considerare i propri dipendenti come una risorsa strategica, nel rispetto dei loro diritti, promuovendo lo sviluppo professionale;
- Considerare i propri fornitori come partner, nella realizzazione dei beni e servizi del core business aziendale, promuovendo presso di loro i principi SA8000;
- Considerare i propri clienti come elemento fondamentale del successo del Gruppo AlmavivA, lavorando per la loro soddisfazione e contribuendo alla divulgazione dei valori SA8000 anche verso di loro.

Il Gruppo Almawave, in quanto parte del Gruppo AlmavivA, è dotato di una struttura organizzativa che recepisce ed attua i principi enunciati nella politica di Gruppo e in particolare i principi della SA8000. Per l'applicazione della componente di Gestione per la Responsabilità Sociale sono coinvolte le seguenti strutture:

- Qualità e Customer Satisfaction;
- Risorse Umane;
- Servizi Generali e Logistica;
- Acquisti di servizi professionali;
- Acquisti di HW e SW;
- Affari legali;
- Comunicazione e Relazioni Istituzionali

Internamente, iniziative legate alla responsabilità sociale vengono comunicate mediante la intranet aziendale ed esternamente mediante il sito istituzionale dove viene pubblicato anche il Bilancio di Sostenibilità e la politica. Sono, inoltre, coinvolti il Responsabile del Sistema documentale per la Responsabilità Sociale (RSDRS), il Rappresentante della Direzione per SA 8000 (RDSA) - Rappresentante/i dei Lavoratori per SA8000 (RLSA), il Social Performance Team (SPT), il Comitato per la Salute e Sicurezza, il Coordinamento Servizio di Prevenzione e Protezione, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Datore di lavoro, i Lavoratori.

2.3.1

I valori di Almawave

Almawave promuove una condotta etica del business, sia al proprio interno sia nelle relazioni commerciali, nel rispetto di principi etici universalmente riconosciuti, delle leggi e dei più alti standard nazionali e internazionali.

I VALORI DI ALMAWAVE

Almawave fonda i propri valori sul Codice Etico del Gruppo AlmavivA, che definisce i valori chiave su cui si fonda la cultura aziendale e l'etica professionale dei dipendenti, dei manager e dei dirigenti di Almawave nei rapporti con i clienti, i collaboratori e il mercato. Al fine di far diventare standard e valori quali la compliance e l'etica parte come parte integrante della cultura aziendale e delle attività quotidiane, viene erogato un apposito corso ai dipendenti sin dal loro ingresso in Azienda.

Il Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è pubblicato sul sito web al seguente link [Codice-Etico.pdf](#) ([almawave.com](#)) Per i fornitori è anche pubblicato sulla piattaforma Albo Fornitori e l'impegno deve essere sottoscritto per essere ammesso all'iscrizione all'albo.

CORRETTEZZA, IMPARZIALITÀ E LEALTÀ

Sono i principi base che Almawave si impegna a rispettare e far rispettare al proprio interno e nella conduzione del business, nel rispetto delle leggi vigenti e dei più alti standard internazionali

ECCELLENZA, ESPERIENZA, ATTENZIONE AL CLIENTE

Almawave ambisce a garantire i massimi livelli di qualità, grazie anche all'esperienza maturata, per poter soddisfare le aspettative dei clienti, che sono sempre al centro

INNOVAZIONE

La ricerca continua nelle tecnologie avanzate e lo sviluppo di soluzioni innovative sono il motore di evoluzione di Almawave

COMPLIANCE

Adozione di ogni strumento atto a prevenire le violazioni di legge e dei principi di trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori

TRASPARENZA NELL'AZIONE

Comunicazione aperta e trasparente rivolta al mercato, agli investitori e alla comunità, nella salvaguardia della concorrenzialità

COMPETIZIONE LEALE

Funzionale allo stesso interesse di Almawave come a quello di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholders*

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Per garantire benessere e tutela delle risorse umane e delle comunità locali in cui Almawave opera

SVILUPPO SOSTENIBILE

Impiego responsabile delle risorse, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future



2.3.2

Il sistema normativo e i sistemi di gestione

Nel rispetto dei principi di tracciabilità e separazione delle competenze, il Gruppo AlmavivA si è dotata di un apposito sistema normativo, che applica a tutte le società controllate, incluse quelle del Gruppo Almawave, nello svolgimento delle attività di direzione e coordinamento. I modelli di compliance e governance, basati sul Codice Etico e lo Statuto societario, si fondano sulle seguenti fonti normative aziendali:

- Le Policy, documenti che definiscono principi e regole di comportamento di alto livello (Tutte le policy sono disponibili sulla intranet aziendale);
- Le Procedure, attinenti ai modi con cui si svolgono le attività, definendo compiti, ruoli e responsabilità dei referenti coinvolti, modalità gestionali, di controllo e flussi di comunicazione.
- La documentazione del Sistema di Gestione Integrato -SGI-, come ad esempio manuali, ambiti in perimetro, organizzazione e linee guida, che riportano principi generali e modalità operative del Sistema di Gestione Integrato applicabili allo specifico ambito.

Politiche, procedure e documenti del sistema di gestione integrato riguardano tutti gli elementi di base all'agire del modo di operare del Gruppo, ovvero: Qualità e Service Management, Sicurezza e Business Continuity, Rispetto Ambientale ed Energetico, Responsabilità Sociale e Salute e Sicurezza sul Lavoro.

La prevenzione degli illeciti e la compliance sono, da sempre, principi che guidano la condotta aziendale di Almawave. Un esempio concreto dell'impegno in tal senso è il Modello di Organizzazione e Gestione redatto ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (Modello 231). Attraverso di esso si definiscono procedure e attività di controllo volte a prevenire pratiche di concorrenza sleale, reati societari e corruzione attiva e passiva. L'Organismo di Vigilanza nel 2022 ha provveduto a redigere un piano annuale per verificare la conformità delle procedure aziendali in ossequio ai principi dettati dal Modello stesso e dal Decreto. In data 9 novembre 2022 è stato presentato ed approvato dal Consiglio di Amministrazione la versione numero quattro del Modello organizzativo che recepisce gli aggiornamenti normativi ed introduce nuovi schemi di controllo. Il Modello Organizzativo si applica a tutti gli stakeholder ed è pubblicato sulla intranet a cui hanno accesso tutti i lavoratori.

I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI DI ALMAWAVE

I più autorevoli e rigorosi sistemi di gestione sono stati implementati nell'organizzazione di Almawave, al fine di migliorare le prestazioni aziendali, allineare i servizi ai più elevati standard qualitativi e accrescere la soddisfazione di clienti e stakeholder, in un'ottica di miglioramento continuo, correttezza, affidabilità e sviluppo sostenibile. Il presidio delle tematiche ambientali ed energetiche, sociali e di governance (ESG) è garantito mediante l'allineamento delle policy, dei processi e delle procedure ai Sistemi di Gestione adottati dalla capogruppo AlmavivA, in modalità integrata e conformi allo standard internazionale BSPAS 99.

I RISULTATI DEGLI AUDIT 2022

Almawave sottopone i propri sistemi di gestione ad audit con cadenza annuale, svolti da soggetti esterni indipendenti e altamente qualificati. Gli audit effettuati nel 2022 per i sistemi di gestione non hanno individuato non conformità gravi, in particolare in riferimento alla norma ISO 9001 di cui Almawave è direttamente responsabile, e i rilievi emersi sono stati presi in considerazione nei piani di miglioramento. I sistemi di gestione sono stati considerati efficaci e conformi alle norme pertinenti.

Sistema di gestione	Certificazione	Descrizione	Società
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	Il sistema di gestione ISO 9001 consente di efficientare i processi aziendali, mirando ad incrementare la soddisfazione dei clienti	Almawave Pervoice OBDA System
Responsabilità Sociale d'Impresa	SA8000:2014	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.	Almawave
Sicurezza delle informazioni	ISO/IEC 27001:2017	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.	Almawave Pervoice
Sicurezza delle informazioni	Certificazione STAR della Cloud Security Alliance (CSA)	La certificazione STAR (Security, Trust, Assurance, and Risk) permette di attestare la conformità di un dato ambiente di cloud computing alle buone pratiche dedicate alla predisposizione e gestione di ambienti di cloud computing sicuri.	Almawave

2.4 Continuità del business e Cybersecurity



Gli strumenti e le applicazioni informatiche sono essenziali per il funzionamento dei processi aziendali sia di business che operativi interni. Per Almaxwave è dunque fondamentale garantire continuità e la protezione del sistema informatico aziendale, sia nell'erogazione dei servizi alla clientela che nel salvaguardare il patrimonio informativo interno, al fine di aumentare i livelli di fiducia e di soddisfazione degli stakeholder coinvolti.

L'azienda ha stabilito modalità di identificazione dei rischi e delle relative misure di mitigazione e dispone di un processo di "sicurezza IT", un'operazione trasversale a supporto di tutti i processi aziendali. Tale processo consiste nell'implementazione, nella conduzione e nel mantenimento nel tempo del "Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni" (SGSI), per il quale l'Azienda ha ottenuto la certificazione di sicurezza ISO27001 nel giugno 2022. Inoltre, nel gennaio 2022 Almaxwave ha conseguito la Certificazione STAR della Cloud Security Alliance (CSA), organizzazione leader a livello mondiale dedicata alla definizione di buone pratiche dedicate alla predisposizione e gestione di ambienti di cloud computing sicuri. Inoltre, Almaxwave usufruisce, per la realizza-

zione di banche dati aziendali e dei clienti, del CED (Centro Elaborazione Dati) e di infrastrutture cloud Azure della Capogruppo Almaxviva S.p.A., azienda certificata ISO 27001.

Almaxwave segue metodicamente, ripetute nel tempo in un'ottica di miglioramento continuo del Sistema, le tipiche fasi operative (ciclo di Deming: Plan, Do, Check, Act) previste nell'implementazione, evoluzione e gestione di qualsiasi sistema di gestione. Sono definite a livello aziendale le responsabilità ed i ruoli attribuiti nell'ambito del processo di "Sicurezza IT" e viene effettuata periodicamente la formazione del personale operativo coinvolto. Il sistema documentale a supporto è parte integrante dell'insieme di controlli adottati a tutela del patrimonio informativo, su cui poggia l'intero "Sistema di Sicurezza IT" aziendale. Le Politiche specifiche di sicurezza informatica costituiscono la specificazione dettagliata della Politica generale e riferenziano (o vengono riferenziate da) altri documenti, alcuni dei quali (le Procedure Operative) contengono le istruzioni operative per l'attuazione delle politiche stesse.

Applicando e monitorando l'osservanza dello Standard ISO 27001, Almaxwave:

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

La sicurezza informatica si declina anche attraverso lo sviluppo di apposite soluzioni. Nel 2022 è stata completata l'implementazione della soluzione che supporta il monitoraggio ed il controllo centralizzati della compliance al GDPR da parte degli utenti aziendali interessati. La soluzione si basa sulla adozione di una piattaforma proprietaria Almaxviva integrata con i Sistemi Informativi Aziendali. Inoltre, è proseguito l'utilizzo della piattaforma di Cyber Intelligence "Joshua" (sviluppata da Almaxviva) per la misura dell'esposizione al Rischio Cyber aziendale sulla rete Internet con metodi OSINT (Open Source Intelligence).

/ SEGUE

Continuità del business e Cybersecurity

SECURITY ENHANCEMENT: IL PIANO DI RAFFORZAMENTO DELLA SICUREZZA

In conformità con la politica Generale del Gruppo Almaviva e in risposta all'accresciuta attenzione alla sicurezza informatica in seguito ai gravi incidenti verificatisi nel 2021, che hanno colpito importanti amministrazioni pubbliche e società informatiche, è stato attuato un piano di rafforzamento della sicurezza. Questo piano comprende azioni preventive volte ad aumentare il livello di protezione contro gli attacchi in generale e, in particolare, contro il malware e il furto di identità. Tra le azioni implementate nell'ambito del piano vi sono:

- Estensione dell'autenticazione a più fattori per l'accesso a Microsoft Office 365 a tutti i dipendenti dell'azienda.
- Navigazione sicura - implementazione di una soluzione di navigazione sicura in Internet per i dipendenti, anche quando lavorano da remoto, che comprende l'analisi di sicurezza del traffico web sia in chiaro che criptato, nel rispetto della privacy, e la limitazione dell'accesso a siti web inappropriati o a rischio.
- Implementazione dell'architettura Zero Trust nel Data Center attraverso l'uso integrato delle tecnologie HFW dell'agente AEP e del PAM. Consente l'accesso amministrativo ai sistemi solo attraverso la gestione degli accessi privilegiati (PAM) e riduce la superficie di attacco impedendo i movimenti laterali tipici degli attacchi recenti.
- SSL Inspection Agent AEP - implementazione di una funzionalità sui sistemi del Centro Elaborazione Dati che permette di analizzare il traffico criptato importando un certificato SSL, evidenziando eventuali anomalie o possibili attacchi.
- Backup dei dati utente - backup offline dei dati degli account Office 365 dei dipendenti, che aumenta la pro-

tezione contro potenziali attacchi ransomware.

Il fattore umano è fondamentale per la cybersecurity. Sebbene gli strumenti introdotti aiutino a ridurre e compensare le distrazioni o gli errori umani, rimane essenziale preparare e formare le persone. Per questo motivo, negli ultimi anni sono stati avviati diversi programmi di formazione, aggiornamento e diffusione delle politiche di sicurezza e di sensibilizzazione, che hanno coinvolto l'intera popolazione aziendale, principalmente attraverso comunicazioni sulla intranet sui temi più attuali della cybersecurity. In particolare, nel corso del 2022 è stato implementato il regolamento sull'utilizzo di Internet del Gruppo Almaviva (aggiornato nel 2021), il quale evidenzia le regole comportamentali per l'utilizzo delle apparecchiature aziendali, l'accesso degli utenti a Internet e le linee guida per una navigazione sicura.

Grazie al "Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni", Almawave mitiga i rischi di perdita di dati e informazioni e di interruzione delle attività di business derivanti da attacchi informatici, distrazioni ed errori umani, relativi sia ai sistemi aziendali che a quelli dei clienti.

Nel corso del 2022 sono migliorate le prestazioni di Almawave relative al KPI Interruzioni del servizio nel software e nei servizi IT forniti ai clienti: in particolare, si è registrata infatti una diminuzione del 29% per quanto riguarda le interruzioni di servizio nei software e nei servizi informatici (IT) forniti ai clienti causate da, a titolo non esaustivo, guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali presso le strutture di hosting, a fronte di un leggero

Interruzioni del servizio nei software
e nei servizi informatici forniti ai clienti
con livelli di rilevanza bassi
o pari a zero nel 2023



aumento del numero di problemi di performance segnalati (+15% rispetto al 2021). È diminuito dell'8% anche il tempo di inattività del cliente relativamente a problemi di prestazioni e interruzioni del servizio in software e servizi IT forniti ai clienti.

Almawave si impegna a ridurre al minimo il rischio di interruzioni dei sistemi informatici e di attacchi informatici, in particolare nel 2023 l'Azienda si è posta l'obiettivo di registrare zero interruzioni del servizio nei software e nei servizi informatici forniti ai clienti.

2.5 La tutela della proprietà intellettuale

La proprietà intellettuale rappresenta un asset fondamentale e da tutelare per Almaxwave, considerata la costante attività di ricerca e sviluppo e la natura stessa del suo business, che offre soluzioni fondate su innovazioni tecnologiche, da proteggere anche tramite l'eventuale deposito di brevetti.

Le tecnologie proprietarie di intelligenza artificiale, i marchi tutelati dei prodotti Almaxwave e la pubblicazione di diversi paper scientifici, rappresentano un vero e proprio patrimonio in termini di proprietà intellettuale. Almaxwave gestisce gli aspetti legati alla tutela della proprietà intellettuale attraverso:

- Il ricorso agli strumenti di tutela della proprietà intellettuale quali il rilascio di brevetti, la registrazione di marchi e copyright;
- La stipulazione di accordi di riservatezza;
- Previsione di clausole ad hoc in accordi con clienti, fornitori e partners;
- Protezione dei linguaggi software e dei codici sorgente;
- Supporto negli adempimenti della regolamentazione riferita all'utilizzo di tecnologie open source all'interno dei prodotti proprietari;
- Monitoraggio dei marchi depositati dalle aziende concorrenti, anche attraverso servizi di alert.

In questo modo, Almaxwave garantisce il miglioramento continuo della qualità dell'offerta al mercato e stimola lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi, salvaguardando il vantaggio competitivo ottenuto.

3 Brevetti

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

19 Marchi

Marchi registrati nell'Unione Europea ed in Gran Bretagna a tutela della denominazione sociale che dei prodotti Almaxwave



03

Transizione digitale
responsabile

3.1

Le soluzioni di Intelligenza Artificiale per lo sviluppo sostenibile

3.1.1

Il valore e i principi guida dell'intelligenza artificiale sostenibile

DALLA TECNOLOGIA AL VALORE

I sistemi di intelligenza artificiale hanno il potenziale di creare valore e benefici per gli individui e la società nel suo insieme. “Positive AI Economic Futures”, Il report del World Economic Forum, in collaborazione con il UC Berkeley Center for Human-Compatible AI and Roland Berger, raccoglie le opinioni di 150 leader di pensiero provenienti da una varietà di campi diversi, per stimare quali saranno i possibili futuri benefici per la collettività dell'AI¹.

Prosperità economica condivisa: Secondo alcune stime, l'economia globale potrebbe valere dieci volte tanto grazie all'aumento della produttività derivante dall'utilizzo dell'IA. I benefici economici del progresso tecnologico dovrebbero essere condivisi e distribuiti in tutto il mondo.

Riallineamento delle aziende: Grazie all'intelligenza artificiale sarà possibile aiutare la società a superare le attuali dinamiche che generano una concentrazione del potere e della ricchezza nelle grandi aziende, sfruttando le diverse funzionalità a beneficio dell'umanità.

Mercato del lavoro flessibile: L'intelligenza artificiale incentiva la creazione di nuovi posti di lavoro, prima inesistenti, rendendo il mercato del lavoro più flessibile grazie all'aumento delle opportunità e delle posizioni lavorative, supportate da un nuovo tipo di formazione.

Lavori maggiormente appaganti: L'intelligenza artificiale potrebbe stimolare la nascita di nuovi lavori più soddisfacenti e flessibili di quelli che diventeranno obsoleti, mentre le macchine si occuperanno di mansioni poco sicure e monotone.

Intelligenza artificiale a misura d'uomo: Considerando l'aspetto etico dell'IA, gli imprenditori, i leader e le istituzioni privilegeranno le tecnologie in grado di completare e supportare le persone, trovando il giusto equilibrio (il cosiddetto “sweet spot”) tra esseri umani e macchine.

Empowerment civico e prosperità umana: In un mondo in cui i lavori meno gratificanti verranno resi obsoleti dall'AI, il benessere deriverà sempre più da attività non retribuite, quali l'esplorazione, l'auto-miglioramento, il volontariato o qualsiasi altra attività per il bene comune.



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.



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.



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.



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.



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.



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.

I PRINCIPI DELL'AI

Considerando l'approccio di Almaxwave al tema della sostenibilità, l'intelligenza artificiale dovrebbe garantire la possibilità di agire con successo e di controllare processi complessi, offrendo maggiori opportunità di auto-realizzazione e potenziando la coesione sociale, nonchè evitando di erodere l'autodeterminazione e la responsabilità dell'uomo. A tal fine, lo sviluppo dell'IA dovrà crescere e sostenere l'autonomia umana: le tecnologie

dovranno porsi al servizio dell'umanità, senza svalutare le competenze e il lavoro svolto dalle persone, ma anzi rendendole efficienti e contribuendo alla creazione di valore aggiunto e condiviso.

Per perseguire questi obiettivi, Almaxwave aderisce pienamente ai sette principi che definiscono l'intelligenza artificiale sostenibile².

3.1.2

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile

Composite AI

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

Non un prodotto, ma una piattaforma modulare e integrata

Non una sola modalità di erogazione di soluzioni, ma tutte le modalità possibili: On-Premises, SaaS, PaaS, nonché modelli ibridi

Almawave, attraverso l'utilizzo di un modello di esperienza naturale nell'interazione uomo-macchina, accompagna la trasformazione digitale dei suoi clienti, grazie all'applicazione dell'intelligenza artificiale. Gli Asset tecnologici proprietari consentono ad Almawave di interpretare testo e voce in oltre 35 lingue, interagire in chiave multicanale e multimodale, analizzare i dati e le informazioni, per valorizzare la conoscenza e migliorare l'automazione. L'applicazione del linguaggio naturale alla tecnologia consente di garantire una comunicazione più semplice e intuitiva, più trasparente e inclusiva con il cliente, l'utente e il cittadino, al fine di ottenere un risultato più efficace per il singolo e per l'Azienda, creando una migliore esperienza.

Attraverso le tre suite modulari di prodotti proprietari, Audioma, Iride e Mastro, Almawave è in grado di offrire soluzioni su misura per le diverse esigenze. Nel 2022 è proseguito il forte processo di innovazione del Gruppo Almawave attraverso l'evoluzione del prodotto IRIDE ed Audioma e l'inserimento di nuove piattaforme/prodotti. A marzo 2022 Almawave ha introdotto sul mercato AlWave, una piattaforma di soluzioni cognitive in grado di fornire tutte le soluzioni proprietarie in modo più moderno e competitivo, direttamente nel cloud, con modelli di intelligenza artificiale pre-addestrati e senza la necessità di installazioni dedicate. Basate sulla nuova

architettura di AlWave, nel corso dell'anno sono state rilasciate le nuove versioni dei prodotti Iride® Text Analytics, Iride® Voice, Iride® Wavebot, Iride® Voice e Iride® KM (dalla 8.4.1 alla 8.10.0) interamente riviste secondo i nuovi e più moderni paradigmi tecnologici, che espongono microservizi per tutte le funzionalità implementate. In particolare, all'interno di Iride® KM sono state apportate ottimizzazioni volte a gestire knowledge base con volumi molto grandi di conoscenza e in grado di gestire documenti di dimensioni molto grandi mentre, con le nuove versioni di Iride® Voice rilasciate nel corso dell'anno, sono state apportate notevoli ottimizzazioni e miglioramenti all'analisi dei contenuti delle conversazioni e che sfrutta l'estrazione delle informazioni e tutti i componenti di comprensione del linguaggio naturale a disposizione nella piattaforma. In questa versione sono forniti una completa rivisitazione dei KPI e della esperienza utente di fruizione delle analitiche previste nel pacchetto base.

SEGUE



SEQUE

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile

I prodotti

INFORMATION FUSION MODULES

Le tre piattaforme modulari di Almwave sono in grado di interpretare il linguaggio naturale offrendo servizi di «cognitive information discovery», e abilitando la «natural experience multicanale». La cognitive information discovery utilizza l'intelligenza artificiale per automatizzare l'estrazione delle informazioni e dei dati, utilizzando il ragionamento e memorizzando il processo per applicazioni future. Inoltre, Audioma®, FlyScribe® e Verbamatic® di PerVoice offrono tecnologie di elaborazione vocale, come il riconoscimento automatico del parlato e la traduzione automatica, per ampliare il portafoglio di offerte. Di seguito i moduli che abilitano la cosiddetta «cognitive information discovery», consentendo agli utenti di navigare tra i dati e le informazioni, scoprire nuove correlazioni integrando voce e testo da fonti diverse.

Anche le altre società del Gruppo Almwave sono impegnate nel proporre nuove soluzioni a supporto della transizione digitale responsabile.

E' infatti proseguito, da parte di PerVoice, il forte processo di aggiornamento delle tecnologie di riconoscimento vocale Audioma® e Flyscribe®, sia in termini di caratteristiche aggiuntive sia di qualità della trascrizione e traduzione automatiche; sono stati realizzati nuovi tool per l'acquisizione di grandi quantità di dati con ridotto effort umano ed è stato aggiornato il prodotto Flyscribe® con aggiunta di nuove funzionalità tra cui l'integrazione di Spoken Language Identification per la gestione e trascrizione di contenuti multi-Language e Translation (traduzione) in un'unica lingua finale. Grazie a queste attività orientate al miglioramento continuo, Pervoice nel 2022 ha aumentato il numero dei propri clienti ottenendo notevoli riconoscimenti da parte del mercato, della qualità dei servizi offerti.

Inoltre, il portafoglio di soluzioni si è ampliato grazie all'acquisizione di The Data Appeal Company e Sis.ter, con un'ottica sempre più rivolta agli aspetti della sostenibilità ambientale e sociale.

SEQUE

irideTEXT ANALYTICS

Comprendere le esigenze del cliente (es. classificazione e-mail e indirizzamento automatico della richiesta, in real-time)

irideKM

Navigare concettualmente i contenuti mediante il motore di gestione della conoscenza, specializzato sui diversi domini di business

irideVOICE RT

Offrire supporto alla gestione operativa dei Contact Center

irideVERBAL ORDER

Ottimizzare il processo di gestione dei contratti

irideVOICE

Scoprire dalla «voce» del cliente esigenze, emozioni e livello di soddisfazione

FlyScribe® TRANSCRIPTION

Trascrivere automaticamente il parlato e produrre documenti di qualsiasi evento on-site

Verbamatic® STENO

Verbalizzare e trascrivere il parlato (es. CDA, assemblee), con sincronizzazione audio e revisione conclusiva del testo

irideAWARE

Estrarre dai social opinioni, sentiment e mood su temi d'interesse

Monolith

Definire la knowledge graph dei domini aziendali di interesse, attraverso grafical language

FlyScribe® CLOUD

Trascrivere, sottotitolare e tradurre automaticamente i file audio-video (testo sincronizzato con l'audio originale)

Verbamatic® DIGITAL ARCHIVE

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

DATA APPEAL STUDIO

La nostra piattaforma SaaS di Experience Intelligence & Destination Analysis. Analizzare le performance di territori, brans e mercati

TRAVEL APPEAL

La piattaforma SaaS progettata per migliorare la reputation di hotel, musei e ristoranti e per migliorare l'esperienza di clienti e viaggiatori

DATA APPEAL API

Tutti i nostri dati, on demand

mastro

Accedere alle informazioni, strutturate e non strutturate, mediante un evoluto sistema ontology-based

SMART WATER MANAGEMENT SYSTEM

Per il monitoraggio delle perdite e per supportare il processo decisionale (DSS) degli enti gestori del Sistema Idrico Integrato.

SMART GAS MANAGEMENT SYSTEM

Per la rilevazione e la valutazione delle dispersioni e il supporto del processo decisionale (DSS) delle entità operative della rete del gas. Supporto per gare ATEM

SEQUE

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile



NATURAL EXPERIENCE

Di seguito i moduli che abilitano la cosiddetta “natural experience multicanale”, ossia l’interazione tra uomo-macchina attraverso il linguaggio naturale, al fine di semplificare e automatizzare i processi. La natural experience è garantita da agenti virtuali multicanale, che supportano clienti, impiegati e cittadini nell’accesso immediato e h24 ai servizi. Questa interazione in linguaggio naturale per un’esperienza in linea con le aspettative dell’utente, aumentando l’engagement.

SEQUE

irideTEXT ANALYTICS

Comprendere le esigenze del cliente (es. classificazione e-mail e indirizzamento automatico della richiesta, in real-time)

irideCHANNEL HUB

Gestire l’interazione cross-channel con il cliente e acquisire informazioni da fonti eterogenee

irideKM

Navigare concettualmente i contenuti mediante il motore di gestione della conoscenza, specializzato sui diversi domini di business

irideWAVE BOT

Gestire il dialogo in linguaggio naturale, testo e voce, tramite assistente virtuale

Audioma®

Automatic Speech Recognition e Natural Language IVR

Verbamatic® PSW

Creare sottotitoli di qualsiasi evento, con possibilità di live editing pochi secondi prima della loro pubblicazione

irideCALL

Migliorare la customer experience mediante IVR conversazionale e gestire campagne outbound

Audioma® BIOMETRICS

Biometria vocale per la prevenzione delle frodi perpetrate attraverso i Contact Center

irideTRAINER

Ottimizzare la formazione mediante e-learning, gamification e simulazione dei processi operativi

irideCM

Consentire il recupero in real time delle informazioni presenti sui diversi sistemi, mediante front-end unificato

irideBKO

Automatizzare le attività di back-office per gestire le segnalazioni (es. reclami) in modo efficace e tempestivo

/ SEGUE

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile

AIWAVE: LA NUOVA AI PLAFORM

AIWave è la piattaforma sviluppata ed implementata da Almawave nel corso del 2022 che combina diverse tecnologie AI (tra cui machine learning, deep learning, reasoning e knowledge graphs) per trasformare le potenzialità del linguaggio naturale in dati, conoscenza, azioni ed interazioni. AI WAVE abbatte le barriere e riduce la complessità di adozione dell'Intelligenza Artificiale, a supporto delle iniziative di innovation e digital transformation. È una piattaforma per tutti: fornisce ai partner e ai developers tecnologie, strumenti, modelli, funzionalità per costruire nuove applicazioni, mentre garantisce ai clienti finali soluzioni verticali pronte all'uso, senza la necessità di competenze specifiche.

La proposizione AIWave si contraddistingue per la modularizzazione delle soluzioni a seconda dei macro-bisogni:

- **Conversations:** AI assistants, IVR, chatbots, virtual assistants, per costruire e personalizzare sistemi di AI conversazionale. L'intelligenza artificiale conversazionale consente agli utenti di porre domande, ottenere risposte e persino svolgere compiti complessi sia nel mondo digitale che fisico attraverso un dialogo naturale.
- **Discovery:** dalla raccolta dei dati e delle informazioni alla loro integrazione, comprensione e organizzazione semantica. La ricerca semantica integra la capacità di interpretazione del linguaggio naturale aiutando le persone a reperire, navigare, filtrare ed estrarre complesse informazioni di business in modo semplice ed efficace.
- **Speech & Voice:** rendere semplice la complessità della comunicazione umana grazie a soluzioni che trasformano la voce in azioni e informazioni.



- **Comprehension:** strumenti e soluzioni per trasformare i dati non strutturati in insight a valore aggiunto. I dati non strutturati costituiscono un patrimonio ricco di opportunità ancora inesprese – sono una fonte di miglioramento della performance aziendale, riduzione del rischio, aumento della soddisfazione del cliente, innovazione del business, e di profitto.

Questo prodotto porta Almawave ad un altro livello di business, permettendo di raggiungere nuove industrie e scalare il mercato internazionale. L'applicazione è in continua evoluzione al centro della ricerca e sviluppo dei laboratori Almawave, ed è soggetta a continua attività di formazione, sia interna che esterna e consente ad Almawave di affrontare nuove sfide in termini di: multicloud readiness, flessibilità, affidabilità, scalabilità e modelli di rilascio continuamente aggiornati. In particolare, supportando l'evoluzione dei prodotti basati sulle tecnologie proprietarie Iride®, Audioma® e Mastro®, rilasciando sul mercato nuove versioni dei prodotti e nuovi algoritmi di intelligenza artificiale.

Durante l'anno sono state apportate diverse implementazioni e aggiornamenti all'interno di AIWave, quali l'introduzione di un nuovo algoritmo basato su architetture neurali Transformers per analizzare e valutare opinioni su diversi argomenti espressi in brevi testi; lo sviluppo di un nuovo modello basato su architetture neurali per gestire automaticamente le risposte alle domande degli utenti, utilizzando una base di conoscenza predefinita per rispondere a domande note; la creazione di un'applicazione chiamata AIEasy, che utilizza modelli pre-addestrati su specifici domini per analizzare e classificare le email, instradandole ai dipartimenti appropriati. Inoltre, sono stati sviluppati nuovi algoritmi per la classificazione dei testi che consentono al sistema di valutare la propria confidenza nelle previsioni effettuate. Sono stati anche introdotti strumenti che permettono di analizzare e comprendere il comportamento dei modelli neurali utilizzati in AIWave, fornendo spiegazioni sulle decisioni prese e consentendo agli utenti di valutare l'etica e la coerenza del sistema.

/ SEGUE



/ SEGUE

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile

I BENEFICI PER LA COLLETTIVITÀ E L'AMBIENTE

I progetti realizzati da Almawave, ad alto impatto sociale, hanno la finalità di accrescere il benessere e la soddisfazione individuali e collettivi, grazie allo sviluppo di tecnologie avanzate che supportano l'inclusione digitale di imprese, istituzioni e cittadini nei Paesi in cui l'Azienda opera, incrementandone la competitività e migliorandone l'adattabilità ai cambiamenti dei mercati. Tutto ciò si traduce in risultati per le Aziende e le Amministrazioni in termini di:

1. Supporto "intelligente" alle decisioni
2. Valorizzazione dei dati e delle informazioni
3. Automazione e digitalizzazione delle attività a basso valore aggiunto: supportare e ottimizzare i processi sulla base di best practices e sistemi automatici, che rendono il processo facile, veloce e risolutivo;
4. Accelerazione del business ed efficienza aziendale: supportare la corretta gestione dei processi, riducendo gli errori ed eliminando le attività ripetitive, per il miglioramento continuo della qualità dei processi
5. Inclusione, trasparenza ed accessibilità
6. Semplificazione del rapporto cittadini-PA
7. Miglioramento della User Experience: fornire agli utenti preziosi strumenti di self-service e self-care, con l'obiettivo di implementare una User Experience ottimale in cui il cliente è al centro e la tecnologia è al servizio.
8. Utilizzo delle nuove tecnologie per sviluppare soluzioni che supportino i clienti a ridurre gli impatti ambientali.

Entro il 2025, Almawave mira ad avere un portafoglio di prodotti e servizi composto al 100% di soluzioni innovative che contribuiscano a migliorare gli impatti ESG dei propri clienti. Queste soluzioni includono, ad esempio, collettività e inclusione, mobilità sostenibile, clean tech, digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali.

PROGETTI SPECIFICI DEL 2022

La possibilità di accedere ad una sempre maggiore quantità di dati aperti ha fatto sì che le amministrazioni pubbliche abbiano reso disponibile ai cittadini un numero di servizi esponenzialmente crescenti a beneficio dei cittadini stessi. In molte circostanze sono le stesse smart city che mettono a disposizione del cittadino un maggior numero di servizi più o meno complessi da utilizzare facilmente, ad esempio attraverso le app per dispositivi mobili. Come nel caso del comune di Firenze, per il quale la pubblica amministrazione locale ha messo a disposizione servizi geolocalizzati e sempre aggiornati, come le stazioni di ricarica, i parcheggi disponibili o l'ospedale più vicino.

Nel 2022, Almawave ha creato strumenti conversazionali automatizzati nel campo della previdenza e dell'assistenza che hanno aiutato gli operatori in termini di supporto informativo e allo stesso tempo hanno consentito ai cittadini di reperire informazioni in una modalità innovativa e strettamente legata alla richiesta dell'utente.

**Entro il 2025 offerta al mercato
100% composta da servizi
che contribuiscono a migliorare
la performance ESG dei clienti**

In particolare, l'INPS è stato supportato dal Gruppo Almawave per supportare lo sviluppo di assistenti virtuali sul portale INPS fa parte di un programma volto a migliorare l'autocura e l'esperienza d'uso dell'utente, al fine di ottimizzare il suo percorso di ricerca delle informazioni e di garantire un supporto sempre attivo 24 ore al giorno.

In ambito Healthcare, grazie all'esperienza maturata in ambito Natural Language Understanding, Almawave ha implementato in collaborazione con una delle più grandi realtà ospedaliere e IRCCS (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico) in Italia uno strumento per la comprensione del diario clinico. Questa soluzione consente di aumentare le informazioni disponibili sul paziente (in molti casi raddoppiarle e nei casi dei referti ottenere questo come unica fonte) e mette in condizione il medico di arrivare ad una diagnosi e prognosi più accurate. L'offerta di Almawave è sempre più dedicata agli aspetti della sostenibilità ambientale e sociale. In particolare, prodotti e servizi offerti da Almawave e consociate sono stati integrati nel 2022 grazie alle due importanti acquisizioni di "The Data Appeal Company" e "Sis.Ter".

/ SEGUE

/ SEGUE

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile



THE DATA APPEAL COMPANY

Nata nel 2013, The Data Appeal Company ha come mission la semplificazione e democratizzazione dei dati, determinante per la crescita di enti e aziende in tutto il mondo, ed essenziale in ottica di sviluppo e gestione sostenibile, trasversale a tutti i settori, anche grazie a indici proprietari disegnati ad hoc. La società sfrutta infatti i dati per accelerare il progresso verso un mondo più sostenibile, equo e inclusivo: è parte della sua mission la costruzione di consapevolezza verso le tematiche di sostenibilità e responsabilità sociale, considerando anche i trend su viaggi e turismo legati agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs). In particolare, la Società opera in tre use cases specifici: nel settore del Turismo, nel Finance e nella Location Intelligence.

Nel corso del 2022 l'attività di Ricerca e Sviluppo di The Data Appeal Company si è focalizzata sulla realizzazione di nuovi modelli fortemente orientati all'analisi geospaziale e alla definizione di KPI tramite l'utilizzo di tecnologie di machine learning.

I KPI proprietari di Data Appeal sono già diventati parametri di riferimento per valutare l'efficacia e le prestazioni di aziende in ogni settore; nuovi benchmark che definiscono il successo di un'azione, di un prodotto, di un servizio; guidano scelte strategiche, svelano il vero valore di business.

Nello specifico, tra gli indici proprietari già operativi e con focus sulla sostenibilità, economica, sociale e ambientale occorre ricordare il Destination Sustainability Index, il Fair Index e l'indice di Sicurezza Urbana.

Il Destination Sustainability Index, basato su metodologia ETIS (European Tourism Indicator System, framework ufficiale della Comunità Europea) analizza il livello di sostenibilità ambientale, economica, sociale e manageriale di qualsiasi territorio o destinazione. Il Fair Index, invece, è un complesso e composito indicatore in grado di valutare la comunicazione di un brand e il percepito delle community rispetto alle tematiche ESG. Obiettivo di entrambi gli indicatori è quello di misurare, confrontare, sensibilizzare aziende, territori e destinazioni turistiche utilizzando una tecnologia proprietaria, in maniera completamente automatica e scalabile, con copertura globale. Inoltre, TDA ha sviluppato un indice di Sicurezza Urbana, il quale stima l'impatto dei reati commessi all'interno del territorio di una destinazione sulla qualità della vita e sulla redditività economica ed è volto a migliorare la percezione di sicurezza nei contesti urbani. Per calcolare l'indice si valutano anche i fenomeni connessi alla cosiddetta "area grigia di illegalità", caratterizzata da attività che non sono direttamente pericolose ma creano disagio o paura.

In aggiunta, la Società nel corso del 2022 ha sviluppato anche i seguenti indici:

- **Seasonality Balance Index.** Misura la non dipendenza di una destinazione turistica dalla stagionalità. Il valore è fornito come indice variabile da 0 (alta dipendenza) a 100 (bassa dipendenza). Se una destinazione dipende poco dalla stagionalità, essa sarà più resiliente ad eventi traumatici localizzati nel periodo di massima stagionalità.

- **Footfall Index.** Misura il flusso di persone che accedono ad una certa zona o a una certa categoria di POI. Il flusso di persone può essere stimato a partire dalla frequenza con cui vengono pubblicati contenuti online e dal loro andamento temporale. L'indice misura non solo la presenza di persone, ma anche l'efficacia della loro presenza in termini economici premiando i casi in cui la presenza sia più continuativa nel tempo, sia durante il giorno che durante i vari giorni della settimana.

Il forte impegno e interesse della Società nei confronti delle tematiche di sostenibilità è dimostrato anche dalla creazione e pubblicazione sul proprio sito web aziendale di un eBook gratuito intitolato "Misurare e migliorare la strategia aziendale con i Big Data". L'eBook fornisce esempi reali per l'analisi pratica dell'efficacia delle iniziative sostenibili implementate dalle aziende, presenta casi d'uso reali per illustrare come l'analisi dei dati sulla sostenibilità possa essere applicata a qualsiasi tipo di settore, insegnando come utilizzare i Big Data e l'IA per definire nuovi KPI più efficaci e sostenibili.

/ SEGUE



/ SEGUE

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile



SIS.TER

Sis.Ter è nata nel 1991 come spin-off del CNUCE, istituto del CNR di Pisa e opera sia nel settore della Pubblica Amministrazione Centrale e Locale, sia nel settore privato delle Utilities (sistema idrico integrato e distribuzione del gas) e delle Aziende ICT.

Sis.Ter porta innovazione attraverso consulenza e servizi nell'ambito delle nuove tecnologie, con focus nelle applicazioni di informatica geospaziale e nella visualizzazione delle informazioni. L'Azienda offre servizi di consulenza, progettazione, ricerca e formazione nel campo dei GIS – Geographical Information Systems e dei DSS Decision Support Systems, delle problematiche legate al knowledge management applicate prevalentemente alla gestione degli assets e delle analisi territoriali. Inoltre, in Sis.Ter nel 2022 si è avviato un significativo processo di internazionalizzazione dell'Azienda avendo acquisito clienti quali OCSE e Istituto Confederale di Statistica Svizzero.

Particolare attenzione è dedicata allo sviluppo di soluzioni innovative correlate alle missioni del PNRR sulla transizione ecologica, riferite all'ottimizzazione di risorse naturali, come acqua e gas.

In ambito utilities, Sis.Ter realizza sistemi ciber fisici digitalizzando le reti tecnologiche del cliente (rete idrica o del gas), al fine di ridurre gli sprechi, ottimizzare i consumi e gestire in modo ecosostenibile le risorse energetiche, facendo leva sulle nuove tecnologie quali geolocalizzazione di precisione, intelligenza artificiale

per l'analisi predittiva, In-memory processing per ottenere performance ottimali su grandi volumi di dati geografici e non.

Nell'ambito di attività legate al PNRR, Sis.Ter è particolarmente focalizzata verso le misure per il contenimento delle perdite idriche nelle reti acquedottistiche. Ciò è dovuto all'alta specializzazione che l'azienda ha raggiunto in questo settore cosa che viene riconosciuta dal mercato. Infatti, tra l'offerta di soluzioni al mercato a basso impatto ambientale, Sis.Ter ha sviluppato Sister Smart Water Management System (SWMS), un prodotto che risponde in modo efficace e in ottica di industria 4.0 alle diverse problematiche legate alla gestione del Sistema Idrico Integrato, ovvero l'infrastruttura che collega l'approvvigionamento idrico, il trattamento delle acque reflue e la distribuzione delle acque reflue e la distribuzione dell'acqua potabile. Concepita per infrastrutture informatiche di nuovissima generazione, SWMS è una soluzione modulare e flessibile che si adatta alle diverse esigenze e profili di utilizzo, interfacciandosi con i più diffusi sistemi aziendali, che utilizza tecnologie smart per una gestione intelligente del ciclo dell'acqua. Le altissime prestazioni di SWMS sono garantite dall'utilizzo di tecnologie all'avanguardia e di una progettazione accurata, che assicurano velocità di risposta elevate e volumi di dati trattati in modo efficiente. Inoltre, l'implementazione di accesso multicanale alle informazioni, l'integrazione trasversale con i sistemi aziendali e le interfacce utente evolute e funzionali garantiscono la massima fruibilità per l'utente finale.

Adottando SWMS, le aziende del settore possono trarre i seguenti benefici:

- Diminuzione sostanziale dei costi di esercizio (e indirettamente del costo in bolletta per gli utenti);
- Diminuzione dei guasti e relativi costi (riduzione delle perdite nel caso dell'idrico);
- Maggiore risparmio energetico e minore impatto ambientale, riducendo gli sprechi;
- Diminuzione dei tempi di intervento e dei disservizi
- Miglioramento della qualità del servizio offerto alla comunità
- Ritorno più breve degli investimenti.

Durante il mese di settembre 2022, Almawave, assieme ad AlmavivA, ha partecipato alla tavola rotonda "Proposte e Soluzioni per l'evoluzione di nuovi servizi", confronto promosso da Water Utility Network per parlare di innovazione all'interno dei processi che governano il Servizio Idrico.

/ SEGUE

/ SEGUE

Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile

In aggiunta, Sis.ter ha sviluppato uno Smart Gas Management system, ovvero una soluzione per la Rete di Distribuzione del Gas chiamata SITGas® (Sistema per la Gestione delle Reti Tecnologiche e Infrastrutturali per la rete del gas), che consiste in un sistema avanzato per la gestione delle reti di distribuzione del gas. L'obiettivo principale di SITGas è garantire efficienza, sicurezza, qualità e competitività nella gestione delle reti tecnologiche e infrastrutturali. Le funzionalità di SIT Gas includono:

- Simulazioni di rete: consente di individuare elementi disconnessi, valvole da chiudere e sistemi di protezione catodica attraverso l'analisi della connettività di rete. Questo aiuta nella progettazione e nella verifica preventiva dei progetti.
- Progettazione della rete: fornisce strumenti per la progettazione di nuove parti di rete e la modifica di reti esistenti. Consente di pianificare con precisione l'espansione della rete e di dimensionarla correttamente utilizzando simulazioni.
- WebGIS e dispositivi mobili: offre un'interfaccia web per la gestione, l'analisi e la modifica della rete. Attraverso funzioni di interrogazione, ricerca, reportistica e modifica, è possibile accedere alle informazioni sulla rete da qualsiasi dispositivo connesso.
- Rapporti avanzati: permette di generare rapporti di alta qualità, come tabelle, mappe e grafici, per la consultazione interna e la rendicontazione alle autorità competenti. Supporta diversi formati standard per la stampa e il plottaggio.

Per quanto riguarda il settore Government, Sis.Ter supporta le pubbliche amministrazioni italiane in tutto l'intero processo di esposizione al pubblico del proprio patrimonio informativo. Tra i principali servizi offerti relativi a tale ambito rientrano il censimento e la selezione dei dataset da pubblicare come open data; bonifica, elaborazione e miglioramento della qualità dei dataset; documentazione degli open data in accordo agli standard di riferimento internazionali; individuazione delle licenze con cui rilasciare i dataset; aderenza alle linee guida nazionali e comunitarie; realizzazione del sito web per pubblicare gli open data dell'ente; implementazione di reportistiche, cruscotti e dashboard interattive per agevolare la consultazione dei dati pubblicati da parte degli utenti.

Nel novembre 2022, Sis.Ter ha presentato l'Assessment 2030, che utilizza una metodologia sviluppata da Geo-SmartLAB per valutare il posizionamento del territorio considerato per ogni Obiettivo di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile. Questa valutazione permette di individuare i punti di forza e di debolezza del territorio, analizzandolo non solo da un punto di vista morfologico/ambientale, ma anche economico e sociale. Grazie a questo approccio, è possibile disporre di una metrica utile per i singoli interventi di trasformazione urbana.

A fine novembre ISTAT ha lanciato online la nuova piattaforma ISTATData, interamente implementata da Sis.ter nell'ambito di 3 anni di lavoro con ISTAT. ISTATData è la più importante banca dati statistica nazionale esposta sul web, per cui costituisce una referenza molto importante per Sister e per tutto il gruppo Almawave.

In ambito sociale e di accessibilità dei contenuti digitali, nel corso del 2022 Sis.Ter ha adeguato un suo prodotto software (Databrowser) alle linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG). Seguendo queste raccomandazioni, si rendono accessibili i contenuti ad un più ampio numero di persone con disabilità, tra le quali cecità e ipovisione, sordità e perdita dell'udito, limitazioni motorie, disabilità del linguaggio, fotosensibilità nonché combinazioni di queste e si migliora in parte l'accessibilità anche per chi ha disturbi nell'apprendimento e/o limitazioni cognitive. Il know how acquisito sarà sicuramente utile in ottica di incremento di attività per la Pubblica Amministrazione e come proposizione anche in ambito dei prodotti software destinati al mercato privato.

/ SEGUE

SEQUE

Il valore e i principi guida dell'intelligenza artificiale sostenibile

40,3

(miliardi €)

Investiti in
“Digitalizzazione,
innovazione, competitività,
cultura e turismo”

Progetti dedicati alla
“Digitalizzazione,
innovazione,
competitività,
cultura e turismo”

IL COINVOLGIMENTO NEL PNRR

Almawave mette a disposizione le proprie tecnologie e competenze per la transizione digitale responsabile, utilizzando le tecnologie per il beneficio comune, compresa l'inclusione e il miglioramento della qualità della vita delle persone. L'approccio di Almawave è in linea con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza¹, che include la “digitalizzazione e l'innovazione” come uno degli assi strategici, insieme alla transizione ecologica e all'inclusione sociale e territoriale.

L'Azienda, fra le tante iniziative del PNRR, supporta con alcuni strumenti le attività di monitoraggio di taluni organismi centrali per acquisire e catalogare i progetti del Piano, mettendo in condizione gli operatori, grazie a strumenti di comprensione dei testi, di assolvere a un'esigenza di rapido controllo.

Inoltre, nell'offrire i propri servizi, Almawave ha sviluppato le soluzioni AgID Cloud Marketplace e The Data AppealAI & data platform, nell'ottica degli obiettivi posti dalla Missione sulla digitalizzazione e innovazione. Numerosi clienti di Almawave sono già stati coinvolti in progetti legati al PNRR e il Gruppo vuole essere un attore chiave nella transizione digitale responsabile. Questi investimenti saranno un importante stimolo per la transizione digitale responsabile e il Gruppo ne vuole essere protagonista.

Almawave ha contribuito inoltre, insieme ad Almaviva, al progetto Consulente Digitale delle pensioni INPS.



>20

Clienti coinvolti in
progetti correlati
al PNRR



**FINANZA PUBBLICA
E WELFARE**



**GOVERNO
CENTRALE**



**SMART
TERRITORY**



SANITÀ



**SMART MOBILITY
& TRASPORTATION**



**ECOSISTEMA
TURISMO**

THE
DATA
APPEAL
COMPANY



**UTILITIES,
TRANSIZIONE
ECOLOGICA E
SOSTENIBILITÀ**

sister

1. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, #NextGenerationItalia, <https://www.governo.it/en/node/16701>. Le risorse del Piano, pari a 191,5 miliardi di euro, sono state allocate a sei diverse missioni e il 21% dell'ammontare complessivo (40,3 miliardi di euro) è destinato alla Missione 1, ovvero gli investimenti in “Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, con l'obiettivo di dare un impulso decisivo al rilancio della competitività e della produttività del Sistema Paese.

3.2

Innovazione, ricerca e sviluppo

3.2.1

Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo

L'innovazione
è il DNA di Almaxwave

Innovazione in Almaxwave significa lavorare sulle frontiere tecnologiche mettendo le persone al centro, per essere in grado di dominare la complessità delle tecnologie più avanzate, offrire prodotti e soluzioni innovativi volti alla semplificazione del rapporto uomo-macchina ed alla valorizzazione di dati non strutturati, sia in ambito enterprise che in quello della pubblica amministrazione. Almaxwave si contraddistingue infatti sul mercato per la grande capacità di padroneggiare la complessità di alcune tecnologie avanzate, facilitandone l'applicazione nei processi aziendali quotidiani. Da oltre un decennio i laboratori di ricerca e sviluppo di Almaxwave si dedicano all'evoluzione e all'implementazione di tecnologie proprietarie di intelligenza artificiale. Queste tecnologie sono alla base di una piattaforma multicanale e multilingue, articolata in mol-

teplici moduli: sia per lo sviluppo di soluzioni verticali applicate, sia per l'analisi vocale e testuale, sia per l'utilizzo del linguaggio naturale per interagire con gli strumenti più avanzati. Le tecnologie proprietarie sono in grado di rispondere a molteplici esigenze di diversi settori industriali, sia nella gestione della customer experience che nella governance dei dati e delle informazioni.

Ad oggi, Almaxwave ha investito in attività di Ricerca e Sviluppo complessivamente oltre 39 milioni dal 2010, di cui 4,2 milioni di euro nel 2022, aumentando la capacità produttiva dei laboratori (a oggi, il numero dei laboratori di ricerca è sei), lo sviluppo di nuovi prodotti e il rilascio di nuove versioni di prodotto, con un continuo impegno nella ricerca applicata e nella formazione interna.

SEGUE

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.

SEMI-ADDESTRAMENTO PER LA CREAZIONE DI LANGUAGE MODELS

Creazione o aggiornamento dei modelli del linguaggio in modalità semi-automatica per ridurre significativamente i tempi di creazione dei modelli del linguaggio.

AUTOMATIZZAZIONE DEL DIALOGO

Nuovi approcci per incorporare la conoscenza esplicita del dominio, tipica degli umani, all'interno di sistemi di gestione automatica del dialogo "task-oriented", basati su reti neurali, come modo efficace per ridurre la necessità di enormi moli di dati e in particolare di dialoghi annotati

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»

€13_{mln}

Investiti in ricerca
e sviluppo tra
il 2018 e 2021

€4,2_{mln}

Investiti solo
nel 2022

6

Laboratori di
ricerca e sviluppo

/ SEGUE

Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo

Il team di ricerca e sviluppo Cognitive & AI di AlmaWave si è concentrato principalmente sullo sviluppo e l'integrazione di AIWave (l'architettura modulare a micro-servizi per l'intera suite di prodotti proprietari, sia per la loro distribuzione on premise che come base della nuova piattaforma)

AlmaWave ha inoltre avviato in RTI (raggruppamento temporaneo di imprese) con la capogruppo AlmavivA, un progetto di ricerca con lo scopo di avanzare i sistemi predittivi per il tumore alla mammella e il mieloma, inclusi sistemi di analisi delle immagini, dei testi delle cartelle cliniche e di dati generalmente trascurati nelle analisi come i dati genomici e sulla qualità della vita del paziente, a tutto beneficio della patologia tumorale e dell'empowerment del paziente.

Inoltre, The Data Appeal Company sta ultimando lo sviluppo di una piattaforma SaaS (Software as a Service) che automatizza il calcolo dello score ESG e la compilazione di un bilancio di sostenibilità utilizzando l'AI (Artificial Intelligence). La piattaforma ESG è uno strumento estremamente flessibile e totalmente personalizzabile per misurare le performance ESG sulle 3 aree principali (E, S, G), sulle 7 sotto aree (definite capitali) e sui 24 macro-indicatori composti da oltre 120 sotto indicatori.

La Società sta infine sviluppando un ulteriore indicatore, l'Inclusivity Index, di cui un sotto indicatore è l' LGBTQ+ Index, nato come parte integrante di un programma di sviluppo in collaborazione con Sonders&Beach – il primo gruppo turistico integrato in Italia, che opera sull'intera filiera secondo criteri di sostenibilità e inclusione sociale, l'indicatore è in grado di misurare il livello di inclusività di genere di qualsiasi territorio, azienda o organizzazione. Un KPI disponibile sulla piattaforma Data Appeal Studio, integrabile tramite API o disponibile in formato data pack.



3.2.2 Ecosistema con partner scientifici di eccellenza

**Entro il 2025
intensificare la collaborazione
con enti di ricerca
e università**

Almawave, nel corso del tempo, ha costruito un vero e proprio ecosistema di collaborazioni con importanti enti di ricerca, creando così un circolo virtuoso che consente di apportare valore al territorio grazie all'applicazione dei più avanzati risultati di ricerca, calati rapidamente e direttamente dal mondo accademico a quello industriale all'interno della tecnologia proprietaria e al trasferimento di know-how, attraverso anche programmi di inserimento di risorse nei laboratori di R&S dell'azienda. Inoltre, Almawave declina la ricerca a casi d'uso pratici, tipici dei contesti industriali, consentendo alla tecnologia di supportare concretamente le nuove esigenze di mercato. 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.

Grazie a questa strategia, Almawave genera innovazione digitale funzionale per affrontare e risolvere sfide sia sociali che ambientali ed economiche. Per l'Azienda la partecipazione a spin-off universitari, la stesura di articoli scientifici e la partecipazione a conferenze internazionali simboleggiano leve strategiche per l'evoluzione delle tecnologie e per la diffusione di una consapevolezza pubblica su questi temi.

In questo ambito, l'azienda annovera diverse collaborazioni con università di eccellenza, tra cui 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 a esperienze di successo come, ad esempio, PerVoice e più recentemente OBDA Systems e Data Jam.

In particolare, nel corso del primo semestre del 2022 PerVoice ha indirizzato le proprie attività di

Ricerca e Sviluppo concentrandosi soprattutto su aspetti tecnologico/applicativi, e ha continuato la collaborazione con partner scientifici di riferimento, tra cui FBK – Fondazione Bruno Kessler e l'Università delle Marche.

Nel corso del 2022 anche OBDA Systems ha proseguito l'arricchimento delle soluzioni legate all'Ontology-based Data Management offerte dai propri prodotti, incorporando il lavoro di ricerca e sviluppo condotto anche in collaborazione con l'Università La Sapienza in nuove release di Mastro, Monolith, Eddy e Grapholscape, e sviluppando un nuovo modulo, Sparqling.

Inoltre, The Data Appeal Company collabora con diverse università, tra cui IULM e Bocconi, fornendo dati per didattica e ricerca, e mira a sviluppare sempre più questo ambito di collaborazione con programmi dedicati.

Guardando al futuro ed entro il 2025, Almawave punta ad espandere ulteriormente la sua rete di 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, con particolare attenzione a prodotti dedicati al settore della salute.



3.2.3

Consorzi di ricerca, collaborazioni internazionali e bandi europei

Almawave, con lo scopo di migliorare continuamente le sue tecnologie, opera attraverso collaborazioni internazionali con enti di ricerca, consorzi e associazioni di settore e partecipa a progetti di ricerca finanziati dall'Unione Europea e da enti nazionali. Le collaborazioni mirano a portare soluzioni condivise a problemi a sfondo sociale innescando così un ecosistema virtuoso fra il settore privato e il mondo della ricerca, che viene anche ulteriormente arricchito dalla partecipazione di Almawave a startup di natura accademica.

Nel corso del 2022, Almawave ha sviluppato, in collaborazione con altri partner, il progetto "CNECT/LUX/2022 - LANGUAGE TECHNOLOGY SOLUTIONS" della Commissione Europea, focalizzato sulla mappatura di language technologies a livello europeo e mondiale, portando in questo modo un importante contributo alla comunità nella comprensione del mercato ed evidenziando il valore di tecnologie linguistiche per la digitalizzazione e accesso alle informazioni di ogni singolo cittadino.

Sono continuate le attività di ricerca sia interne che in partnership con l'accademia, con la prosecuzione della collaborazione con i partner scientifici di riferimento.

In particolare, con l'Università di Tor Vergata è continuato il lavoro nell'ambito dell'ottimizzazione dei modelli di Artificial Intelligence per la gestione automatica del dialogo con un approccio ibrido, volto alla riduzione della necessità di grandi serie di dialoghi annotati incorporando la conoscenza esplicita del dominio, ma anche volto alla "spiegabilità" delle decisioni. Nel primo semestre del 2022, queste attività hanno consentito la pubblicazione di due paper scientifici a primarie conferenze italiane e internazionali, le cui innovazioni sono attualmente in corso di introduzione sia nella piattaforma AIWave che nel prodotto Iride® Wavebot e verranno resi disponibili per i clienti nel corso del secondo semestre dell'anno.

Collaborazioni in ambito e-Health

Numerose sono le collaborazioni avviate da Almawave in ambito e-Health. Tra queste occorre ricordare l'accordo di collaborazione scientifica tra Almawave e l'Università di Macerata per lo studio della conversazione tra il medico e il paziente, finalizzato all'implementazione di sistemi di intelligenza artificiale in ambito medico-paziente fino al 2024; la collaborazione con l'IRCCS (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico) San Raffele di Roma per la sperimentazione di analisi del testo all'interno della cartella clinica.

Nel corso dell'anno, inoltre, ha avuto avvio il progetto di ricerca Oncologia, co-finanziato dalla Regione Puglia, finalizzato a supportare i medici nella cura e nella prevenzione del Tumore alla Mammella e del Mieloma. La ricerca è incentrata sulla creazione di un datalake specialistico oncologico (OMOP) in grado di gestire informazioni dai vari ambiti clinici, per studiarne i processi e le eventuali ottimizzazioni attraverso l'utilizzo di Artificial Intelligence e realizzare un Clinical Decision Support System (CDSS) in grado di migliorare e velocizzare la diagnosi.

WORKFORCE MANAGEMENT FOR NETWORK UTILITIES (WFM4NET)

Workforce Management for Network Utilities (WFM4Net) è un progetto di ricerca e sviluppo avviato da Sist.Ter e cofinanziato dal MISE nell'ambito del Programma Operativo Nazionale Imprese e Competitività 2014-2020 FESR Sportello "Fabbrica Intelligente". Il progetto ha come obiettivo la conduzione di attività di Ricerca e Sviluppo finalizzata alla progettazione ed implementazione di un prototipo di un nuovo prodotto destinato ai gestori del Servizio Idrico Integrato (SII), della distribuzione del gas ed in prospettiva alle Network Utilities in generale. Il prototipo che WFM4Net sta realizzando permetterà di dimostrare alle utilities come sia possibile avviare la fondamentale innovazione necessaria per convergere verso una migliore gestione dei processi e qualità del servizio in ottica Fabbrica Intelligente ottenendo vantaggi competitivi importanti e sostenibili tra cui:

- Efficientamento delle attività della forza lavoro con conseguente diminuzione dei tempi di intervento e dei disservizi;
- Favorire una migliore programmazione degli interventi di manutenzione e rinnovo delle reti;
- Miglioramento delle condizioni di lavoro e della sicurezza lavorativa;
- Maggiore capacità di rispondere alle richieste dell'Autorità (es. indicatori ARERA);
- Abbattimento dei tempi e costi per gli interventi ordinari e straordinari ed in generale dei costi di esercizio (e indirettamente del costo in bolletta per gli utenti);
- Miglioramento della qualità del servizio;
- Migliore capacità di controllo e gestione della propria rete tecnologica (idrica, gas, ecc.);
- Ritorno più breve degli investimenti (migliore resa);
- Dismissione graduale di soluzioni software settoriali e tecnologicamente obsolete a vantaggio di un nuovo unico sistema nativamente integrato, con conseguente razionalizzazione dei costi;
- Abbattimento dei costi di gestione e manutenzione di hardware grazie al passaggio ad una soluzione in cloud;
- Maggiore risparmio energetico e minore impatto ambientale.

SEGUE

/ SEGUE

Consorzi di ricerca, collaborazioni internazionali e bandi europei

GAS ENERGY MANAGEMENT SYSTEM (GEMS)

Gas Energy Management System (GEMS) è un progetto di ricerca e sviluppo avviato da Sis.Ter e cofinanziato dalla Regione Toscana nell'ambito del Programma Operativo Regionale POR FESR TOSCANA 2014 – 2020. GEMS persegue l'obiettivo di creare una soluzione di Gestione Smart delle reti che consenta l'integrazione delle informazioni che provengono dall'IoT con quelle della cartografia e informazione tecnica delle reti e con altri ambiti aziendali per costruire un Geo Data Warehouse (DWH) integrato e arricchito di informazioni. Questa gestione smart consentirà alle aziende di settore un significativo risparmio energetico e dei costi di gestione oltre che un avanzamento sostanziale in termini di efficientamento delle reti e delle operazioni sul campo, migliore pianificazione degli investimenti e delle attività di manutenzione, miglior livello di sicurezza nell'esercizio delle reti, maggiore concorrenzialità nelle gare di concessione, migliori rapporti con le autorità, le utenze e gli enti locali concedenti. In sintesi, la soluzione proposta consentirà alle aziende di settore di entrare appieno nella rivoluzione industriale 4.0, ricavando il massimo beneficio dagli investimenti fatti sulla rete e migliorando nel contempo la qualità del servizio.

GOAL 2030

The Data Appeal Company ha ideato, in collaborazione con La Fondazione Appennino, l'innovativo progetto GOAL 2030 al fine di sviluppare soluzioni agili, efficaci e all'avanguardia per promuovere e misurare i dati del territorio relativi alla sostenibilità. L'obiettivo del progetto è quello di rilanciare le aree italiane senza sbocco sul mare e renderle più attraenti dal punto di vista turistico, sfruttando la loro naturale vocazione alla sostenibilità. Attraverso l'analisi dei dati sulla sostenibilità, si potrà comprendere i punti di forza e il potenziale delle aree interne, i comuni, i villaggi e le destinazioni, per costruire un'offerta turistica più competitiva e attrarre nuovi flussi di viaggiatori.



TURISMO DIGITALE E SOSTENIBILE

Nel 2022, invece, The Data Appeal Company ha partecipato alla settima edizione del TTG Italia Turismo Digitale, un evento che si è tenuto a Rimini ed è un punto di riferimento per chi opera nel settore del turismo, dove l'azienda ha portato il suo contributo con una ricerca, estesa in tutta Italia, sulla percezione e il sentiment della sostenibilità delle destinazioni italiane. Quest'anno è stato attribuito anche un premio alla destinazione ritenuta più sostenibile. Infine, nel corso del 2022 ha partecipato ad un evento organizzato da ICON, portando un contributo scientifico per sensibilizzare il turismo a fini innovativi.



3.2.4 Prospettive future di innovazione

Sul fronte delle tecnologie e dell'offerta, il Gruppo intende proseguire il proprio percorso di crescita, continuando ad investire per l'incremento ed il rafforzamento delle proprie soluzioni destinate all'applicazione in diversi mercati, quali quelli Government, Fintech, Turismo, Transizione Ecologica, Smart Mobility & Transportation ed Healthcare. Al fine di consolidare la propria leadership nel settore dell'Intelligenza Artificiale, nuove risorse saranno inoltre investite per l'evoluzione delle piattaforme tecnologiche core di prodotto Iride, Audioma, Mastro ed i prodotti delle società acquisite nel corso del 2022, nonché a supporto dei programmi di recruiting di nuovi talenti.

Nell'ambito dei servizi Big Data & digital transformation, confermando la qualità strategica e la rapidità di integrazione del modello Almawave, sarà ulteriormente rafforzata la sinergia con The Data Appeal Company e Sistemi Territoriali, le due società acquisite durante l'esercizio scorso.

Per una crescente diversificazione della customer base, ampie attenzioni saranno dedicate allo sviluppo commerciale a livello nazionale ed internazionale, che sarà supportato da investimenti in marketing adeguati e funzionali al posizionamento di mercato.



Un ulteriore focus da parte della società riguarderà il mercato Government, anche in ragione delle importanti sfide connesse all'attuazione del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) nonché di gare vinte e accordi quadro già ottenuti. Anche per i mercati Smart Mobility & Transportation, Turismo e Transizione Ecologica si prevede un percorso virtuoso, al fine di consolidare ed ampliare, anche tramite partner qualificati, la customer base esistente.

Una quota di investimenti in business development sarà destinata a migliorare il posizionamento di Almawave sul mercato internazionale.



3.3

La soddisfazione dei clienti e la tutela della privacy

3.3.1

Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e servizio

Il Sistema di Gestione Certificato per la Qualità ISO 9001 si occupa di presidiare le tematiche relative alla gestione della qualità dei prodotti e dei servizi di Almayave, al fine di efficientare i processi aziendali, migliorare le proprie prestazioni e allineare i propri servizi ai più alti standard di qualità, incrementando così la soddisfazione dei clienti in un'ottica di miglioramento continuo.

Grazie alla ISO 9001, Almayave ha definito una politica della qualità volta a soddisfare le esigenze di clienti e stakeholder, predisponendo processi aziendali per l'individuazione di rischi e opportunità, di eventuali problemi, identificando tutte le parti interessate e intercettandone i bisogni. La politica della qualità viene condivisa a tutti i livelli aziendali: è infatti richiesto sia un impegno concreto da parte dell'Alta Direzione, che identifica gli obiettivi del sistema e i piani per conseguirli, sia da parte del personale dipendente, che viene infatti appositamente formato e istruito ad eseguire gli adempimenti previsti dal sistema di gestione.

Politica della qualità, obiettivi e piani sono tutti elementi fondamentali che fungono da base per formulare i requisiti di progettazione dei prodotti e dei servizi, controllo dei fornitori, produzione, distribuzione e controllo dei risultati. La capogruppo Almayave controlla in modo integrato il modello di gestione e misurazione della soddisfazione del cliente in relazione ai servizi e ai prodotti tramite la valutazione quantitativa e qualitativa della soddisfazione del cliente.

Questo modello prevede due approcci paralleli:

- Una valutazione diretta, ossia misura della qualità percepita: la rilevazione del giudizio degli utenti/clienti in relazione agli aspetti ritenuti di maggior rilievo per il servizio, come previsto contrattualmente.
- Una valutazione indiretta, ossia misura della qualità erogata: una misura ed elaborazione delle caratteristiche del servizio previste contrattualmente o definite nei documenti di pianificazione del singolo contratto.



Entro il 2025
armonizzazione dei sistemi di
valutazione della qualità
e soddisfazione differenziate
per aree di business

Nel corso del 2022 sono stati riportati in un report i risultati relativi alla Customer Satisfaction (valutazione indiretta) per l'anno 2021. Sono stati indagati i livelli di soddisfazione indiretti di due clienti, focalizzando l'analisi sui contratti economicamente più rilevanti.

È stato consolidato, inoltre, l'utilizzo di strumenti di monitoraggio dei sistemi in esercizio per il controllo dei livelli di qualità attesi attraverso funzioni dashboard e sistemi di alert. In particolare, è stato monitorato l'indicatore relativo ai livelli di disponibilità di un contratto, che ha rivelato disponibilità del 99,5% per eventuali fermi programmati di sistema.

Sono proseguite inoltre le attività relative al progetto Medical Device Regulation (MDR) per conseguire la Certificazione di dispositivo medico di classe II b (CE marked) per l'Indicatore di Stabilità Clinica (CSI).

Al fine di mantenere alti livelli di qualità e soddisfazione del cliente, Almayave si prefigge come obiettivo entro il 2025 l'armonizzazione dei sistemi di valutazione della qualità e soddisfazione, differenziate per aree di business.

3.3.2

La privacy dei dati: affidabilità e sicurezza

La protezione dei dati personali è un aspetto centrale della cultura aziendale di Almaxwave. Al fine di assicurare una corretta gestione dei dati e della privacy, Almaxwave opera nel rispetto dei principi e dei requisiti stabiliti dal Regolamento Europeo 2016/679, "General Data Protection Regulation" (GDPR).

I principi di liceità, pertinenza, necessità, proporzionalità e sicurezza guidano Almaxwave, attraverso l'adozione di adeguate misure organizzative, logistiche, tecniche e procedurali, contro i rischi di alterazione, distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

In tale ottica, lo scorso giugno 2022 Almaxwave ha conseguito la certificazione ISO 27001 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS), già in possesso dalla Capogruppo Almaxviva. Tale sistema è regolato dalla politica, procedure e processi del Sistema di Gestione Integrato del Gruppo Almaxviva e recepisce le modalità di collaborazione tra le strutture organizzative Almaxwave e quelle Almaxviva. L'ambito di applicazione dell'ISMS (Information Security Management System) è costituito dai servizi erogati da Almaxwave sia

a clienti esterni, a fronte di specifici contratti di fornitura, sia all'interno dell'azienda, a supporto dei processi aziendali di riferimento.

Internamente, le attività svolte sui dati personali da Almaxwave, in qualità di titolare di trattamento dei dati, sono finalizzate all'esecuzione di adempimenti inerenti alla gestione aziendale, quali principalmente la ricerca, la selezione, la gestione e l'amministrazione del personale, il ciclo attivo, il ciclo passivo, i servizi generali e i sistemi informativi. Verso l'esterno, l'Azienda si impegna a garantire standard elevati in termini di sicurezza dei dati e privacy dei clienti, attraverso lo sviluppo di soluzioni che sono by design conformi ai requisiti delle normative vigenti, con particolare riferimento alla compliance in ambito GDPR, nonché ai requisiti del Sistema di Gestione (ISO 27001). Il trattamento e la gestione dei dati personali conformemente agli standard di sicurezza internazionali costituisce per Almaxwave una 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. A riprova di tale impegno, anche nel 2022 si è registrata l'assenza di casi di non conformità con leggi e normative applicabili così

Entro il 2025
estensione della certificazione
ISO 27001 alle Società
del Gruppo

zero

denunce
comprovate
ricevute in merito
a violazioni della
privacy dei clienti

come la mancanza di denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.

La Società risulta conforme agli obblighi normativi del GDPR grazie alla messa in atto delle seguenti attività:

- Valutazione dei rischi ed adozione di relative misure di mitigazione;
- Tutela del diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati personali;
- Designazione e istruzione degli «Autorizzati al trattamento dei dati personali»;
- Nomina del Responsabile della protezione dei dati;
- Sviluppo di informativa secondo Regolamento UE 2016/676;
- Accordo tra titolare, responsabile del trattamento.

Almaxwave intende agire per ridurre al minimo il rischio di violazioni della privacy delle informazioni di cittadini e utenti, il verificarsi di alterazioni, distruzioni o perdite di dati, anche accidentali, o accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti, con potenziale utilizzo dei dati non conforme alle leggi nazionali o internazionali. In particolare, si pone l'obiettivo di registrare zero episodi di denunce comprovate riguardanti la privacy dei clienti per il 2023. Al contempo, mira ad estendere la certificazione 27001 alle altre le società del Gruppo entro il 2025.

O4

Persone

4.1

Il valore delle nostre persone

4.1 Il valore delle nostre persone

Gli aspetti dell'organizzazione aziendale afferenti alla sfera sociale, dalla sicurezza sul lavoro alla tutela dei diritti umani, fino alla diversità e alla libertà sindacale, sono monitorati per tutte le aziende del Gruppo dal Social Performance Team di AlmagivA secondo lo Standard Social Accountability 8000 (SA8000), standard internazionale di riferimento per la responsabilità sociale, basato su convenzioni internazionali come la Dichiarazione sui diritti umani, la Convenzioni delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini e le Convenzioni stipulate in seno all'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), di cui AlmagivA ha ottenuto la certificazione nel 2022.

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

AlmagivA concretizza la propria responsabilità sociale impegnandosi con determinazione a creare e mantenere un'occupazione stabile e qualificata. Valorizzare il talento e rafforzare la fiducia verso l'Azienda delle proprie persone sono obiettivi prioritari, perseguiti anche grazie a percorsi formativi incentrati sulle competenze digitali specifiche, necessarie per gestire complessità tecnologiche e organizzative sempre più avanzate. L'approccio di AlmagivA nella gestione delle proprie persone è sistemico, in quanto necessita di una trasversalità delle competenze sempre maggiore per implementare soluzioni tecnologiche all'avanguardia, e orientato agli obiettivi, in quanto l'innovazione, la collaborazione e la crescita continua rappresentano il nucleo fondante del modello di business di AlmagivA. Per chiedere consigli sull'attuazione delle politiche e/o sollevare dubbi sulla condotta aziendale responsabile, i

lavoratori, possono avvalersi del Rappresentante dei lavoratori per SA8000 (RLSA) e del Social Performance Team (SPT). I rappresentanti dei lavoratori per SA8000, in particolare, sono eletti direttamente dai lavoratori e hanno il compito di essere punto di riferimento per ogni segnalazione relativa a suggerimenti o informazioni utili per migliorare il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ed eventuali inadempienze nei confronti dei principi espressi dalla norma. Gli RLSA sono portavoce delle istanze dei lavoratori sia nei confronti della direzione che durante le visite ispettive degli enti di certificazione o di altri enti esterni. Gli strumenti a disposizione dei lavoratori sono le segnalazioni disciplinate da una specifica procedura pubblicata sulla intranet aziendale e la sezione del Service portal dedicata alle segnalazioni di near miss.



4.1.1

La composizione dell'organico

416

Persone in organico¹

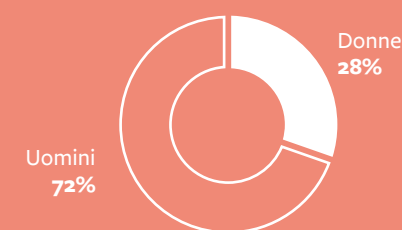
+42%

Contratti a tempo indeterminato

Nel 2022 l'organico di Almaxwave ammonta a 416¹ persone, composto da 379 dipendenti del Gruppo Almaxwave e 37 persone con contratto di somministrazione (17 unità in più rispetto al 2021). Per quanto riguarda il numero di dipendenti, esso è aumentato del 42% rispetto al 2021, corrispondente a 113 unità in più dovute all'acquisizione delle società Data Appeal (42 persone) e Sis.Ter (28 persone), nonché a 122 assunzioni e 66 cessazioni durante il 2022. Inoltre, nel corso del 2022, i contratti di lavoro a tempo indeterminato sono aumentati del 42%, confermando il trend in crescita dell'anno precedente e la volontà dell'Azienda di mantenere dei rapporti duraturi con le proprie risorse.

Il 72% della popolazione aziendale è di genere maschile, in leggero aumento rispetto al 70% del 2021, dato in linea con l'andamento del mercato in cui Almaxwave opera, caratterizzato da una scarsa presenza di donne laureate in materie STEM interessate a lavorare nel settore technology & transformation. Anche nel 2022, come nel 2021, la quasi totalità dei rapporti di lavoro dei dipendenti è rappresentata da contratti a tempo indeterminato (98%) mentre il 2% risulta a contratto determinato. Inoltre, la maggior parte dei dipendenti, (97%), è impiegata full time nelle attività. La maggioranza dei lavoratori è localizzata in Italia (84%) e oltre la metà dei dipendenti (il 62%) ha età compresa tra i 30 e i 50 anni.

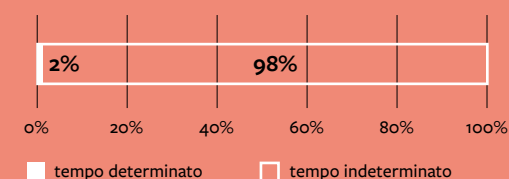
Dipendenti 2022 per genere



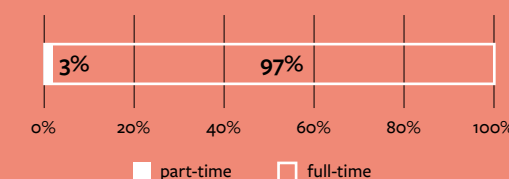
Dipendenti 2022 per categoria



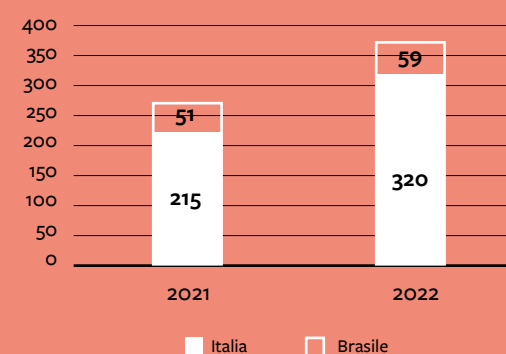
% Dipendenti 2022 per tipologia di contratto



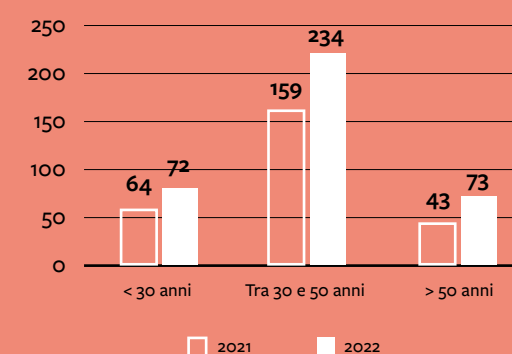
% Dipendenti 2022 tipologia di impiego



Dipendenti per area geografica



Dipendenti per fasce di età



1. Il dato relativo all'organico totale rispetto al valore pubblicato sul Bilancio Consolidato 2022 del Gruppo Almaxwave differisce per una diversa metodologia di rendicontazione.

4.1.2

Assunzioni
e cessazioni

Il 2022 è caratterizzato da un aumento considerevole del personale, dovuto sia alle nuove acquisizioni societarie, che ad una poderosa attività di recruiting di competenze e professionalità dal mercato che ha portato ad un ammontare complessivo di Gruppo di 122 assunzioni. Di queste, in particolare, 76 sono le assunzioni verificatesi in Italia, a cui si aggiungono 23 persone in riferimento alle due Società acquisite nel corso del 2022 (di cui, 19 di The Data Appeal e 4 di Sis.Ter), mentre 23 sono le assunzioni in Brasile.

In particolare, per Almaxwave l'aumento di personale si è registrato nell'area tecnica di delivery con un potenziamento delle competenze per le Digital Knowledge Practice e per le Service Line, attraverso l'inserimento di figure professionali, quali engineer, developer e data scientist, nonché attraverso l'inserimento di program manager focalizzati su singoli clienti/mercati al fine di assicurare un migliore coordinamento degli sviluppi progettuali anche in ottica commerciale. Le aree commerciali sono state potenziate con figure di Sales Manager, Key Account Manager e di Presales focalizzati su singoli mercati ed anche sull'estero per massimizzare la presenza e lo sviluppo del business.

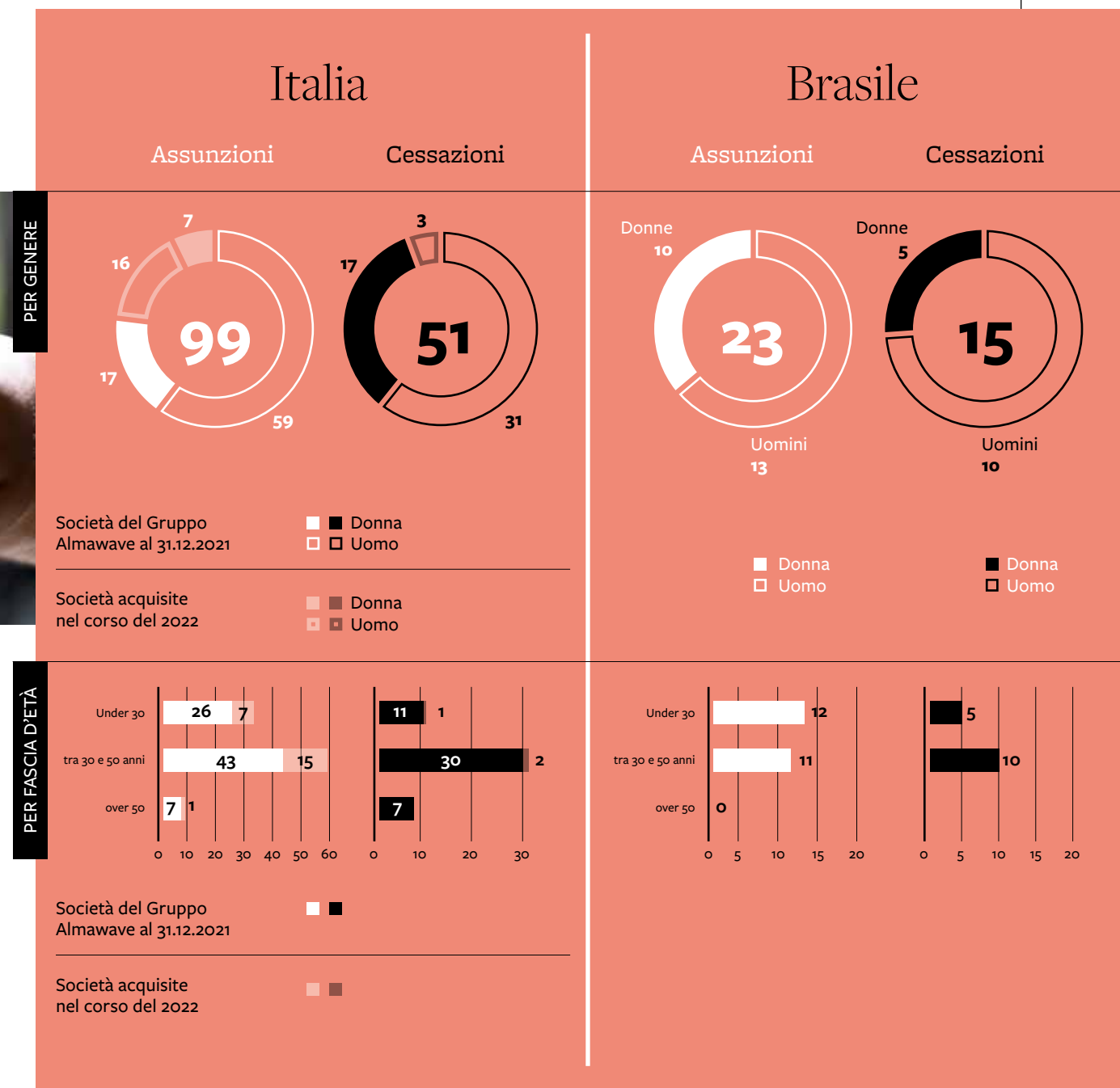
Nel corso dell'anno ci sono state 66 cessazioni, di cui 48 in Italia, 15 in Brasile e 3 in The Data Appeal. Il turnover rilevato risulta così essere positivo, caratterizzato da un numero di assunzioni maggiore rispetto a quello delle cessazioni.

Il fenomeno che si osserva è quindi di crescita rilevante, accompagnata dal forte dinamismo nel mercato del lavoro nel settore tecnologico. Per quanto riguarda la distinzione per genere, assunzioni e cessazioni riflettono la preponderanza di presenza maschile negli ambiti informatici e si registra un aumento di personale maschile più elevato anche rispetto al 2021.

La fascia d'età maggiormente impattata da variazioni sia positive che negative è quella tra i 30 e 50 anni, seguita dalla fascia sotto i 30 anni, in cui Almaxwave sta investendo particolarmente.



Assunzioni e cessazioni 2022 suddivise per area geografica, genere e fascia d'età



4.2

La strategia per le persone di Almaxwave



Almaxwave, in quanto parte del Gruppo Almaxviva, ha adottato la People Strategy denominata “Become”, sviluppata da Almaxviva nel corso del 2021. Questo approccio innovativo ed incentrato sulle persone e sul soddisfacimento delle loro esigenze, mira a creare un ambiente di lavoro stimolante e ricettivo ai cambiamenti dell'ambiente esterno, che integra spazio fisico e digitale. La strategia è guidata da principi quali fiducia, collaborazione, autonomia, responsabilità e orientamento all'efficienza e al risultato.

La People Strategy si fonda su cinque pilastri, rispetto ad ognuno dei quali verranno gradualmente introdotte diverse misure e soluzioni innovative.

Il Gruppo Almaxviva ha lanciato nel 2021 l'implementazione di un nuovo modello di lavoro ibrido. Il nuovo modello organizzativo ha tenuto conto sia delle preferenze dei dipendenti sia della convinzione aziendale che, per creare rapporti di lavoro stabili e solidi nel tempo, sia importante preservare i momenti dedicati alle relazioni umane tra i dipendenti. Il modello di smart working ibrido prevede la presenza in sede per il 50% del tempo e il lavoro da remoto, anche in mobilità, per il restante 50%. Questa nuova modalità di lavoro promuove l'equilibrio tra lavoro e vita privata dei dipendenti, valorizza il loro contributo individuale, incoraggia lo sviluppo di relazioni di fiducia tra i colleghi, riduce al minimo i rischi per la salute e la sicurezza, ed ha infine anche un impatto positivo sull'ambiente, in particolare diminuendo il numero di spostamenti. Rispetto ai rischi che potrebbero verificarsi, per garantire la sicurezza dei dati e la continuità delle attività pianificate, ai dipendenti vengono assegnati strumenti, dispositivi e connettività mobile innovativi e all'avanguardia.

Nel framework della People Strategy, il Gruppo Almaxviva Italia si impegna a supportare lo sviluppo dei propri talenti, offrendo loro opportunità di crescita professionale e valorizzandone le capacità individuali. A questo scopo, Almaxwave ha avviato nel 2022 un Sistema di Gestione Competenze, ovvero un Dizionario delle Competenze ed una prima architettura di Profili Professionali Standard, rispetto ai quali delineare percorsi di sviluppo professionale e di carriera. Il progetto si è ispirato alle più accreditate metodologie internazionali di certificazione delle competenze relative al settore IT.

Inoltre, nel corso del 2023 verrà perfezionato il Sistema di Performance Management, un processo continuo di valutazione e confronto, che culmina con il feedback annuale in cui Valutato e Valutatore condividono le performance dell'anno appena terminato e definiscono gli sviluppi necessari in termini di ruolo e competenze. L'obiettivo è «accompagnare» le persone in un percorso di crescita costante, chiaro e condiviso con i propri responsabili.

Per il 2023, il Gruppo Almaxviva Italia si prefigge di sviluppare itinerari di carriera dinamici per le aree di business Digital Change e la People-Centered Technologies, che spazino tra i diversi ruoli e fasce di seniority, stimolando il coinvolgimento, la motivazione e la crescita delle competenze delle proprie persone. Al contempo, ha realizzato un processo di gestione dei riconoscimenti trasparente, riconoscibile e certo le cui linee guida sono state rappresentate e condivise con tutto il management aziendale, che si è basato anche sui risultati evidenziati dal meccanismo di Performance Management.

4.2.1

Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone

L'evento pandemico ha portato necessariamente ad un'evoluzione delle modalità e della pianificazione delle attività lavorative, nonché la necessità di progettare e sviluppare nuove soluzioni organizzative efficaci, nel rispetto delle disposizioni previste dallo stato emergenziale.

Per rispondere a tale sfida Almaxwave, in linea con la strategia del Gruppo Almaxviva, ha avviato il progetto per modificare il modello operativo, grazie al quale ha rivoluzionato la propria organizzazione del lavoro, ripensando strumenti e strutture e realizzando un ambiente flessibile ed integrato di spazio fisico e digitale, ispirato ad un modello ibrido di smart working, fondato su fiducia, collaborazione, autonomia, responsabilità e orientamento all'efficienza e al risultato. Il progetto è stato finanziato nel 2021 da un investimento di circa 4,3 milioni di euro e con 4,2 milioni di euro nel 2022. Almaxwave ha aderito e applicato il progetto del nuovo modello operativo nelle

sue realtà italiane.

Il progetto si fonda su quattro pilastri: un modello organizzativo che valorizzi l'apporto individuale ai risultati aziendali, attraverso hybrid smart working e il potenziamento di collaborazione e comunicazione attraverso l'introduzione di strumenti innovativi; flessibilità e autonomia rispetto alla scelta di orari e luoghi di lavoro, favorendo il benessere organizzativo e la conciliazione di lavoro e vita privata; dotazioni tecnologiche innovative e all'avanguardia, come smartphone e PC portatili, che garantiscano efficienza e sicurezza dei dati gestiti; riconfigurazione degli spazi degli uffici tenendo conto delle esigenze di sicurezza e delle particolari necessità delle diverse funzioni aziendali.

Grazie al progetto che ha rivisto il modello operativo aziendale ed ha introdotto un nuovo modello di lavoro ibrido, Almaxwave ha introdotto un approccio al lavoro in mobilità, nell'ambito del quale tutti i dipendenti possono

svolgere la prestazione in luogo diverso dal proprio ufficio, con dotazioni, strumenti, connettività mobile e sicurezza dati che garantiscono maggiore flessibilità, sicurezza e continuità delle attività pianificate. Tuttavia, per poter creare relazioni di lavoro solide nel tempo e per mantenere vivo lo spirito di gruppo e di appartenenza all'azienda anche tra colleghi di funzioni diverse, Almaxwave ha previsto giornate di presenza dei dipendenti in azienda su base settimanale/mensile sia per attività specifiche, che per riunioni con i propri responsabili e/o meeting allargati a più gruppi di lavoro per condividere anche momenti di pausa (breakfast meeting/ lunch meeting, ecc). Il modello organizzativo adottato permette di sviluppare rapporti lavorativi basati su fiducia, collaborazione e autonomia, valorizzando le persone e incrementando l'efficienza.

SEGUE



SEQUE

Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone

ADESIONE AL PROGETTO “MINDSET REVOLUTION” DI ELIS- FASE 2

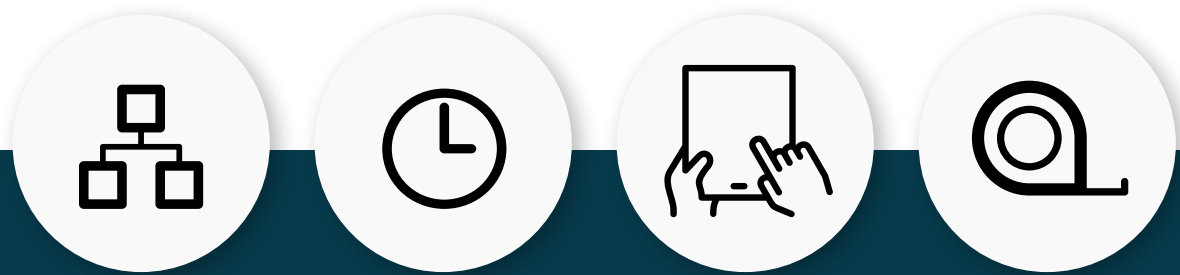
In occasione della nuova edizione del Programma Mindset Revolution, i CEO delle aziende del Consorzio ELIS hanno espresso il desiderio di lavorare insieme sul fattore S (sociale), in particolare su “come accrescere la capacità di creare relazioni all’interno delle aziende, affinché l’ambiente di lavoro diventi un luogo di benessere per le persone”.

Obiettivo di questo secondo biennio è sviluppare in maniera cooperativa un progetto di trasformazione all’interno della propria azienda facendo leva sul contributo degli altri CEO e del supporto degli Human Digital Master (esperti delle tecnologie digitali) e dei propri Middle Manager. Ogni CEO ha indicato l’ambito su cui vorrebbe diventare “maestro nell’arte delle relazioni” definendo un perimetro di sperimentazione. In tale contesto l’AD Valeria Sandei ha presentato il progetto che si impegna ad implementare nel corso del 2023 e che prevede la definizione di un modello di ascolto continuo dell’organizzazione attraverso il lancio di survey periodiche, rivolte a tutte le aziende del gruppo Almaxwave.

Obiettivo del progetto è introdurre un modello innovativo di ascolto continuo rivolto all’intera comunità aziendale per cogliere la voce di tutte le persone e comprendere come migliorare costantemente il clima aziendale, i processi, la comunicazione. Il modello si basa sul lancio di una serie di survey che, attraverso l’utilizzo di tecnologie proprietarie di AI (Natural Language Processing), consentano di valorizzare i risultati aggregati raccolti rilevando anche il sentiment e l’emotion espressa fornendo quindi un ulteriore valore nell’analisi delle risposte testuali e della percezione che i lavoratori hanno dell’azienda, dell’organizzazione, della visione, del

contesto. La tecnologia aziendale al servizio dell’azienda, di chi la produce e la valorizza sul mercato: con questa idea le persone potranno “testare con mano” la qualità delle soluzioni aziendali per un fine di utilità comune. La periodicità (ancora da definire) nel lancio delle survey sarà volta a monitorare costantemente l’evoluzione dell’organizzazione e delle persone che ne fanno parte (condivisione della mission e vision aziendale on journey) al fine di rilevare eventuali gap per intervenire con azioni mirate e contestualmente promuovere una comunicazione interna efficace e fluida, con un maggiore commitment dei responsabili delle aree organizzative per accrescere il coinvolgimento di tutti i colleghi. Risultati attesi:

- Raggiungere una percezione “collettiva” più chiara di come le persone “vivono” l’azienda (quali siano i bisogni e le aspettative reali e come l’azienda vi faccia fronte), utile anche in termini di benchmark rispetto al mercato (Well-being in azienda/ retribuzione/formazione).
- Portare l’ascolto delle persone dalle parole ai fatti, ponendolo al centro della strategia e condividendone gli esiti con tutti. L’engagement coinvolge tutti ed ognuno può esprimere liberamente il proprio contributo e nuove idee sui temi oggetto di analisi.
- Favorire un consolidamento della cultura aziendale, del senso di appartenenza, della condivisione di obiettivi comuni in termini di valore e motivazione, in un periodo di crescita e di aggregazione di nuove realtà aziendali nel perimetro di Gruppo. I dipendenti che si sentono coinvolti e motivati creano valore, si dedicano alla realizzazione degli obiettivi prefissati e diventano



MODELLO ORGANIZZATIVO

Un modello organizzativo che valorizzi l’apporto individuale ai risultati aziendali, guidato da principi di fiducia, collaborazione, autonomia, responsabilità e orientato all’efficienza

PERSONE

TRANSIZ. DIGITALE RESPONSABILE

FLESSIBILITÀ

Flessibilità e autonomia rispetto alla scelta di orari e luoghi di lavoro, collegate ad una piena responsabilizzazione su obiettivi e risultati

PERSONE

AMBIENTE

DOTAZIONI TECNOLOGICHE

Dotazioni tecnologiche innovative e all’avanguardia fornite a ciascun dipendente che garantiscano efficienza e sicurezza dei dati

GOVERNANCE

TRANSIZ. DIGITALE RESPONSABILE

AMBIENTE

RICONFIGURAZIONE DEGLI EDIFICI

Riconfigurazione degli spazi in relazione alle esigenze di sicurezza e in base alle particolari necessità delle diverse funzioni aziendali

AMBIENTE

DESCRIZIONE

IMPATTO SU SOSTENIBILITÀ

BENEFICI

- Sviluppare rapporti lavorativi basati sulla fiducia, collaborazione e autonomia
- Valorizzazione delle persone
- Incremento dell’efficienza

- Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni

- 25% riduzione dell’obsolescenza media delle dotazioni individuali
- Protezione dei dati e sicurezza garantite da software di protezione e corsi di formazione

- Materiali cartacei differenziati ed avviati all’eliminazione certificata
- Razionalizzazione, riutilizzo e reimpiego per finalità sociali degli arredi d’ufficio

in prima persona dei “company ambassador” che a loro volta saranno capaci di influenzare non solo il resto della popolazione aziendale, promuovendo il senso di appartenenza e di retention, ma anche di promuovere la brand identity.

- Promuovere un nuovo tipo di engagement dei dipendenti, più in linea con il profilo della popolazione aziendale rispetto ai modelli tradizionali, innovativo e utile per raggiungere

gli obiettivi di competitività ed economicità perseguiti, con lo scopo di avere un quadro d’insieme ben definito, sempre aggiornato e condiviso e di individuare nuove tematiche aziendali da affrontare, sperimentare, valorizzare.

- Sperimentazione di strumenti innovativi a supporto della survey.
- La prima survey è stata lanciata a metà gennaio 2022.

/ SEGUE

Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone

BENEFIT

Anche nel 2022, Almaxwave conferma l'impegno nel creare benessere per le proprie persone introducendo benefit estesi, tra l'altro, a dipendenti part time e a tempo determinato.

I principali benefit riconosciuti sono:

- Assicurazione sanitaria per quadri, impiegati e dirigenti;
- Assicurazione sulla vita per soli dirigenti;
- Copertura per disabilità o invalidità per dirigenti, quadri ed impiegati;
- Congedo parentale di sei mesi, come previsto dalla normativa italiana;
- Piano di pensionamento per tutti i dipendenti;
- Piano di partecipazione azionaria per alcuni dirigenti con ruoli apicali;
- Piano di copertura relativo alla responsabilità civile degli amministratori;
- Fondo Cometa, per il versamento del TFR ed eventuali quote integrative, accessibile su base volontaria da tutti i dipendenti;
- Abbonamento per la palestra (Gympass) per i dipendenti del Brasile;
- Orario di lavoro flessibile;
- Possibilità di telelavoro.

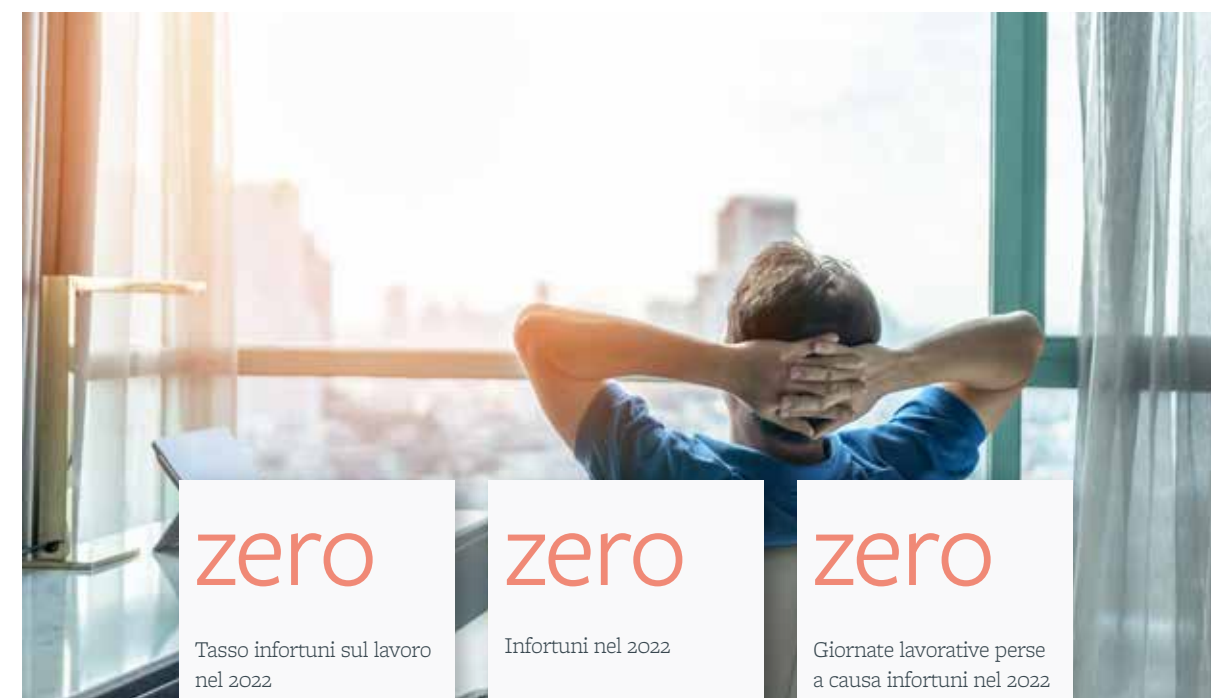
SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Per Almaxwave la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro costituisce una priorità aziendale che si concretizza altresì attraverso la promozione della cultura della sicurezza fondata sulla prevenzione, prevedendo

il verificarsi di potenziali infortuni e insoddisfazione dei dipendenti dovuti ad una scarsa attenzione all'equilibrio tra vita privata e lavorativa. Le società del gruppo Almaxwave, in quanto parte del Gruppo Almaxviva, presidiano la funzione Salute e sicurezza, diffondendo i valori della consapevolezza, conoscenza, condivisione e collaborazione e promuovendo un ambiente di lavoro accogliente, stimolante e positivo per il benessere psicofisico delle persone, al fine di migliorare la produttività e la qualità del lavoro svolto, e assicurare condizioni di lavoro che garantiscano il pieno rispetto del diritto alla salute. Il gruppo adotta i più alti standard normativi nazionali e internazionali di salute e sicurezza e i suoi processi aziendali seguono le procedure e le norme operative, attraverso la verifica degli ambienti di lavoro e l'adozione di ogni altro accorgimento funzionale allo scopo. Almaxwave applica le linee guida e le best practice del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro della Capo Gruppo Almaxviva, definito in conformità con la norma internazionale UNI/EN/ISO 45001:2018, promuovendo un miglioramento continuo delle prestazioni in materia di salute e sicurezza.

La governance della salute e sicurezza ha al suo vertice il datore di lavoro, nella persona dell'Amministratore Delegato, nomina il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) e i medici competenti (tra i quali uno assume il ruolo di coordinatore).

Seguendo un approccio orientato alla prevenzione e la protezione, il monitoraggio costante dei rischi professionali è di fondamentale importanza in tutte le società del gruppo e viene effettuato attraverso ispezioni periodiche, analisi delle mansioni, reportistica, analisi degli infortuni e identificazione dei pericoli con eliminazione alla fonte.



Inoltre, seppur non succeda spesso, è previsto che i lavoratori segnalino eventuali situazioni pericolose ai referenti aziendali tramite vie brevi oppure mediante l'apertura di ticket o e-mail.

La natura del business di Almaxwave, caratterizzata per lo più da lavoro d'ufficio, può essere considerata a basso rischio. Gli infortuni sul lavoro sono rari e di solito sono legati a infortuni in itinere o situazioni occasionali non causati dall'attività lavorativa.

Nel corso del 2022 non si sono verificati infortuni, pertanto, l'indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR), l'indice di fatalità e l'indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi), risultano essere pari a zero.

L'impegno sul tema si concretizza anche attraverso la diffusione di una formazione in materia garantita a tutti i lavoratori: l'azienda garantisce attività formative relative ai temi di salute e sicurezza sul lavoro a tutti i lavoratori e ne definisce i contenuti sulla base dei riferimenti normativi e dello specifico contesto aziendale di riferimento. In particolare, i contenuti e le modalità di erogazione dei corsi in materia di salute e sicurezza vengono stabiliti in collaborazione con l'Organismo Paritetico Territoriale (OPT), di modo da rispondere al meglio alle esigenze formative di tutti i lavoratori. La formazione viene strutturata in corsi che prevedono, oltre ad una formazione

di base della durata di otto ore, delle quali quattro di formazione generale e quattro specifica, anche dei corsi di aggiornamento con cadenza quinquennale della durata di sei ore. Le modalità di erogazione sono cambiate per far fronte all'emergenza Covid-19. Infatti, dal 2020, i corsi sono erogati in modalità e-learning.

In ottica di prevenzione, a tutti i lavoratori Almaxwave è richiesto di sottoporsi a delle visite mediche, eseguite in azienda, sia al momento dell'ingresso in Azienda sia periodicamente, sia in caso di assenze superiori a 60 giorni per motivi di salute o, eventualmente, su loro esplicita richiesta. I dipendenti Almaxwave hanno a loro disposizione le polizze sanitarie integrative secondo le vigenti previsioni del CCNL.

Con lo scopo di agevolare la partecipazione e la consultazione dei lavoratori nell'ambito della gestione della salute e sicurezza sul lavoro, e soprattutto al fine di fornire accesso e comunicare informazioni rilevanti in materia di salute e sicurezza sul lavoro ai lavoratori, la intranet aziendale dispone di una sezione dedicata alla salute e sicurezza dei lavoratori nella quale vengono pubblicati organigramma sicurezza lavoro, manuali, dispense informative, pillole formative, procedure di emergenza, link a siti istituzionali, etc. Per specifiche circostanze, caso per caso, vengono invece pubblicate comunicazioni aziendali mirate.

4.2.2

La formazione per lo sviluppo delle persone

Per Almaxwave, la formazione rappresenta un'importante leva strategica, in quanto abilita la crescita individuale delle persone e di conseguenza, dell'organizzazione complessiva, migliorando il proprio operato e offrendo soluzioni in grado di rispondere alle sfide tecnologiche, organizzative, sociali e ambientali in costante evoluzione. Per Almaxwave, investire in formazione significa valorizzare le competenze e stimolare il pensiero creativo e laterale, garantendo un ambiente lavorativo stimolante, coinvolgente e appagante, in cui ciascuno possa esprimere al meglio le proprie abilità. Per questo motivo, lo sviluppo delle competenze poggia su tre pilastri: formazione, valutazione delle prestazioni e incentivazione.

Il piano di formazione di Almaxwave è strutturato per supportare ogni dipendente nell'acquisire competenze tecniche e strumenti adeguati al raggiungimento degli obiettivi presenti e futuri che caratterizzano le diverse progettualità del Gruppo.

La formazione manageriale è finalizzata a sviluppare le competenze trasversali, mentre la formazione specialistica è direttamente connessa all'attività svolta e al ruolo ricoperto. Il piano di formazione è definito ogni anno prendendo in considerazione le esigenze presentate dai responsabili di tutti i gruppi di lavoro.

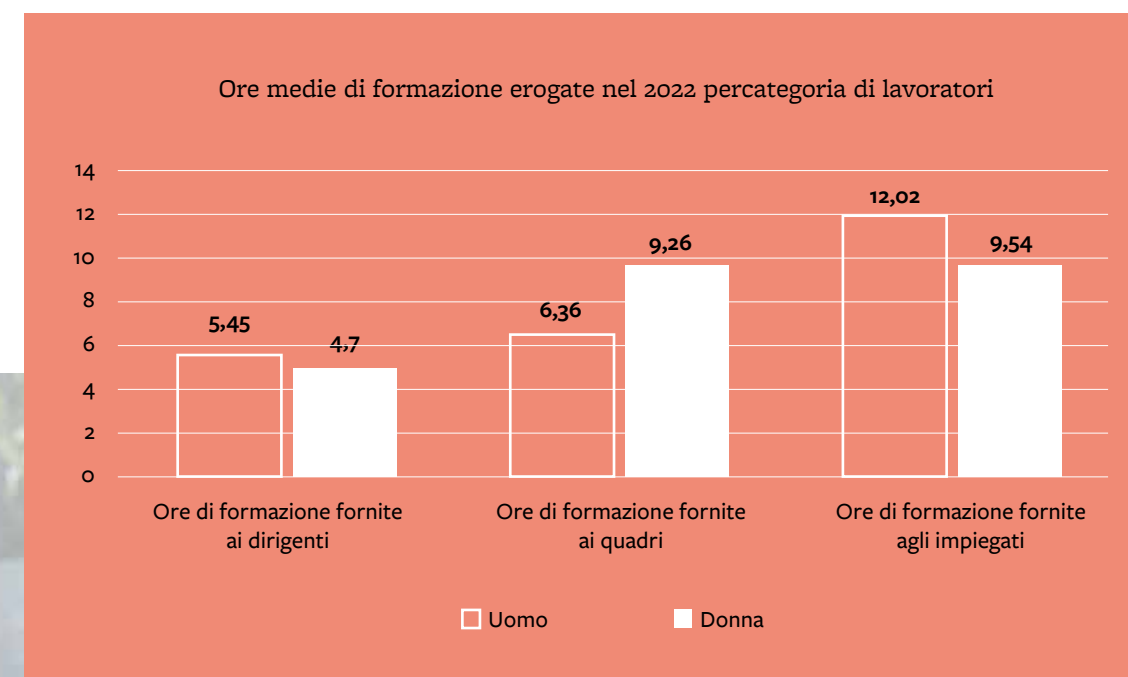
Nel 2022, sono state erogate 3.699 ore di formazione, con una media di circa 9,76 ore pro-capite, registrando

3.699
ore di
formazione

9,76
ore di
formazione
medie pro-capite

un aumento di circa il 76% rispetto all'anno precedente. Almaxwave si pone l'obiettivo di incrementare le ore di formazione offerte alle proprie persone, raggiungendo le 15h di formazione pro-capite medie entro il 2025. Oltre alla formazione tradizionale, Almaxwave incentiva lo scambio informale del «sapere» aziendale tra dipendenti. Per questo nel 2021 è proseguita l'iniziativa di Knowledge Management, che si svolge attraverso riunioni informali tra gruppi di lavoro nelle quali vi è un confronto sulle best practices emerse dai progetti. Gli obiettivi principali sono la massimizzazione della condivisione e lo scambio di idee, al fine di promuovere la cultura aziendale e una miglior efficienza operativa. Nel corso del 2022 la Direzione T&I ha promosso una serie di sessioni formative che prevedevano deep dive specifici su prodotti e tecnologie proprietarie, come AlWave, conversational Ai, Ai easy e Speech Analytics, alle quali sono stati complessivamente invitati 545 partecipanti per la durata complessiva di 788,5 ore.

SEGUE



Erogazione di 15h
di formazione pro capite
medie entro il 2025

/ SEGUE

La formazione per lo sviluppo delle persone

Oltre alla formazione tradizionale, Almaxwave incentiva lo scambio informale del «sapere» aziendale tra dipendenti. Per questo nel 2021 è proseguita l'iniziativa di Knowledge Management, che si svolge attraverso riunioni informali tra gruppi di lavoro nelle quali vi è un confronto sulle best practices emerse dai progetti. Gli obiettivi principali sono la massimizzazione della condivisione e lo scambio di idee, al fine di promuovere la cultura aziendale e una miglior efficienza operativa. Nel corso del 2022 la Direzione T&I ha promosso una serie di sessioni formative che prevedevano deep dive specifici su prodotti e tecnologie proprietarie, come AIWave, conversational Ai, Ai easy e Speech Analytics, alle quali sono stati complessivamente invitati 545 partecipanti per la durata complessiva di 788,5 ore.

FORMAZIONE IN AMBITO SA8000

La funzione Qualità ha la responsabilità di pianificare interventi formativi volti a sensibilizzare il personale aziendale relativamente alle tematiche SA8000, in modo da sostenere il crescere continuo dell'impegno nelle tematiche dell'etica del business. Inoltre, in accordo con la funzione Risorse Umane, interviene con progetti mirati alla diffusione e alla sensibilizzazione in materia di SA8000. In una logica di integrazione crescente e di sostegno alla Strategia, alla Politica e agli Obiettivi della Responsabilità Sociale, rende coerenti le proprie iniziative con gli strumenti di Comunicazione che sono pensati per diffondere informazioni e principi della SA8000 a tutto il Gruppo. Sono resi disponibili a tutto il personale, documenti e materiali didattici sull'applicazione della norma SA8000. L'efficacia delle attività di informazione e formazione dei lavoratori in merito alla norma SA8000 viene verificata al termine degli interventi di formazione mediante questionari e attraverso gli audit e/o le interviste ai lavoratori.

INCENTIVAZIONE DELLE PERFORMANCE

Dal 2019 è stato implementato per le risorse di Technology & Development un progetto di incentivazione delle performance per rafforzare la fiducia e la soddisfazione professionale. Il processo si basa sull'assegnazione di obiettivi tecnici legati alla prestazione individuale parametrata rispetto alle competenze da raggiungere nel corso dell'anno. Attraverso l'incentivazione delle prestazioni individuali Almaxwave esprime cura ed impegno per accrescere le competenze dei collaboratori altamente qualificati, dedicati allo sviluppo di prodotti e di soluzioni tecnologiche competitive sul mercato.

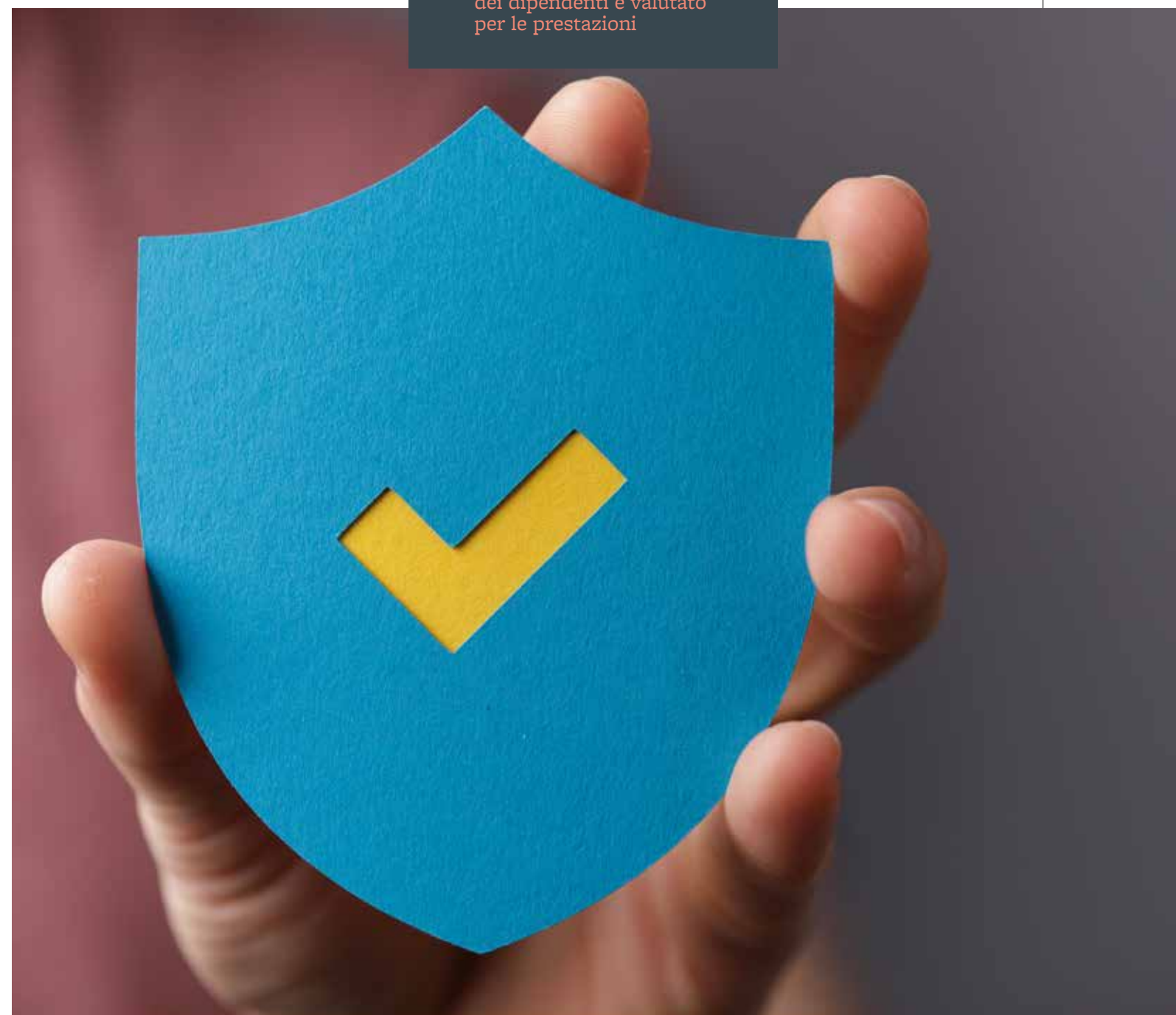
VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il processo di valutazione delle prestazioni, definito a livello di Gruppo Almaxviva, si svolge con cadenza annuale e coinvolge direttamente tutti i dipendenti. Le valutazioni sono diversificate in base al ruolo/responsabilità organizzativa:

- A dirigenti e quadri vengono assegnati obiettivi quantitativi specifici, al raggiungimento dei quali viene corrisposto un premio;
- La popolazione dei laboratori di ricerca e sviluppo viene valutata in riferimento al raggiungimento di obiettivi di sviluppo misurabili all'interno dei laboratori, per cui è stato sviluppato un sistema di incentivazione dedicato;
- La restante parte delle persone viene valutata in base ad obiettivi qualitativi che riguardano sia aspetti tecnici sia le soft skills, e sono oggetto di colloquio tra responsabile e collaboratore, dal quale, grazie ad un dialogo aperto, possono emergere suggerimenti e considerazioni volti al miglioramento continuo.

100%

dei dipendenti è valutato
per le prestazioni



4.2.3 L'attrazione dei migliori talenti

Almaxwave si impegna per creare un ambiente di lavoro in grado di attirare e sviluppare talenti, attraverso percorsi formativi tecnico-specialistici, oltre che su competenze trasversali e soft skills, in grado di valorizzare le peculiarità di ogni talento. Almaxwave promuove la collaborazione con il mondo accademico al fine di creare collaborazioni virtuose tra accademia e impresa, incrementando al contempo il livello di istruzione e di benessere della collettività e diffondendo verso l'esterno i valori che contraddistinguono la sua cultura innovativa e internazionale e gli obiettivi di sviluppo aziendale, per avvicinarsi alle persone e coinvolgerle in un percorso di crescita professionale e personale.

Almaxwave, ha continuato a favorire l'inserimento in azienda di giovani talenti (il 37% circa dei nuovi assunti ha età inferiore ai 30 anni) pur concentrandosi maggiormente nella ricerca e nell'inserimento di figure senior, con le competenze tecnologiche necessarie per affrontare le sfide di un mercato innovativo e competitivo; per tale ragione il 56% circa dei nuovi ingressi è tra i 30 e i 50 anni.

L'inserimento continuo di nuovi talenti, anche attraverso

l'attivazione di percorsi di apprendistato finalizzati all'acquisizione delle competenze e alla formazione dei giovani, testimoniano l'orientamento ad investire nelle risorse aumentando la competitività sul mercato.

Per supportare i giovani professionisti nel loro sviluppo, dal 2019 Almaxwave promuove le Academy, percorsi di formazione e inserimento in somministrazione riservati a neolaureati under 30. Le risorse vengono selezionate tra profili provenienti da percorsi STEM (Science, technology, engineering, and mathematics) e poi avviate ad un percorso di sei settimane di formazione su temi tecnologici di interesse per Almaxwave. Al termine del percorso, all'esito positivo di un test selettivo, le risorse vengono inserite in Azienda, con un contratto di apprendistato in somministrazione della durata di 30 mesi, nella Direzione Knowledge & Operations e nel gruppo di lavoro più idoneo anche in termini di propensione individuale emersa durante il percorso formativo ed i colloqui finali. Nel 2022 si sono svolti due percorsi di Academy che hanno visto l'inserimento finale di 18 risorse che si aggiungono ai colleghi formati nelle precedenti edizioni delle Academy.

SEGUE



/ SEGUE

L'attrazione dei migliori talenti



Le Academy Almaxwave permettono di selezionare i migliori talenti e formarli direttamente sulle materie rilevanti per il business, sviluppando le competenze richieste dal mercato e un metodo di apprendimento utile per il settore tecnologico in continua evoluzione.

Nel corso del 2022, il capitale umano di Almaxwave si è arricchito di nuove competenze e professionalità che rafforzano il posizionamento del gruppo sul mercato di riferimento, grazie al perfezionamento dell'acquisizione di due nuove società che entrano a far parte del Gruppo Almaxwave: Sistemi territoriali e The Data Appeal Company.

La ricerca e la selezione dei talenti sono inoltre supportate parallelamente dal processo di recruitment di Almaxwave, che avviene generalmente tramite tre canali principali:

- 1. SOCIAL RECRUITING:** utilizzando la piattaforma LinkedIn, vengono individuati i potenziali candidati, nonché vengono condivise iniziative di engagement dei dipendenti, come eventi e attività culturali, al fine di attrarre i nuovi talenti.
- 2. RECRUITMENT PROCESS OUTSOURCING (RPO):** attraverso la collaborazione con apposite società esterne, esperte nel recruiting, vengono individuati le figure professionali maggiormente rispondenti ai profili ricercati all'interno del Gruppo, anche sulla base delle direttive fornite dai responsabili di funzione.
- 3. HEAD HUNTING:** Almaxwave si avvale della collaborazione di aziende specializzate nella ricerca diretta di professionisti da inserire in ruoli apicali dell'organizzazione, in particolare ruoli commerciali.
- 4. PARTNERSHIP:** grazie alla creazione di un ecosistema virtuoso fra mondo accademico e imprenditoriale, collaborando con le eccellenze del territorio, creando relazioni di valore e innescando un sistema di scambio reciproco, i talenti vengono intercettati nei contesti dove innovazione e ricerca sono elementi fondanti. In quest'ottica sono stati realizzati investimenti in spin-off universitari e avviate collaborazioni internazionali con enti di ricerca e atenei di eccellenza.

Inoltre, Almaxwave si impegna a far emergere i talenti STEM assieme ad ELIS, un'organizzazione che realizza programmi di formazione e accrescimento di competenze adeguate all'evolversi delle professioni, con la quale nel corso del 2021 la Società ha partecipato all'ideazione del "Liceo TRED", ovvero una sperimentazione di liceo quadriennale per la transizione ecologica e digitale, per formare i giovani sulle competenze richieste in futuro, contrastando la povertà educativa e la dispersione scolastica e sostenendo l'orientamento alle discipline scientifiche. Il progetto è nato grazie alla collaborazione di una rete di scuole, università ed imprese che aderiscono al Consorzio CONSEL, dove le aziende aiutano le scuole a individuare i temi di apprendimento richiesti dal futuro mercato del lavoro, offrono agli studenti l'opportunità di verificare le conoscenze apprese in situazioni reali, mettono a disposizione le loro strutture a livello mondiale per favorire esperienze all'estero e stimolare la capacità degli studenti di agire in contesti globali. Il Liceo TRED vedrà coinvolte 27 scuole della rete, distribuite in tutto il territorio nazionale, è stato avviato nel 2022 e si svolgerà nei prossimi quattro anni.



4.3

La promozione della diversità e dell'inclusione



IL DIVARIO DI GENERE NEL MONDO ICT E L'IMPEGNO DI ALMAWAVE

Come ribadito nel report contenente l'analisi sulla disparità di genere del World Economic Forum del 2022, i mercati del lavoro continuano a mostrare persistenti tendenze in riferimento alla segregazione delle occupazioni tra i generi. Nel report 2021, si riportava come, tra i settori industriali considerati, quello ICT & Software presenta una delle situazioni più critiche: la presenza femminile nel settore, a livello globale, è ferma al 31%, dato che si attesta in leggero miglioramento rispetto al 2015¹. Nella versione aggiornata del report 2022, a conferma di tale tendenza, si porta il dato della percentuale globale di donne laureate in tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che si attesta all'1,7%, contro l'8,2% di laureati uomini². Le disparità aumentano se si considerano i comparti tecnologici avanzati, come quello dell'Intelligenza Artificiale, dei Big Data o del

Cloud Computing. Da febbraio 2018 infatti, la disparità di genere in questi settori ha visto progressi minimi: stando agli ultimi dati disponibili, la quota di donne nel Cloud Computing è pari al 14,2%, con un miglioramento dello 0,2%, mentre la quota di donne nei ruoli Data e AI è pari al 32,4%, in calo dello 0,1% rispetto al 2018. L'analisi del World Economic Forum del 2021 evidenzia che il numero ridotto di figure femminili nelle discipline STEM, spesso classificato come "fenomeno legato all'offerta", può in realtà dipendere dalla presenza di bias più profondi³. L'esperienza sociale dell'apprendimento nelle classi STEM e del lavoro nei campi tecnologici, che plasmano la potenziale base di impiegati delle professioni, rendono quest'ultime distintamente a prevalenza maschile. Solo un terzo dei laureati in scienze, tecnologia, ingegneria e matematica sono

donne⁴. Ulteriori bias vengono identificati nei processi di recruiting, che spesso utilizzano algoritmi e dataset tipicamente maschili, ma anche durante l'intera carriera lavorativa femminile, dove la partecipazione delle donne sembra diminuire con l'età.

L'eliminazione delle barriere sociali nei percorsi scolastici e accademici in discipline STEM, la diffusione di una cultura aziendale che valorizzi la diversità, la creazione di una cultura del lavoro più inclusiva e flessibile sono elementi essenziali per ridurre il divario professionale uomo-donna⁵. Le stesse tecnologie AI, come riportato da un'ulteriore analisi del World Economic Forum⁶, possono diventare validi strumenti per identificare e correggere eventuali bias legati alla diversità di genere. Per esempio, alcune tecnologie AI sono in grado di esaminare quantità elevate di domande di lavoro, in modo dettagliato, specifico e incondizionato, eliminando così la presenza di bias legati alla diversità di genere all'interno dei processi aziendali. Queste tecnologie possono essere impiegate per supportare le politiche e le pratiche aziendali, fornire analisi tempestive, identificare e ridurre i pregiudizi, introdurre maggiore trasparenza e visibilità e sostenere la formazione dei dipendenti.

Almawave, consapevole del divario di genere ancora fortemente presente nel settore in cui opera, si impegna formalmente per favorire la diversità in ogni sua forma (di genere, ma anche generazionale, religiosa, sessuale, culturale) e per garantire pari opportunità, rendendo tale impegno parte integrante della propria mission. L'Azienda disincentiva in ogni modo tutte le forme di discriminazione nel processo di assunzione o nella gestione del personale, conscia del fatto che queste possono generare disparità e malcontento nell'ambiente lavorativo. Nella cultura aziendale di Almawave, la diversità è un valore che va tutelato e promosso per garantire un luogo di lavoro inclusivo e privo di pregiudizi di genere, valorizzare l'unicità di ogni persona e farne un punto di forza per l'azienda. Il forte slancio innovativo di Almawave è abilitato anche dalla diversità di prospettive, che favoriscono il progresso e rappresentano un vantaggio competitivo. L'impegno del Gruppo è sostenuto da una governance particolarmente attenta ai temi della diversità e dell'inclusione: dal 2007 infatti Valeria Sandei è Amministratore Delegato dell'azienda e la sua attenzione per le tematiche di genere rappresenta non solo un segnale forte per tutti i dipendenti, ma incorpora un'altra delle frontiere innovative di Almawave.

\$100M

Dimensione del mercato della tecnologia AI applicata alla tematica D&I

31%

Presenza femminile nel settore ICT

1. Global Gender Gap Report 2021, Insight Report, World Economic Forum, *WEF_GGGR_2021.pdf (weforum.org)
2. Global Gender Gap Report 2022, Insight Report, World Economic Forum, *WEF_GGGR_2022.pdf (weforum.org)
3. "Gender bias" si può tradurre con "effetto di distorsione legato al genere" oppure "distorsioni che si sono verificate in quanto non sono state considerate in modo opportuno le differenze di genere", oppure anche "pregiudizi legati al genere". Il bias di genere si manifesta per esempio in una pianificazione in cui non si considera che donne/ragazze e uomini/ragazzi, in base alla loro diversa posizione sociale, possono avere esigenze e interessi diversi.

4. Women in digital scoreboard 2021, The European Commission, Women in Digital Scoreboard 2021 | Shaping Europe's digital future (europa.eu)
5. Are We Really Closing the Gender Gap in Tech?, Forbes, 2021, Are We Really Closing The Gender Gap In Tech? (forbes.com)
6. Diversity, Equity and Inclusion 4.0: A toolkit for leaders to accelerate social progress in the future of work, 2020, World Economic Forum, WEF_NES_DEI4.0_Toolkit_2020.pdf (weforum.org)

SEGUE

SEQUE

La promozione della diversità e dell'inclusione

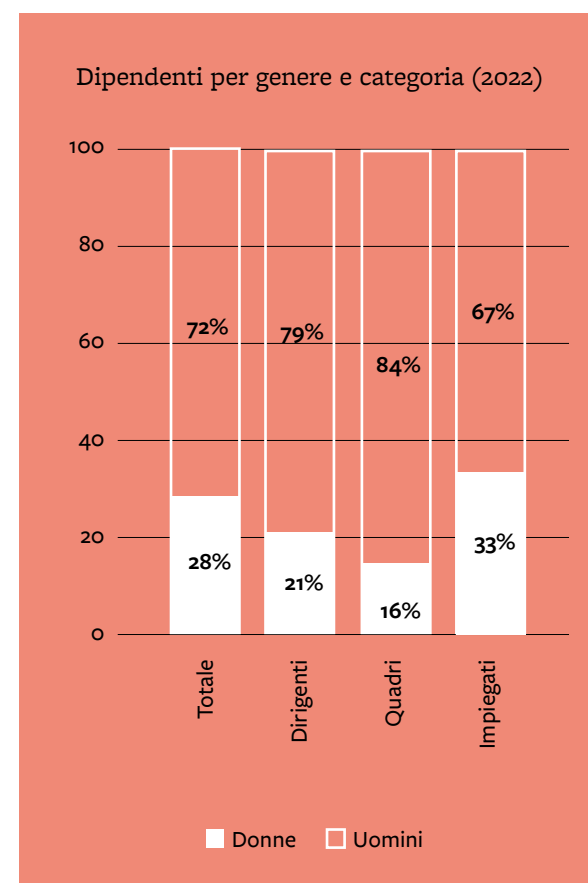
L'impegno di Almwave per la parità di genere si sviluppa su tre direttive principali:

- Sensibilizzare le giovani generazioni delle scuole secondarie e delle università attraverso la condivisione di esperienze femminili di successo che hanno caratterizzato l'azienda;
- Garantire la parità di trattamento e opportunità per gli uomini e le donne in termini di accesso, selezione, assunzione, promozione, formazione e condizioni di lavoro;
- Avere consapevolezza degli stereotipi di genere ed incentivare un modello di leadership che incoraggi la diversità nei vari team.

Inoltre, Almwave agisce attivamente insieme a tutto il gruppo AlmvivA 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).

LA DIVERSITÀ NELLA FORZA LAVORO DI ALMAWAVE

In Almwave nel 2022 le donne rappresentano più di un quarto della forza lavoro, dato in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente, dove si attestava al 30%. L'Azienda monitora e misura i suoi progressi in termini di diversità, per migliorare il suo approccio e rendere la sua cultura sempre più attenta e inclusiva. Almwave si impegna per tutelare le pari opportunità, e si assicura che ogni persona si senta apprezzata per le proprie abilità e competenze lavorative, indipendentemente dalle caratteristiche personali. L'attenzione viene posta sulla professionalità e sul merito, sia per valorizzare chi già fa



parte dell'azienda, sia per i neoassunti. Infatti, il processo di recruiting di Almwave si basa in primo luogo sulle competenze e sulle conoscenze della persona, indipendentemente dal genere dei candidati.

Anche a livello organizzativo Almwave, attribuendo le responsabilità in base alla seniority e a prescindere dal genere, ha diverse posizioni in organigramma presidiate da donne.

Nell'ottobre 2022, Valeria Sandei, AD di Almwave, è stata nominata fra le Women Leaders of Conversational AI, 200 donne che hanno dimostrato la capacità di cambiare il mondo a far leva su elevate competenze. L'appuntamento si terrà ad aprile 2023, quando queste eccellenze saranno premiate durante il "Project Voice Women's Summit", nell'ambito del principale evento USA sull'AI applicata alla Speech&Text Recognition.

Sempre nello stesso periodo del Almwave ha partecipato, rappresentata proprio dall'AD, al seminario internazionale "Donne, Economia & Potere" organizzato dalla Fondazione Marisa Bellisario, network di energie e competenze, lobby del merito, rete di dialogo e confronto impegnata a costruire un Paese a misura di donne e di crescita. Nella tavola rotonda moderata dalla giornalista Maria Latella, aperta da Maria Cristina Messa, Ministro



dell'Università e della Ricerca, si è discusso del tema "donne e Intelligenza Artificiale".

Almwave si impegna nel superare il divario di genere valorizzando il capitale umano ed il contributo che le donne portano al mondo della scienza e della tecnica è da sempre significativo. Per questo, favorire la diversità di genere anche nel campo dell'Intelligenza Artificiale è tra i punti centrali della mission aziendale. A tal fine, nel dicembre 2022, Almwave ha partecipato all'evento al "Virtual Job Meeting STEM Girls", un'occasione per le giovani donne laureate e neo-laureate in materie #STEM in cerca di lavoro, di incontrare direttamente i responsabili HR e Recruiter. Per il 2023 Almwave si pone come obiettivo quello di aumentare sempre di più le iniziative volte a coinvolgere le donne in percorsi di formazione STEM al fine incrementarne la presenza in azienda.

Nel 2023 aumentare le iniziative per coinvolgere le donne in percorsi di formazione STEM

UGUAGLIANZA RETRIBUTIVA

Almwave crede nell'importanza dell'uguaglianza retributiva di genere a tutti i livelli, e prevede per tutti i dipendenti offerte retributive coerenti con gli standard di mercato e con le prassi interne al fine di garantire un adeguato livello sia di competitività esterna, che di equità interna. Ciò lo dimostra anche il fatto che in Almwave Spa non sia presente un divario retributivo dovuto al genere. In particolare, il rapporto dello stipendio medio base (remunerazione fissa) tra donne e uomini nel 2022 risulta equilibrato a totale (1,04), nonché per i ruoli apicali (dirigenti e quadri) e leggermente sbilanciato per gli impiegati.

SEQUE

/ SEGUE

La promozione della diversità e dell'inclusione

L'IMPEGNO DI ALMAWAVE PER I DIRITTI DI OGNI PERSONA

Per Almawave il tema “diversità ed inclusione” acquisisce un significato molto ampio, che va oltre il divario di genere. La Società riconosce e promuove la propria responsabilità nella tutela dei diritti di tutte le persone, applica i principi del proprio Codice Etico in ogni circostanza e si ispira ai più alti standard internazionali. Almawave si impegna, lungo tutta la catena del valore, a sviluppare le proprie attività di business in maniera responsabile, rispettando norme locali, nazionali ed internazionali a tutela dei diritti umani. Di conseguenza, Almawave rifiuta qualsiasi forma di lavoro forzato, minorile e condanna ogni forma di sfruttamento dei lavoratori, nonché qualsiasi tipologia di abuso o costrizione psicologica o fisica. Inoltre, Almawave, garantisce la libertà di associazione e contrattazione collettiva, e tutela i propri dipendenti attraverso l'implementazione di misure volte a garantirne la salute e la sicurezza.

Ogni forma di violenza e molestia sul lavoro è vietata ed è promossa una cultura aziendale basata sul rispetto, sulla professionalità e sulla non discriminazione. Ogni persona di Almawave ha la responsabilità di lavorare insieme a ogni altra, contribuendo alla creazione di un ambiente di lavoro sano, segnalando condotte o episodi non in linea con le policy aziendali. Al fine di tutelare i diritti di ognuno, sono messi a disposizione appositi canali di segnalazione (es.: whistleblowing) e la tempestiva gestione degli episodi segnalati (vedi paragrafo Responsabilità di Business). L'impegno di Almawave nella tutela e promozione dei diritti umani è dimostrato dall'assenza, anche nel corso del 2022, di episodi di discriminazione segnalati.

Zero Episodi di discriminazione segnalati

Almawave considera con favore e, se del caso, fornisce sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita. Tra le iniziative per la tutela dei diritti e di ogni diversità, particolare importanza riveste l'adesione di Almawave e del Gruppo Almaviva al Disability Pride Network, organismo che promuove i diritti civili delle persone con disabilità e ne persegue la piena inclusione sociale, che ha portato il Gruppo a sottoscrivere la Carta Comune dei Valori. Si tratta di una rete internazionale formata da realtà che condividono gli stessi valori e obiettivi, orientata a promuovere e affermare un nuovo modo di vivere, pensare e valorizzare le persone con disabilità.

Nel settembre 2022, Almawave e Pervoice, nel ruolo di partner digitali, hanno apportato un contributo concreto, attraverso le loro soluzioni e tecnologie di riconoscimento vocale, con sottotitoli che hanno accompagnato ogni intervento dell'evento. Questo è un esempio di come la tecnologia sia uno strumento importante per abbattere barriere che impediscono inclusione, l'empowerment e l'esercizio dei diritti di persone con disabilità.



4.4 Una catena di fornitura responsabile

La catena di fornitura di Almaxwave fa riferimento principalmente a servizi informatici erogati da terze parti. I dati relativi a questi servizi sono conservati in Data Center che garantiscono la massima sicurezza e privacy. Il gruppo acquista principalmente hardware e software di base, servizi di telecomunicazioni, viaggi e servizi professionali informatici.

Nel 2022, Almaxwave ha collaborato con 210 fornitori, per un valore totale di 20,7 milioni di euro.

La Società si impegna nello sviluppo di una catena di fornitura responsabile e resiliente, evitando potenziali danni ambientali o ai lavoratori attraverso il costante monitoraggio dei propri fornitori, assicurandosi altresì il rispetto da parte di questi dei valori etici, sociali e ambientali e che abbiano un codice etico coerente con quello del Gruppo.

Prima di qualificare i fornitori, è prevista la compilazione e sottoscrizione dei seguenti documenti:

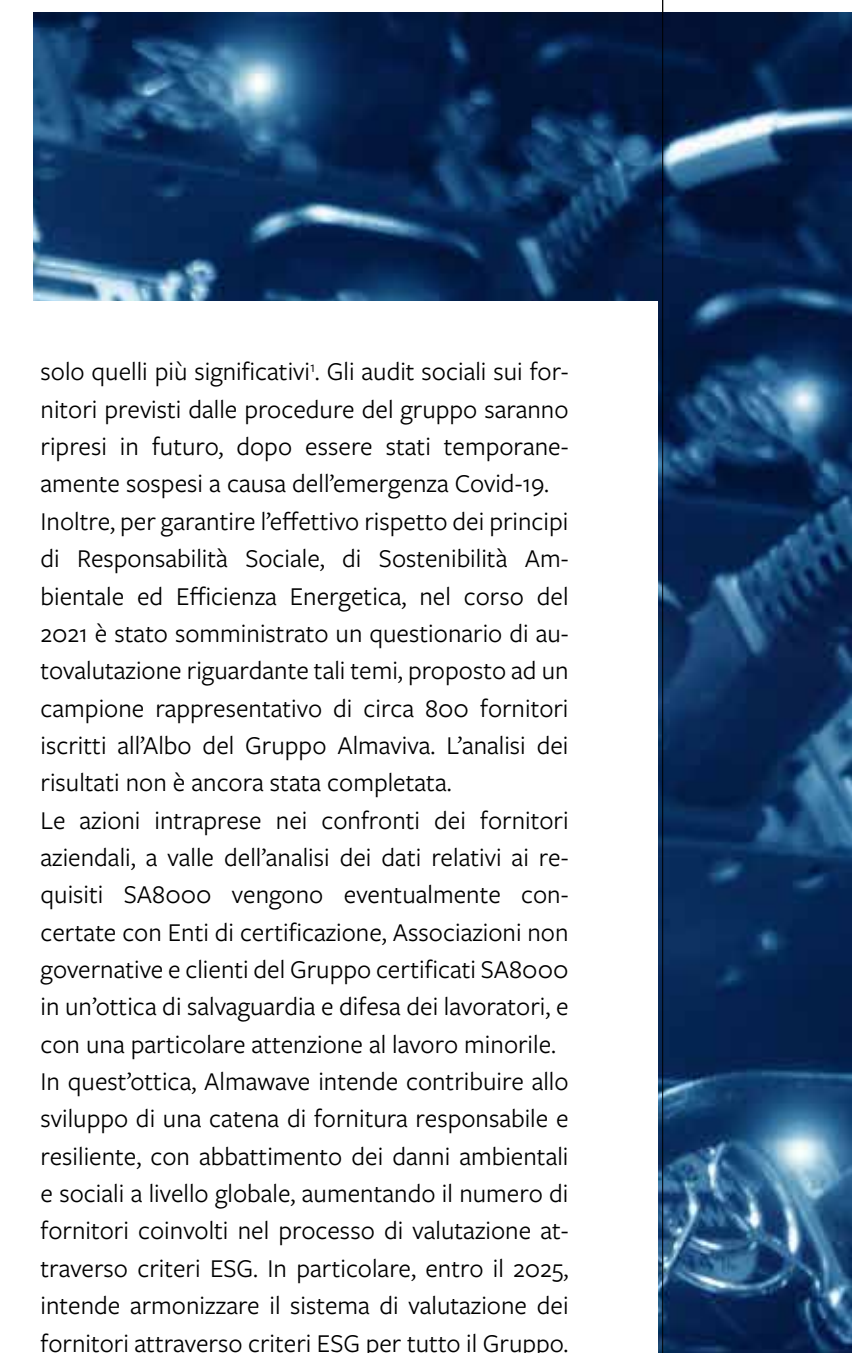
- Questionario di Social Accountability, Sostenibilità Ambientale ed Efficienza Energetica;
- Sottoscrizione da parte del fornitore dell'impegno legale, etico, sociale ed ambientale dei fornitori.

La raccolta dei dati è gestita in maniera controllata secondo quanto riportato all'interno della Procedura aziendale Qualificazione Fornitori – Albo di Gruppo.

Il questionario inerente alle tematiche di responsabilità sociale e ambientale ed efficienza energetica permette al Gruppo di accertare la rispondenza del fornitore ai requisiti delle norme quali SA8000, ISO14001, ISO 50001, ISO9001, ISO27001, ISO22301, ISO45001 con particolare riferimento alle tematiche relative ai diritti umani.

L'82 % dei nuovi fornitori del 2022 è stato valutato in base a questi criteri. Rispetto al precedente esercizio, si è provveduto a restringere il numero di fornitori oggetto di valutazione, considerando

Armonizzazione del sistema di valutazione dei fornitori attraverso criteri ESG per tutto il Gruppo entro il 2025



solo quelli più significativi¹. Gli audit sociali sui fornitori previsti dalle procedure del gruppo saranno ripresi in futuro, dopo essere stati temporaneamente sospesi a causa dell'emergenza Covid-19.

Inoltre, per garantire l'effettivo rispetto dei principi di Responsabilità Sociale, di Sostenibilità Ambientale ed Efficienza Energetica, nel corso del 2021 è stato somministrato un questionario di autovalutazione riguardante tali temi, proposto ad un campione rappresentativo di circa 800 fornitori iscritti all'Albo del Gruppo Almaxviva. L'analisi dei risultati non è ancora stata completata.

Le azioni intraprese nei confronti dei fornitori aziendali, a valle dell'analisi dei dati relativi ai requisiti SA8000 vengono eventualmente concertate con Enti di certificazione, Associazioni non governative e clienti del Gruppo certificati SA8000 in un'ottica di salvaguardia e difesa dei lavoratori, e con una particolare attenzione al lavoro minorile.

In quest'ottica, Almaxwave intende contribuire allo sviluppo di una catena di fornitura responsabile e resiliente, con abbattimento dei danni ambientali e sociali a livello globale, aumentando il numero di fornitori coinvolti nel processo di valutazione attraverso criteri ESG. In particolare, entro il 2025, intende armonizzare il sistema di valutazione dei fornitori attraverso criteri ESG per tutto il Gruppo.



82%

fornitori valutati secondo criteri sociali e ambientali

1. Il valore riportato è stato calcolato considerando nei criteri di valutazione solo i nuovi fornitori, che nel corso del 2022, hanno registrato un totale di ordinato superiore alla soglia di 20.000 €. Considerando, invece, il perimetro di tutti i nuovi fornitori di Almaxwave, senza limiti di soglie, il dato relativo ai nuovi fornitori valutati nell'anno 2022 si attesta pari a 23%.

05

Ambiente

5.1

L'impegno di Almaxwave per l'Ambiente



Per Almaxwave, la cura dell'ambiente è trasversale ad ogni attività e si sviluppa sia nell'offerta di prodotti e servizi tecnologici che supportino la transizione ecologica dei clienti e all'offerta al mercato di soluzioni a basso impatto ambientale sia nella gestione interna ai processi e alle prassi aziendali.

Dal 2008 Almaxwave aderisce al progetto Almaxviva Green, grazie al quale vengono gestiti i diversi aspetti ambientali, dagli impatti delle attività aziendali alle soluzioni green per i clienti, declinando gli interventi su tre direttrici di azione.

Le direttrici del progetto "Almaxviva Green"



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.



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 Green per l'ambiente

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

IL GREEN TEAM¹, COMPOSTO DAI RESPONSABILI DI DIVERSE FUNZIONI AZIENDALI DEL GRUPPO ALMAVIVA CON COMPETENZE MULTIDISCIPLINARI, HA IL COMPITO DI SUPPORTARE LE VARIE ATTIVITÀ CORRELATE ALLE TEMATICHE AMBIENTALI

Per quanto riguarda le misure che ricadono sotto la direttrice del GREEN IT, durante il 2022, all'interno del piano di ristrutturazione dell'utilizzo delle risorse si è implementata una control room al fine di verificare l'effettivo utilizzo orizzontale e verticale dei server. Il monitoraggio preventivo ha consentito lo spegnimento parziale dei server non utilizzati nei periodi notturni o totale per i server non più utilizzati causa riduzione dell'utilizzo del servizio. In quest'ottica, si sono anche centralizzate alcune operatività consentendo un risparmio energetico importante a fronte di un investimento economico in termini di efficienza. La stessa control room è stata dotata di KPI in grado di prendere decisioni sulla riduzione energetica (a parità di costo) come quello di sfruttare una maggiore disponibilità notturna per i processi CPU-intensive (ad es. machine learning).

Nell'ambito del sistema di gestione integrato del Gruppo Almaxviva, Almaxwave applica le best practice di Gruppo relative a tre standard ambientali di riferimento: ISO 14001, ISO 50001, ISO 14064.

Nel favorire la mitigazione e l'adattamento al cambiamento climatico, la Società si impegna a portare avanti progetti, buone pratiche e iniziative, nel rispetto dei Principi della Dichiarazione di Rio de Janeiro del 1992. Tra i principi delineati è presente il Principio di Precauzione, in cui Almaxwave si riconosce integralmente, il quale sancisce che, in caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di una piena certezza scientifica non deve costituire un motivo per differire l'adozione di misure adeguate ed effettive, anche in rapporto ai costi, dirette a prevenire il degrado ambientale.

5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico

Almaxwave misura le proprie prestazioni ambientali per comprendere l'impatto delle proprie attività sull'ambiente e intraprendere azioni di miglioramento continuo. Per l'Azienda, gli ambiti ambientali di maggiore importanza riguardano il consumo di energia e gli spostamenti del personale per viaggi di lavoro o nel tragitto casa-ufficio. La gestione dell'acqua e dei rifiuti, invece, è di competenza del Gruppo Almaxviva, di cui Almaxwave segue le linee guida.

Almaxwave ha elaborato un proprio piano strategico, che comprende diversi interventi in ambito ambientale. I punti chiave su cui la Società punta sono i seguenti:

- Acquisto di Energia Verde;
- Ulteriori investimenti in attività di monitoraggio ed interventi di efficientamento energetico;
- Politiche di selezione edifici a basse emissioni;
- Car policy che privilegia mobilità Elettrica;
- Iniziative di Economia circolare
- Continua implementazione del già avviato Progetto del nuovo modello operativo, per i suoi impatti sulla riduzione degli spostamenti casa lavoro e riduzione delle dimensioni delle sedi (e dei loro consumi).

5.2.1 Consumi energetici ed emissioni

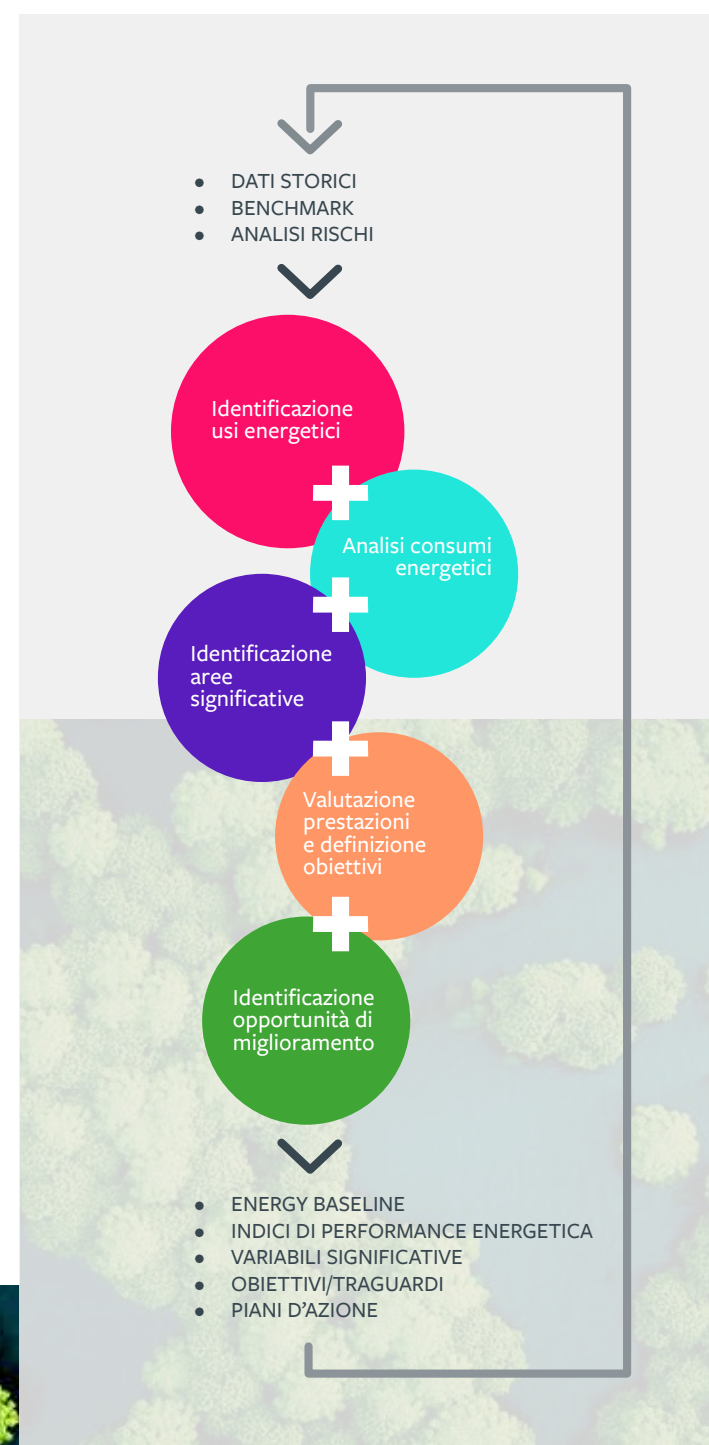
I consumi energetici rappresentano un aspetto ambientale prioritario per Almaxwave. L'azienda è infatti impegnata a rendere i propri uffici e i Data Center (che appartengono al Gruppo Almaxviva, a cui Almaxwave si appoggia per lo svolgimento delle proprie attività di business) delle strutture efficienti attraverso numerosi interventi di efficientamento energetico.

Il Gruppo Almaxviva, nell'ambito del proprio sistema di gestione integrata ambiente-energia, ha effettuato un'analisi dei rischi e delle opportunità in relazione al consumo energetico dei propri uffici, compresi quelli di Almaxwave. L'analisi ha preso in considerazione le sedi e

i relativi impatti, tra cui l'alimentazione dei sistemi ICT aziendali, il riscaldamento, il raffreddamento e l'illuminazione degli uffici. In particolare, è stato implementato un processo di pianificazione energetica per identificare, dall'analisi delle attività che influenzano il consumo energetico, un piano d'azione per migliorare le prestazioni energetiche.

Nell'ambito del progetto "Almaxviva Green" è stato implementato, in collaborazione con l'ENEA, il sistema Smart Energy Management (SEM), che consente il monitoraggio e l'analisi dei consumi energetici degli edifici attraverso una piattaforma informatica proprietaria collegata a un'estesa rete di sensori. Il sistema è operativo dal 2010 in tutti i principali siti del Gruppo ed è ora anche un prodotto commerciale, utilizzato per analizzare e gestire numerosi siti di importanza nazionale. Inoltre, nel sito di Roma Casal Boccone, dove si trovano gli uffici di Almaxwave, è stato integrato un sistema di automazione per la gestione dell'illuminazione di aree comuni come corridoi, scale e pianerottoli degli ascensori.

Nel 2022, i consumi totali di energia, dovuti all'utilizzo dei carburanti per la flotta auto e all'acquisto ed energia elettrica, ammontano a circa 2.325 GJ, in aumento rispetto al 2021. Le emissioni totali (Location-based) relative alle attività di Almaxwave nel 2022 ammontano a 174 tonnellate di CO₂eq. I consumi registrati nel corso del 2022 presentano un trend in aumento rispetto ai precedenti anni, dovuto in particolare all'ampliamento delle Società in perimetro, alla crescita della Società (anche in termini di numero di dipendenti e di parco auto), alla ripresa delle attività post pandemia ed al maggior utilizzo dei mezzi della flotta aziendale.



100% soluzioni
di green cloud
entro il 2025

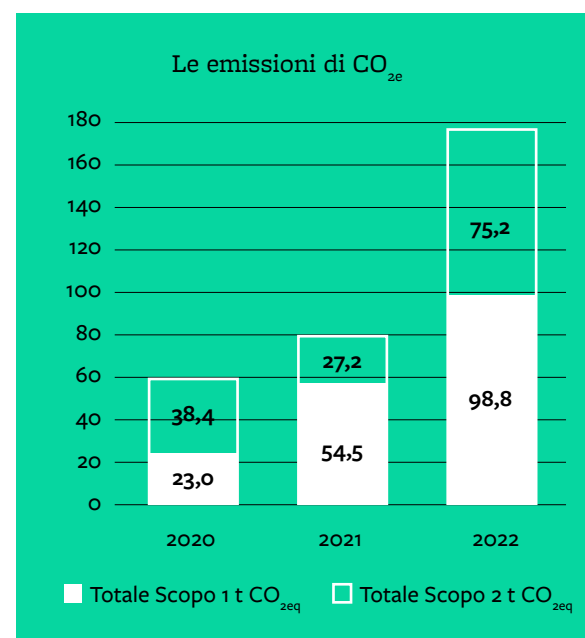
/ SEGUE

Il ruolo di Almaxwave nella lotta al cambiamento climatico

Le emissioni indirette (Scope 2¹), sono tornate ad aumentare, con un dato registrato di 75,2 tonnellate di CO₂eq (considerando l'approccio location based) nel 2022 interrompendo così il trend in diminuzione avuto alla fine del 2021 rispetto al 2020.

Almaxwave si affida inoltre ai Data Center del Gruppo Almaxviva per alcune delle sue attività, in particolare al Data Center dello Scalo Prenestino a Roma. La gestione efficiente dell'energia è una priorità per questa infrastruttura, con investimenti periodici in tecnologie all'avanguardia e nel rinnovamento delle strutture. Grazie a questi sforzi, negli ultimi anni il consumo energetico è stato ridotto del 60%, mentre la capacità di calcolo è triplicata. Inoltre, tutti i Data Center del Gruppo sono certificati ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni e ISO 22301 per la continuità operativa.

Al fine di impattare sempre meno sull'ambiente a causa delle attività di business, Almaxwave ha migrato circa



100% di energia elettrica rinnovabile sul totale di energia consumata entro il 2030

l'80% dei processi aziendali su Green Cloud di Azure, un'infrastruttura altamente efficiente e alimentata da energia rinnovabile, ponendosi inoltre l'obiettivo di migrare tutti i processi entro il 2025.

All'interno della propria strategia di sostenibilità, in particolar modo quella ambientale, Almaxwave si è posta due ambiziosi obiettivi, entro il 2030: consumare solo energia rinnovabile e raggiungere il Net Zero Emission.

I VIAGGI DI BUSINESS

Tra le attività significative a livello ambientale per Almaxwave rientrano i viaggi di business, che, nel 2022, hanno contribuito ad emettere un totale di 86,98 tonnellate di CO₂eq (dato in fortissimo aumento considerando che nel 2021 erano 11,2 tonnellate di CO₂eq), suddivise in viaggi:

- in aereo per un totale di 324.154 chilometri, corrispondenti all'emissione di circa 72,1 tonnellate di CO₂eq (rispetto ai 28.555 km percorsi nel 2021 corrispondenti all'emissione di circa 5,3 tonnellate di CO₂eq);
- in macchina, per un totale di 114.772 km corrispondenti a 11,79 tonnellate di CO₂eq (in aumento rispetto ai 33.814 km del 2021, corrispondenti a 3,4 tonnellate di CO₂eq);
- in treno, dove sono stati percorsi 422.362 km, che hanno contribuito all'emissione di circa 15 tonnellate di CO₂eq (in aumento rispetto ai 69.400 km nel 2021, corrispondenti a 2,5 tonnellate di CO₂eq.).

Questi aumenti considerevoli registrati per tutte le tipologie di viaggio rispetto al 2021 sono dovuti ad un'espansione del perimetro del business di Almaxwave, così come ad un aumento nelle attività internazionali, e ad un ritorno ad una "nuova normalità" post pandemia da Covid-19 per quanto riguarda gli incontri di business con clienti e partner. Nonostante l'Azienda faccia un largo uso di sistemi di piattaforme per la collaborazione a distanza per evitare, ove possibile gli spostamenti fisici e supportare il lavoro agile, questi risultati hanno spinto Almaxwave a considerare per il futuro la compensazione delle emissioni di CO₂ attraverso l'adesione di progetti che generino crediti di carbonio.

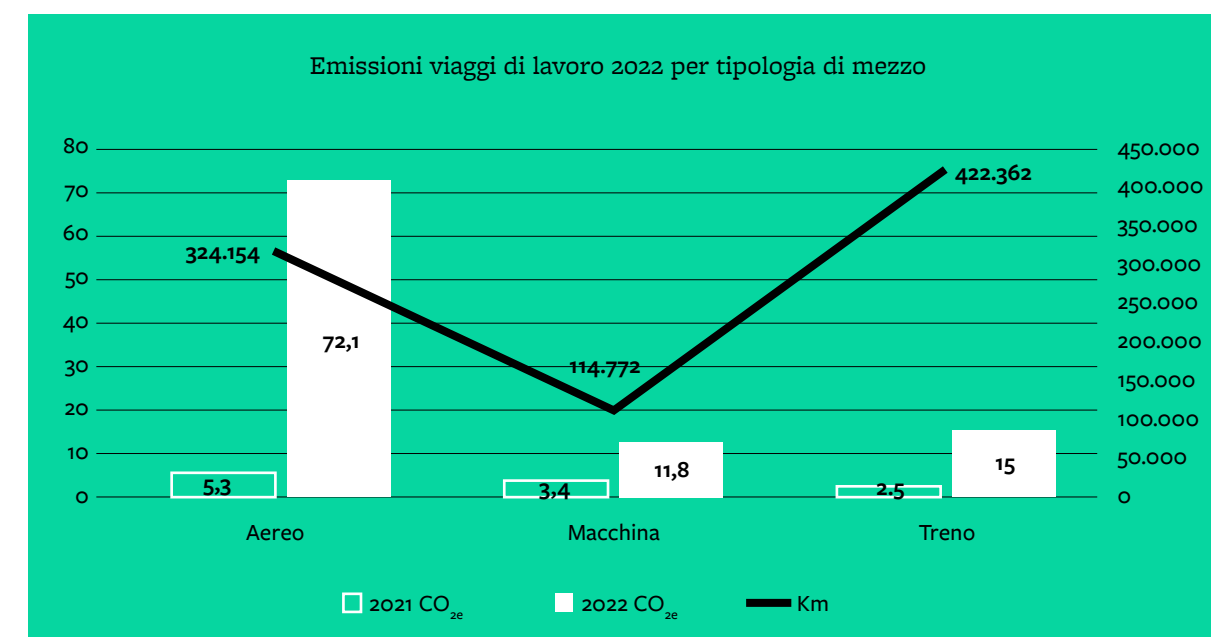
LA MOBILITÀ SOSTENIBILE DEL TRAGITTO CASA-LAVORO

L'ubicazione periferica delle sedi principali, la situazione di pandemia, unita ad un piano strutturale di smart working hanno consentito una riduzione molto significativa dell'uso dell'auto privata.

Con lo scopo di minimizzare l'impatto ambientale associato alla mobilità dei propri dipendenti, l'azienda ha condotto nel 2022 un'indagine sulla mobilità sostenibile, che ha coinvolto 6.500 dipendenti di Almaxwave e del Gruppo Almaxviva collocati in diverse sedi, e che ha evidenziato l'uso prevalente dell'auto come mezzo di trasporto per raggiungere l'ufficio. Inoltre, l'indagine ha messo in luce la scarsa efficienza temporale dei mezzi pubblici e la difficoltà di utilizzare la bicicletta a causa della mancanza di piste ciclabili o delle eccessive distanze tra casa e lavoro.

Le iniziative proposte e più apprezzate dai dipendenti sono: incoraggiare l'uso di auto elettriche e ibride plug-in installando più punti di ricarica presso le sedi principali; sviluppare il carpooling tra persone con le stesse esigenze di trasporto; incoraggiare la mobilità condivisa (come scooter condivisi, monopattini e biciclette elettriche).

Questi risultati sono stati implementati nel Piano degli spostamenti casa-lavoro 2022 che contiene le azioni in corso e quelle previste per creare un sistema di mobilità aziendale efficiente, intelligente e sostenibile.



Il ruolo di Almaxwave nella lotta al cambiamento climatico

5.2.2 Gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti è affidata al Gruppo Almaxviva e quindi, per questo motivo, anche nel 2022 Almaxwave non risulta essere produttrice di rifiuti. L'obiettivo è comunque quello di aderire alle direttrici di Almaxviva, che prevedono l'adozione della raccolta differenziata in tutte le società del Gruppo entro il 2025.

Il Gruppo, data la natura del proprio business, è considerato un produttore diretto o indiretto di rifiuti pericolosi e non pericolosi e per questo motivo ha implementato un approccio mirato a mitigare gli impatti ambientali correlati, ad utilizzare in maniera efficiente gli strumenti tecnologici, anche attraverso la riduzione dell'utilizzo di materiali pericolosi, e per monitorare la produzione di rifiuti con particolare riferimento a quelli contenenti sostanze tossiche particolarmente inquinanti e difficili da smaltire, rivolgendo particolarmente l'attenzione ad una corretta attività di raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti presso le sedi aziendali. La gestione dei rifiuti è regolamentata da una procedura specifica riportata e approfondita in una nota operativa rivolta direttamente alle funzioni coinvolte in tale gestione e l'azienda si impegna a utilizzare un approccio trasversale per proteggere l'ambiente e promuovere un uso efficiente delle tecnologie.

L'azienda lavora quotidianamente per ridurre il consumo delle risorse naturali, la produzione di rifiuti e per garantire una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti. Nel corso del 2022, il Gruppo per la quasi totalità delle attività di smaltimento delle apparecchiature elettroniche si è affidata a partner attivi in campo economia circolare, che praticano la strategia del recupero e che si ispirano ai valori della trasparenza, dell'efficienza e della sostenibilità.

Almaxviva, al fine di presiedere alla gestione dei rifiuti in modo omogeneo e uniforme, ha designato un Delegato alla Gestione dei Rifiuti a livello di Gruppo, supportato da singoli dipendenti per ogni sito. Inoltre, ha definito un elenco puntuale delle tipologie di rifiuti prodotti direttamente e/o indirettamente presso i siti aziendali o nell'ambito della gestione dei servizi concordati con i propri clienti. Per ogni tipologia di rifiuto è stata prodotta una specifica scheda di caratterizzazione predisposta e periodicamente aggiornata dal D.G.S.A (Dangerous Goods Safety Adviser), in modo da identificarne il grado di pericolosità e le modalità di trattamento e trasporto specifiche secondo la normativa vigente. Dalla Relazione annuale, predisposta in ottemperanza agli obblighi di legge dal D.G.S.A, emerge che, nel corso del 2022, relativamente alla movimentazione e trasporto di rifiuti speciali pericolosi, non si sono verificati incidenti che abbiano recato pregiudizio alle persone, ai beni o all'ambiente, tali da richiedere la stesura di una apposita relazione di incidente.

La componente rifiuti è trattata anche nella procedura di ciclo passivo in ottica di sostenibilità ed economia circolare attraverso l'attribuzione di specifiche clausole nella stipulazione di accordi con i fornitori, che ne verificano il grado di aderenza al Codice Etico e agli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

La classificazione dei fornitori e il loro controllo riveste un impegno importante ai fini della conformità ai requisiti della ISO14001 ed al rispetto dei principi enunciati nel documento di Politica del Gruppo; tale impegno viene, inoltre, esteso ai subfornitori.



100% raccolta differenziata per tutto il Gruppo entro il 2025

INIZIATIVE DI ECONOMIA CIRCOLARE

La Capogruppo, da diversi anni, è attiva nell'ambito dell'Economia Circolare con diverse iniziative, tra cui:

- La donazione di tutti i beni dismessi ma funzionanti (mobili e arredi per ufficio, PC e altri apparati elettronici,...) a enti pubblici e privati che siano interessati al loro utilizzo dandogli una seconda vita alimentando l'economia circolare;
- Raccolta Sempreverde: prevede l'installazione di apposite ecobox e l'affissione di cartellonistica nelle diverse sedi di Almaxwave, diffuse anche nella rete intranet comunicazioni mirate, con lo scopo di diffondere una cultura della tutela dell'ambiente ed educare a buone pratiche di raccolta differenziata;
- Progetto Acqua Chiara, grazie al quale degli erogatori di acqua plastic free hanno preso il posto dei distributori automatici di acqua in bottiglia. Sempre relativamente al tema, è stata lanciata una campagna sull'uso responsabile della risorsa idrica, attraverso una comunicazione mirata, l'utilizzo di affissioni e dello strumento della rete intranet aziendale;
- La collaborazione attiva e sistemica con piattaforme di riciclo di prodotti che hanno raggiunto il loro fine vita recuperando nuove materie prime

5.2.3 La gestione dei consumi idrici

I consumi idrici di tutti i siti maggiormente rilevanti sono inseriti nel Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 e, in particolare, l'acqua utilizzata nella sede principale di Roma Casal Boccone è monitorata in tempo reale attraverso l'utilizzo della piattaforma SEM. La quantità di acqua utilizzata è in costante diminuzione e, nel sito di Roma, si è deciso di non utilizzare più l'acqua di falda per irrigare i giardini a partire dal 2018. Ci sono stati miglioramenti nell'utilizzo dell'acqua grazie alla riduzione dell'area occupata e a una gestione più efficiente della risorsa idrica, ottenuta attraverso il monitoraggio (SEM) e una manutenzione straordinaria che ha ridotto significativamente le perdite.



06

Allegati

Principi e criteri di reporting

STANDARD, LINEE GUIDA E RACCOMANDAZIONI

Il Report di Sostenibilità 2022 di Almaxwave, 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, descrivendo l'andamento della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche, le attività, i principali risultati raggiunti nell'anno e gli impegni futuri in relazione alle attività di Almaxwave e delle sue società controllate. Il documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Almaxwave in data xxxx 2023 e pubblicato in data xxx 2023, è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (adottando gli ultimi GRI Standards pubblicati nel 2021) della Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "In accordance", al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute. Nel paragrafo "GRI Content Index" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate. Il documento è stato sottoposto a giudizio di conformità

("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di EY S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente" presente in Appendice. Gli indicatori quantitativi non riferiti ad alcuna general o topic-specific disclosure dei GRI Standards, riportati in corrispondenza delle pagine indicate nel Content Index, non sono oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A. I principi utilizzati per la definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità sono, quindi, quelli indicati dai GRI Standards:

- **Completezza:** le tematiche materiali trattate nel Report di Sostenibilità sono ricoperte nella loro interezza e rappresentano gli impatti 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;

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;
- **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 triennio 2020-2022 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:** le informazioni rendicontate all'interno del documento sono rese disponibili in maniera tempestiva al fine di consentire agli utilizzatori di integrare i dati nel loro processo decisionale.
- **Verificabilità:** le informazioni sono state raccolte, registrate, compilate e analizzate in modo da poterle esaminare per stabilirne la qualità, e le informazioni possono essere esaminate per stabilirne la qualità.

PERIMETRO

I dati e le informazioni rendicontate considerano le Società italiane ed estere consolidate al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione, ove non diversamente specificato. Rispetto al 2021 si è verificata una modifica nel perimetro di rendicontazione con l'aggiunta di Sis. Ter e The Data Appeal Company (Società acquisite nel 2022). Pertanto, il perimetro di rendicontazione è costituito da Almaxwave S.p.A., Pervoice S.p.A., Almaxwave do Brasil S.p.A., OBDA Systems, Sis.Ter e The Data Appeal Company. Alcuni processi organizzativi di governance fanno riferimento alle procedure del Gruppo Almaxviva S.p.A., la cui attuazione si estende a tutte le società.

INDICATORI DI PERFORMANCE

I dati e gli indicatori di performance si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e si riportano, inoltre, i dati 2021 e 2020 a fini comparativi.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Report di Sostenibilità, selezionati sulla base di una analisi di materialità che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità che rappresentano gli impatti più rilevanti del Gruppo (per approfondimenti si veda il paragrafo "1.5.2 Il processo di analisi di materialità sui temi di sostenibilità"), ha previsto il coinvolgimento 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.

Per garantire la comparabilità delle performance nel tempo, i valori dell'anno di rendicontazione (2022) sono stati posti a confronto, tramite l'utilizzo di grafici e tabelle, con quelli relativi all'esercizio precedente. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "Metodologia di calcolo". In appendice sono riportate le tabelle degli indicatori GRI suddivise per area di impatto rendicontate (Governance societaria, Transizione digitale responsabile, Persone, Ambiente) con riferimento ai paragrafi del documento, un elenco contenente le definizioni dei temi riconosciuti come materiali e una tabella di raccordo tra i temi materiali, gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti (GRI Content Index), che fungono da bussola per il lettore.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Report di Sostenibilità, ci si può rivolgere alla Direzione Investor Relations all'indirizzo e-mail: investor.relations@almaxwave.it

KPI	Metodologia
Governo societario	
Valore economico	Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività. Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito (valore economico distribuito), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto. Tutte le componenti di questi indicatori sono calcolate facendo riferimento alle singole voci degli Schemi di Bilancio pubblicati nella Relazione Finanziaria Consolidata di Almwave.
Formazione anti-corruzione	E-learning rivolto a risorse in contesto a basso/medio/alto rischio di corruzione. Workshop generale: eventi formativi in aula rivolti al personale in contesto ad alto rischio corruzione. Job specific training: eventi formativi in aula rivolti ad aree professionali in contesto a rischio corruzione.
Persone	
Relazioni industriali	Dipendenti Coperti da Contrattazione collettiva: si intendono quei dipendenti il cui rapporto di lavoro è regolato da contratti o accordi di tipo collettivo, siano essi nazionali, di categoria, aziendali o di sito.
Ore di formazione	Ore erogate ai dipendenti Almwave tramite percorsi formativi (aula e distance) sia in autonomia anche in modalità training on the job. Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero di dipendenti alla fine dell'anno.
Tasso di turnover	Positivo: : Rapporto tra il numero delle assunzioni al 31.12 dell'anno di rendicontazione e il totale della forza lavoro al 31.12 dell'anno precedente. Negativo: Rapporto tra il numero delle cessazioni al 31.12 dell'anno di rendicontazione e il totale della forza lavoro al 31.12 dell'anno precedente.
Catena di fornitura	Per il 2022, nel calcolo dei nuovi fornitori valutati secondo i criteri ambientali e sociali si è adottato un approccio basato sulla significatività (sono stati considerati solo i nuovi fornitori con un totale ordinato nel corso del 2022 superiore a €20.000).

KPI	Metodologia
Persone	
Sicurezza	TRIR: indice di frequenza di infortuni totali registrabili (infortuni sul lavoro con giorni di assenza, trattamenti medici e casi di limitazione al lavoro). Numeratore: numero di infortuni sul lavoro totali registrabili; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000.
	Indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze: infortuni sul lavoro con giorni di assenza superiori a 180 giorni o che comportano una inabilità totale o permanente. Numeratore: numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000. Le attività svolte in Almwave sono di natura intellettuale e tipicamente d'ufficio, considerabili quindi a basso rischio infortunistico. I pericoli principali per i lavoratori identificati sono riconducibili essenzialmente agli infortuni in itinere.
Ambiente	
Consumi energetici	I fattori di conversione utilizzati per la benzina, il gasolio, il GPL, il metano provengono dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito), annualmente aggiornato (2020, 2021 e 2022). I fattori di conversione utilizzati per l'energia elettrica sono stati ripresi da ISPRA per le società italiane del Gruppo e dal Ministero della Scienza, tecnologia ed innovazione (Fator médio - Inventários corporativos — Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (www.gov.br)) per il Brasile. Per il calcolo del consumo di energia, per il 2022, è stata modificata la metodologia di calcolo, sia per la presenza di dati più precisi e puntuali, che per considerazioni metodologiche sui fattori di emissione più affinate.
Emissioni GHG	Emissioni Scope 1: Emissioni Scope 1: sono le emissioni direttamente generate dagli asset della Società. I fattori di emissione utilizzati per benzina, gasolio, CNG, GPL, metano e biogas provengono dal database Defra, annualmente aggiornato, per il 2020, 2021 e 2022.
	Emissioni Scope 2: Location Based: sono le emissioni di GHG indirette da consumi energetici basate sulla posizione geografica in tonnellate di CO2eq. Il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica secondo la metodologia Location based proviene dal database ISPRA 2022 (per l'Italia) e dai fattori pubblicati dal sito del Ministero della Scienza, della Tecnologia e dell'Innovazione (per il Brasile). Emissioni Scope 2: Market Based: : sono le emissioni di GHG indirette da consumi energetici basate sul mercato in tonnellate di CO2eq. Per tale approccio è stato sono stati utilizzati i Residual Mix pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) e i fattori pubblicati dal sito del Ministero della Scienza, della Tecnologia e dell'Innovazione (per il Brasile). Per il calcolo delle emissioni, per il 2022, è stata modificata la metodologia di calcolo per la presenza di dati più precisi e puntuali.

6.2

Tabelle di correlazione

Cluster	Tema materiale	GRI & Titolo	Perimetro dei temi materiali	
			Interno	Esterno
Governance	Creazione di valore condiviso	GRI 201: Performance economiche	✓	Clienti Fornitori Comunità finanziaria
	Continuità del business e cybersecurit	-	✓	Clienti
	Tutela della proprietà intellettuale	-	✓	
Transizione digitale responsabile	Tecnologia per l'uomo - People centered	-		Clienti
	Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione	-		Clienti
	Soluzioni green per i clienti	-		Clienti
	Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali	-		Clienti
	Innovazione	-	✓	Clienti
	Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio	-		Clienti
	Privacy e protezione dei dati	GRI 418: Privacy dei Clienti		Clienti

Cluster	Tema materiale	GRI & Titolo	Perimetro dei temi materiali	
			Interno	Esterno
Persone	Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti	GRI 401-1: Assunzioni e turnover GRI 404: Formazione e istruzione	✓	
	Benessere, salute e sicurezza sul lavoro	GRI 401-2: Benefit per i dipendenti GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro	✓	
	Diversità e inclusione	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione		
	Diritti Umani	GRI 412: Valutazione del rispetto dei Diritti Umani		Fornitori
	Catena di fornitura responsabile	GRI 414: Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali		Fornitori
Ambiente	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	✓	

6.3

Definizione dei temi materiali

CLUSTER	TEMA	DESCRIZIONE	Impatti	SDGs
GOVERNO SOCIETARIO	Creazione di valore condiviso	Creare valore per tutti gli stakeholder (azionisti, dipendenti e fornitori, ecc.), generando benessere per la comunità e nuova ricchezza per il paese, coinvolgendo tutti gli stakeholder	Impatto positivo: Contributo allo sviluppo dell'economia e al benessere degli stakeholder e della collettività attraverso la generazione e la distribuzione di valore da parte dell'organizzazione tramite la conduzione delle attività di business	
	Continuità del business e cybersecurity	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	Impatto positivo: Aumento della fiducia e della soddisfazione degli stakeholder, inclusi in particolare i clienti, dovuti alla mancata interruzione del Business e perdita di dati. Impatto negativo: Possibile interruzione delle attività di Business e perdita di dati e informazioni a causa dell'inefficacia dei processi e sistemi messi in atto per garantire la continuità del servizio, distrazioni ed errori umani che possono comportare attacchi informatici ai sistemi aziendali o dei clienti.	
	Tutela della proprietà intellettuale	Tutelare le innovazioni tecnologiche su cui si fondano i prodotti aziendali, anche tramite l'eventuale deposito di brevetti.	Impatto positivo: Miglioramento della qualità dell'offerta al mercato e stimolo allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi, grazie all'adeguata tutela delle innovazioni sviluppate dall'Azienda tramite il deposito di licenze e brevetti, la registrazione di marchi e copyright; la stipulazione di accordi di riservatezza; la previsione di clausole ad hoc in accordo con clienti, fornitori e partners, salvaguardando il vantaggio competitivo ottenuto.	
TRANSIZIONE DIGITALE RESPONSABILE	Tecnologia per l'uomo – People centered	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.	Impatto positivo: Migliorare l'esperienza e garantire una comunicazione più semplice e intuitiva tra uomo macchina al fine di fornire delle soluzioni più efficaci per il singolo e per l'Azienda. Impatto negativo: Insoddisfazione dei bisogni dei clienti a causa dell'offerta di soluzioni tecnologiche che non supportano la comunicazione efficace uomo-macchina.	  
	Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione	Contribuire allo sviluppo tecnologico e digitale, fornendo servizi digitali a supporto di imprese, istituzioni e cittadini. Sviluppare soluzioni che accrescano il benessere individuale e collettivo	Impatto positivo: Incremento al benessere individuale e collettivo grazie allo sviluppo di tecnologie che supportino l'inclusione digitale	

CLUSTER	TEMA	DESCRIZIONE	Impatti	SDGs
		anche negli ambiti a maggior impatto sociale, come ad esempio la sanità, e che supportino l'inclusione digitale.	di imprese, istituzioni e cittadini dei paesi in cui l'Azienda opera e negli ambiti a maggior impatto sociale, accrescendone la competitività e migliorandone l'adattabilità ai cambiamenti dei mercati. Impatto negativo: Insoddisfazione delle esigenze della collettività, delle imprese e delle istituzioni e rallentamento della produttività, della modernizzazione e della competitività dei Paesi in cui l'Azienda opera a causa del mancato sviluppo di soluzioni tecnologiche e digitali ad essi dedicati.	  
	Soluzioni Green per i clienti	Cogliere le opportunità offrendo ai clienti nuove soluzioni correlate a tematiche ambientali (es.: soluzioni 'Green IT' che hanno il minor impatto possibile sul clima e soluzioni 'IT for Green' per aiutarli a raggiungere le loro ambizioni di sostenibilità)	Impatto positivo: Contribuire alla riduzione degli impatti ambientali dei clienti grazie all'implementazione di soluzioni innovative e tecnologie avanzate e all'offerta al mercato di soluzioni a basso impatto ambientale. Impatto negativo: Insoddisfazione delle esigenze dei clienti dovuta al mancato sviluppo di soluzioni tecnologiche che contribuiscono al conseguimento della riduzione degli impatti ambientali dei clienti.	
	Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali	Abilitare la digitalizzazione dei clienti per consentire l'efficientamento dei processi aziendali mediante l'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico.	Impatto positivo: Contribuire all'efficientamento dei processi aziendali dei clienti e alla loro soddisfazione grazie all'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico, efficaci e pervasive. Impatto negativo: Insoddisfazione dei clienti a causa dell'offerta di soluzioni digitali che non contribuiscono all'efficientamento dei processi da parte dell'Azienda e al rallentamento dell'evoluzione del processo di digitalizzazione.	
	Innovazione	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.	Impatto positivo: Offerta di prodotti e soluzioni innovative in grado di dominare la complessità delle tecnologie più avanzate, rendendole di semplice applicazione nei processi quotidiani di business, semplificando il rapporto uomo-macchina e aumentando il benessere della collettività.	
	Soddisfazione del cliente e qualità	Porre al centro di tutte le attività il cliente, fornendo, in modo proattivo, il miglior servizio per aggiungere valore. Comprendere le esigenze	Impatto positivo: Incremento della soddisfazione dei clienti e della qualità del servizio grazie alla definizione di una politica della	

6.3

Definizione dei temi materiali

CLUSTER	TEMA	DESCRIZIONE	Impatti	SDGs
	del prodotto e servizio	dei clienti ed offrire i migliori servizi seguendo elevati standard di qualità.	qualità e al conseguimento di apposite certificazioni (come la ISO9001) con l'obiettivo di allineare i propri servizi ai più alti standard di qualità. Impatto negativo: Insoddisfazione e perdita di fiducia da parte dei clienti a causa della scarsa qualità dei servizi offerti, che genera un danno reputazionale e nelle attività di business dei clienti.	  
	Privacy e protezione dei dati	Tutelare la privacy dei dati personali sensibili dei clienti, operando con responsabilità nella loro gestione in conformità alle normative nazionali ed europee.	Impatto negativo: Verificarsi di alterazioni, distruzioni o perdite di dati, anche accidentali, o accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti, con potenziale utilizzo dei dati non conforme alle leggi nazionali o internazionali e conseguente violazione dei diritti sulla tutela della privacy di cittadini e utenti.	
PERSONE	Valorizzazione del capitale umano, attrazione 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.	Impatto positivo: Incremento del benessere e dello sviluppo dei lavoratori, aumentandone la fidelizzazione e la capacità di innovazione, attraverso programmi di welfare e formazione in linea con le loro aspettative, valorizzandone i talenti e le competenze; promuovere la collaborazione con il mondo accademico al fine di creare collaborazioni virtuose tra accademia e impresa, incrementando al contempo il livello di istruzione e di benessere della collettività. Impatto negativo: Riduzione della soddisfazione, motivazione, produttività e qualità nel lavoro svolto da parte dei dipendenti a causa di programmi di formazione obsoleti e piani di welfare inadeguati, con conseguenti effetti negativi sul turnover aziendale; scarso dialogo e collaborazione con università ed enti di ricerca che possono causare una minore capacità di attrarre nuovi talenti.	    
	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.	Impatto negativo: Danni alla salute, potenziali infortuni e insoddisfazione dei dipendenti dovuta ad una scarsa attenzione all'equilibrio tra vita privata e lavorativa, con conseguente perdita di efficienza e produttività.	

CLUSTER	TEMA	DESCRIZIONE	Impatti	SDGs
	Diversità e Inclusione	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.	Impatto negativo: Episodi di discriminazione nel processo di assunzione o nella gestione del personale (come ad esempio la diversità generazionale, religiosa, sessuale, culturale e di genere) che creano disparità e malcontento nell'ambiente lavorativo.	  
	Catena di fornitura responsabile	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.	Impatto positivo: Contribuire allo sviluppo di una catena di fornitura responsabile e resiliente, con abbattimento dei danni ambientali e sociali a livello globale. Impatto negativo: Contribuire alla generazione di danni ambientali o sui lavoratori dei soggetti terzi a causa della mancanza di un adeguato monitoraggio delle pratiche seguite dai fornitori.	 
	Diritti umani	Garantire il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena del valore e nelle operazioni commerciali di Almwave, assicurando le libertà fondamentali di associazione e diritti del lavoro e l'eliminazione della schiavitù moderna, del lavoro minorile e della tratta di esseri umani.	Impatto negativo: Violazione del rispetto dei diritti umani lungo l'intera catena del valore a causa di un sistema di monitoraggio inefficiente.	
AMBIENTE	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.	Impatto negativo: Generazione di emissioni climalteranti nello svolgimento delle proprie attività e lungo l'intera catena del valore a causa di un mancato piano strategico e di controllo per la loro riduzione.	  

GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito

Valore economico	Unità di misura	2020	2021	2022
Valore economico generato	Milioni di Euro	27,8	34,2	49,7
Valore economico distribuito	Milioni di Euro	23,6	27,5	41,1
Costi operativi	Milioni di Euro	12,2	14,4	21,1
Valore distribuito ai dipendenti	Milioni di Euro	9,3	12,0	18,1
Valore distribuito ai fornitori di capitale	Milioni di Eu.ro	1,8	0,4	0,3
Valore distribuito alla P.A.	Milioni di Euro	0,4	0,7	1,5
Valore distribuito alla comunità	Milioni di Euro	0	0	0,1
Valore economico trattenuto	Milioni di Euro	4,2	6,7	8,6

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Consiglio di amministrazione per genere ed età	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022
Membri del Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre, per genere ed età	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	1	1
		> 50 anni	numero di teste	0	1	1
	Membri totali		numero di teste	1	2	2
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	2	1	0
		> 50 anni	numero di teste	4	6	7
	Membri totali		numero di teste	6	7	7
	TOTALE		numero di teste	7	9	9

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Organo di vigilanza per genere e gruppo di età	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022
Membri dell'Organismo di vigilanza al 31 dicembre, per genere ed età	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	0	0	2
	Membri totali		numero di teste	0	0	2
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	1	1	1
	Membri totali		numero di teste	1	1	1
	TOTALE		numero di teste	1	1	3

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Collegio sindacale per genere e gruppo di età	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022
Membri del Collegio Sindacale al 31 dicembre, per genere ed età	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	0	0	0
	Membri totali		numero di teste	0	0	0
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	0	0
		> 50 anni	numero di teste	2	3	3
	Membri totali		numero di teste	3	3	3
	TOTALE		numero di teste	3	3	3

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Comitato per le Operazioni con Parti correlate per genere e gruppo di età	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022
Membri del Comitato OPC al 31 dicembre, per genere ed età	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	0	1	1
	Membri totali		numero di teste	0	1	1
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	0	2	2
	Membri totali		numero di teste	0	2	2
	TOTALE		numero di teste	0	3	3

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Comitato Sostenibilità per genere e gruppo di età	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022
Membri del Comitato Sostenibilità al 31 dicembre, per genere ed età	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	1
		> 50 anni	numero di teste	0	0	0
	Membri totali		numero di teste	0	0	1
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	0	0	2
	Membri totali		numero di teste	0	0	2
	TOTALE		numero di teste	0	0	3

GRI 205-2a: Numero totale di membri dell'organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione dell'organizzazione

Numero totale di membri dell'organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione dell'organizzazione	Unità	2020	2021	2022
	Unità	Totale	Totale	Totale
Membri del CdA	N°		9	9
TOTALE		0	9	9

GRI 205-2 c: Numero totale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione

Numero totale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione per tipologia	Unità	2020	2021	2022
		Totale	Totale	Totale
Fornitori	N°	31	38	53
TOTALE		31	38	53

Numero totale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione per area geografica	Unità	2020	2021	2022
		Totale	Totale	Totale
Italia	N°	31	38	53
TOTALE		31	38	53

GRI 205-2e: Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione

Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per categoria professionale	Unità	2020	2021	2022
		Totale	Totale	Totale
Dirigenti	N°	5	6	12
Quadri	N°	21	17	42
Impiegati	N°	55	31	132
Operai	N°	0	0	0
TOTALE		81	54	186

Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per area geografica	Unità	2020	2021	2022
		Totale	Totale	Totale
Italia	N°	81	54	186
TOTALE		81	54	186

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

Episodi di corruzioni accertati	Unità	2020	2021	2022
Numero totale e natura degli episodi di corruzione accertati	N°	0	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	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	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	2020	2021	2022
Numero di azioni legali in corso riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche	N°	0	0	0
Numero di azioni legali completate riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche	N°	0	0	0

KPI: Business continuity

Problemi di rendimento nel software e nei servizi informatici (IT) forniti ai clienti	Unità di misura	2020	2021	2022	Trend
I problemi di prestazione sono definiti come qualsiasi tempo di inattività pianificato o non pianificato che causa un'interruzione, di più di 10 minuti ma inferiore o uguale a 30 minuti, nella fornitura di servizi basati sul cloud ai clienti	n	8	9	9	0%
I problemi di performance includono, ma non sono limitati a, quelli causati da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali nelle strutture di hosting		47	20	23	15%

Interruzioni del servizio nel software e nei servizi IT forniti ai clienti.	Unità di misura	2020	2021	2022	Trend
Le interruzioni del servizio sono definite come qualsiasi interruzione pianificata o non pianificata che causa un'interruzione di più di 30 minuti nella fornitura di servizi basati su cloud ai clienti	n	5	7	6	-14%
Le interruzioni del servizio includono, ma non sono limitate a, quelle causate da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali presso le strutture di hosting		39	17	12	-29%

Tempo totale di inattività dei clienti relativo a problemi di prestazioni e interruzioni del servizio in software e servizi IT forniti ai clienti.	Unità di misura	2020	2021	2022	Trend
Il tempo totale di inattività del cliente è definito come la durata dell'interruzione di ogni interruzione del servizio moltiplicata per il numero di licenze di software e servizi IT interessati, riportato in giorni di licenza.	min	780	650	600	-8%

KPI non GRI: Spese di ricerca e sviluppo

	Unità di misura	Spese totali 2018-2021	Spese totali 2022
Totale spesa di ricerca e sviluppo	Mln €	13	4,2

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

Reclami	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero totale di reclami documentati ricevuti per violazione della privacy dei clienti	n	0	0	0
<i>di cui ricevuti da soggetti esterni</i>	n	0	0	0
<i>di cui provenienti da organi di controllo</i>	n	0	0	0
Furti o perdite	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero totale di furti o perdite di dati dei clienti identificati	n	0	0	0

6.4.2

Transizione digitale e responsabile

GRI 2-7 Informazioni sui dipendenti per tipologia di contratto e genere
Totale (Italia & Brasile)

Tipologia lavoratore	Tipo di contratto	Genere	Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	tempo indeterminato	donne	numero di teste	59	78	106
		uomini	numero di teste	143	184	267
		Totale	numero di teste	202	262	373
	tempo determinato	donne	numero di teste	3	1	2
		uomini	numero di teste	1	3	4
		Totale	numero di teste	4	4	6
	dipendenti ad orario non garantito	donne	numero di teste	0	0	0
		uomini	numero di teste	0	0	0
		Totale	numero di teste	0	0	0
	Totale Dipendenti		numero di teste	206	266	379

GRI 2-7 Informazioni sui dipendenti per tipologia di contratto e Paese

Tipologia lavoratore	Tipologia di contratto	Area Geografica	Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	tempo indeterminato	Italia	numero di teste	167	211	314
		Brasile	numero di teste	35	51	59
		Totale tempo indeterminato	numero di teste	202	262	373
	tempo determinato	Italia	numero di teste	4	4	6
		Brasile	numero di teste	0	0	0
		Totale tempo determinato	numero di teste	4	4	6
	dipendenti ad orario non garantito	Italia	numero di teste	0	0	0
		Brasile	numero di teste	0	0	0
		Totale dipendenti ad orario non garantito	numero di teste	0	0	0
	Totale Organico		numero di teste	206	266	379

GRI 2-7 Informazioni sui dipendenti (Part-time Full-time Italia)

Tipologia lavoratore	Tipo di contratto	Area geografica	Genere	Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	full-time	Italia	donne	numero di teste	53	63	81
			uomini	numero di teste	115	149	227
			Totale	numero di teste	168	212	308
	part-time	Italia	donne	numero di teste	2	2	8
			uomini	numero di teste	1	1	4
			Totale	numero di teste	3	3	12
	dipendenti ad orario non garantito	Italia	donne	numero di teste	0	0	0
			uomini	numero di teste	0	0	0
			Totale	numero di teste	0	0	0
	Totale Dipendenti Italia			numero di teste	171	215	320

GRI 2-7 Informazioni sui dipendenti (Part-time Full-time Brasile)

Tipologia lavoratore	Tipo di contratto	Area geografica	Genere	Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	full-time	Brasile	donne	numero di teste	6	14	19
			uomini	numero di teste	29	37	40
			Totale	numero di teste	35	51	59
	part-time	Brasile	donne	numero di teste	0	0	0
			uomini	numero di teste	0	0	0
			Totale	numero di teste	0	0	0
	dipendenti ad orario non garantito	Brasile	donne	numero di teste	0	0	0
			uomini	numero di teste	0	0	0
			Totale	numero di teste	0	0	0
	Totale Dipendenti Brasile			numero di teste	35	51	59

GRI 2-8 Informazioni sui lavoratori non dipendenti per paese

Tipologia lavoratore		Area Geografica	Unità di misura	2020	2021	2022
Somministrati		Italia	numero di teste	11	20	37
		Brasile	numero di teste	0	0	0
	Totale somministrati		numero teste	11	20	37

GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva

Totale Almaxwave

	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero di dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N°	190	259	379
Percentuale di dipendenti coperti da contrattazione collettiva	%	92,23%	97,37%	100%

6.4.3

Persone

GRI 401-1: Nuove assunzioni e tasso di nuove assunzioni (Italia, ad esclusione di Sis.Ter e The Data Appeal)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022
nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Italia	Donne	< 30 anni	numero di teste	9	4	6	46%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	12	10	22%
			> 50 anni	numero di teste	0	0	1	14%
			Totale donne assunte	numero di teste	9	16	17	26%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	9	8	20	105%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	10	31	33	34%
			> 50 anni	numero di teste	4	7	6	18%
			Totale di uomini assunti	numero di teste	23	46	59	39%
		Totale assunzioni Italia		numero di teste	32	62	76	35%

GRI 401-1: Cessazioni e turnover (Italia, ad esclusione di Sis.Ter e The Data Appeal)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022
cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Italia	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	2	4	31%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	7	5	11	24%
			> 50 anni	numero di teste	0	0	2	29%
			Totale donne	numero di teste	7	7	17	26%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	1	7	37%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	13	9	19	20%
			> 50 anni	numero di teste	2	4	5	15%
			Totale uomini	numero di teste	15	14	31	21%
		Totale cessazioni Italia		numero di teste	22	21	48	22%

GRI 401-1: Nuove assunzioni e tasso di nuove assunzioni (Brasile)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022
nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Brasile	Donne	< 30 anni	numero di teste	3	7	5	50%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	2	6	5	125%
			> 50 anni	numero di teste	0	0	0	0%
			Totale donne assunte	numero di teste	5	13	10	71%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	1	9	7	32%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	8	13	6	46%
			> 50 anni	numero di teste	2	0	0	0%
			Totale di uomini assunti	numero di teste	11	22	13	35%
		Totale assunzioni		numero di teste	16	35	23	45%

GRI 401-1: Cessazioni e turnover (Brasile)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022
cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Brasile	Donne	< 30 anni	numero di teste	5	2	3	30%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	3	3	2	50%
			> 50 anni	numero di teste	0	0	0	0%
			Totale donne	numero di teste	8	5	5	36%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	7	0	2	9%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	14	13	8	62%
			> 50 anni	numero di teste	1	1	0	0%
			Totale uomini	numero di teste	22	14	10	27%
		Totale cessazioni Brasile		numero di teste	30	19	15	29%

6.4.3

Persone

GRI 401-1: Nuove assunzioni Sister & The Data Appeal (2022)¹

Dipendenti	Società	Genere	Età	unità di misura	2022
nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Sister & The Data Appeal	Donne	< 30 anni	numero di teste	3
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	4
			> 50 anni	numero di teste	0
			Totale donne assunte	numero di teste	7
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	4
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	11
			> 50 anni	numero di teste	1
			Totale di uomini assunti	numero di teste	16
		Totale assunzioni Sister & The Data Appeal			23

GRI 401-1: Cessazioni Sister & The Data Appeal (2022)

Dipendenti	Società	Genere	Età	unità di misura	2022
cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Sister & The Data Appeal	Donne	< 30 anni	numero di teste	0
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0
			> 50 anni	numero di teste	0
			Totale donne	numero di teste	0
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	1
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	2
			> 50 anni	numero di teste	0
			Totale uomini	numero di teste	3
		Totale cessazioni Sister & The Data Appeal			3

GRI 405-1 (b): Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE		2020		2021		2022	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 Dicembre	Dirigenti	5	17	7	22	7	27
	Quadri	6	38	8	55	13	66
	Impiegati	54	86	64	110	88	178
	Operai	0	0	0	0	0	0
Totale		65	141	79	187	108	271

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GRUPPO DI ETÀ		Unità di misura	2020			2021			2022		
			< 30 anni	fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni	< 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	Dirigenti	numero di teste	0	12	10	0	18	11	0	15	19
	Quadri	numero di teste	0	25	19	0	40	23	0	49	30
	Impiegati	numero di teste	46	86	8	64	101	9	73	169	24
	Operai	numero di teste	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Totale	numero di teste	46	123	37	64	159	43	73	233	73

GRI 405-2 - Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (sede principale: Almawave Italia)

Categoria dipendente	Unità	2020	2021	2022
Dirigenti	Stipendio medio Donna / Stipendio medio Uomo	1,27	1,12	1,09
Quadri		1,05	0,99	1,04
Impiegati		0,94	0,86	0,92
Operai		-	-	-
Media		1,13	1,03	1,04

1. Per Sis.Ter e The Data Appeal, Società acquisite nel corso del 2022, non si è provveduto a calcolare il tasso di turnover in quanto non disponibile il dato al 31.12.2021 (anno in cui, le due Società, non facevano parte del Gruppo).

404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

TOTALE ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA DI OCCUPAZIONE	Unità di misura	2020			2021			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Ore di formazione fornite agli executive	H	84	18	102	74	38	112	147	33	180
Ore di formazione fornite ai manager	H	728	137	865	254	39	293	420	120	540
Ore di formazione fornite agli impiegati	H	1.950	732	2.682	879	190	1.069	2.139	840	2.979
Ore di formazione fornite agli operai	H	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale ore di formazione fornite ai dipendenti	H	2.762	888	3.650	1.207	267	1.474	2.706	993	3.699

404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA DI OCCUPAZIONE	Unità di misura	2020			2021			2022		
		procapita uomo	procapita donna	procapita Totale	procapita uomo	procapita donna	procapita Totale	procapita uomo	procapita donna	procapita Totale
Ore di formazione fornite agli executive	h	4,97	3,60	4,66	3,36	5,43	3,86	5,45	4,70	5,30
Ore di formazione fornite ai manager	h	19,15	22,91	19,66	4,62	4,88	4,65	6,36	9,26	6,84
Ore di formazione fornite agli impiegati	h	22,67	13,56	19,16	7,99	2,97	6,14	12,02	9,54	11,20
Ore di formazione fornite agli operai	h	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ore medie di formazione fornite ai dipendenti	h	19,59	13,66	17,72	6,45	3,38	5,54	9,99	9,19	9,76

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro

DIPENDENTI	Unità di misura	2020	2021	2022
Ore lavorate	n.	341.345,19	405.469,60	602.828,23
Numero Totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n.	0	0	0
di cui incidenti in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro)	n.	0	0	0
di cui infortuni sul lavoro con assenza da 1 a 3 giorni	n.	0	0	0
di cui infortuni sul lavoro con assenza superiore a 3 giorni	n.	0	0	0
Numero Totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), escludendo i decessi	n.	0	0	0
Numero Totale di decessi a seguito di infortunio sul lavoro	n.	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili	-	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	0	0	0
Tasso di decessi	-	0	0	0
Giornate perse a causa di infortunio	n.	0	0	0

GRI 406-1 Episodi di discriminazione e azioni correttive adottate

Episodi di discriminazione	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero Totale di episodi di discriminazione durante il periodo di rendicontazione		0	0	0
Episodi esaminati dall'organizzazione		0	0	0
Piani di azione attuati	N.	0	0	0
Piani d'azione che sono stati attuati, con risultati verificati attraverso processi di revisione della gestione interna di routine		0	0	0
Episodi non più soggetti a provvedimenti		0	0	0

6.4.3

Persone

GRI 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali¹

Fornitori	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero Totale di nuovi fornitori	n.	50	95	17
Numero di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	n.	31	38	14
Percentuale nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	%	62%	40%	82%

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

Tipo	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero Totale di nuovi fornitori	n	50	95	17
Numero di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri sociali	n	31	38	14
Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri sociali	%	62%	40%	82%

1. Il valore riportato è stato calcolato considerando nei criteri di valutazione solo i nuovi fornitori, che nel corso del 2022, hanno registrato un totale di ordinato superiore alla soglia di 20.000 €. Considerando, invece, il perimetro di tutti i nuovi fornitori di Almaxwave, senza limiti di soglie, il dato relativo ai nuovi fornitori valutati nell'anno 2022 si attesta pari a 23%

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	2020	2021	2022
Gasolio	Gj	5	0	0
Metano	Gj	148	224	363
Diesel (flotta auto)	Gj	167	491	481
Benzina (flotta auto)	Gj	29	126	310
GPL (flotta auto)	Gj	10	0	17
Metano (flotta auto)	Gj	0	0	0
Energia elettrica (flotta auto)	Gj	1	24	53
Consumo indiretto energia elettrica		2020	2021	2022
Energia elettrica acquistata	Gj	599,7	430	1.101
Consumi energetici totali	Gj	959	1.295	2.325

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

Emissioni dirette - scopo 1	unità di misura	2020	2021	2022
Gasolio	tCO ₂ eq	0,3	0,0	0,0
Metano	tCO ₂ eq	8,4	11,46	18,6
Diesel (flotta auto)	tCO ₂ eq	11,7	34,6	42,1
Benzina (flotta auto)	tCO ₂ eq	1,9	8,4	33,7
Metano (flotta auto)	tCO ₂ eq	0	0	2,3
GPL (flotta auto)	tCO ₂ eq	0,58	0,0	2,0
Totale scope 1	tCO ₂ eq	22,98	54,48	98,8

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

emissioni indirette - scope 2	unità di misura ¹	2020	2021	2022
Emissioni da consumi di energia elettrica - Location based	tCO ₂ eq	38,4	27,2	75,2
Totale Scopo 1 + Scopo 2 LB	tCO ₂ eq	61,4	81,7	174
Emissioni da consumi di energia elettrica - Market based	tCO ₂ eq	61,8	43,7	130,7
Totale Scopo 1 + Scopo 2 MB	tCO ₂ eq	84,8	98,2	229,4

1. Per i consumi relativi alla flotta auto è stata considerata una quota pari al 50% del consumo totale in quanto le auto, essendo dei beneficiari aziendali, sono considerate convenzionalmente al 50% per uso aziendale e al 50% per uso personale.

6.5
GRI Content Index

Dichiarazione d'uso	Almawave ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2022
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali - versione 2021
GRI Sector Standard applicabili	Non disponibile

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Highlights 1.2 Il Gruppo Almawave: una dimensione globale, pp 14-19 Copertina, pp. 3-5		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	6.1.1 Principi e criteri di reporting, pp. 164-165		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6.1.1 Principi e criteri di reporting, pp. 164-165		
	2-4 Revisione delle informazioni	4.4 Una catena di fornitura responsabile, pp. 150-151		
		5.2.1 Consumi energetici ed emissioni, pp. 156-157		
		6.1.2 Metodologia di calcolo, pp. 166-167		
	2-5 Assurance Esterna	Relazione della Società di revisione indipendente, pp. 202-204		
	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	1.2 Il Gruppo Almawave: una dimensione globale, pp. 14-19		
		1.3 I settori tecnologici in cui opera Almawave, pp 20-23		
		1.4 Una leadership tecnologica e sostenibile: il modello di Business integrato di Almawave, pp. 28-29		
		4.4 Una catena di fornitura responsabile, pp. 150-151		
	2-7 Dipendenti	4.1.1 La composizione dell'organico, pp. 125-125		
		6.4 Tabelle di performance (persone), pp. 182-183		
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1.1 La composizione dell'organico, pp. 124-125		
		6.4 Tabelle di performance (persone), p. 183		
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
		6.4 Tabelle di performance (governance), pp. 176-179		
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		
	2-11 Presidente del più alto organo di governo	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, p. 56		
	2-12 Ruolo del più alto organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		
	2-14 Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59 6.1.1 Principi e criteri di reporting, pp. 164-165		
	2-15 Conflitti di interesse	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		
	2-16 Comunicazione delle criticità	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		
	2-17 Conoscenza collettiva del più alto organo di governo			Il Comitato Sostenibilità ha pianificato di svolgere specifiche sessioni di induction
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo			La Società non dispone di una procedura per la valutazione della performance del più alto organo di governo
	2-19 Politiche retributive	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		
	2-20 Processo di determinazione della remunerazione	2.2.1 Il Modello di Corporate Governance, pp. 56-59		
	2-21 Rapporto annuale di remunerazione totale			Dati non presenti per motivi di confidenzialità
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder, pp. 8-9		
	2-23 Impegni politici	2.3 La responsabilità nel Business, pp. 62-63		
	2-24 Incorporazione degli impegni politici	2.3 La responsabilità nel Business, pp. 62-63		
		4.2.2 La formazione per lo sviluppo delle persone, pp. 136-139 4.4 Una catena di fornitura responsabile, pp. 150-151		
	2-25 Processi per rimediare agli impatti negativi	2.4 Continuità del Business e Cybersecurity, pp. 68-71		

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
		4.1 Il valore delle nostre persone, pp. 120-123		
		4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione, pp. 144-149		
		6.3 Definizione dei temi materiali e degli impatti, pp. 170-173		
	2-26 Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare dubbi	4.1 Il valore delle nostre persone, pp. 120-123		
		4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione, pp. 144-149		
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti			Non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione
	2-28 Associazioni di appartenenza	1.5.3 Strategia di sostenibilità: gli impegni di Almaxwave, pp. 46-47		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.5.4 Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almaxwave, pp. 48-49		
	2-30 Contratti di lavoro collettivi	6.4 Tabelle di performance (persone), p. 183		
Temi materiali				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	1.5.2 Il processo di analisi di materialità sui temi di sostenibilità, pp. 44-45		
	3-2 Lista dei temi materiali	1.5.2 Il processo di analisi di materialità sui temi di sostenibilità, p. 45		
Creazione di valore condiviso				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1 La creazione di valore condiviso, pp. 52-53		
GRI 201: 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	2.1 La creazione di valore condiviso, pp. 52-53		
		6.4 Tabelle di performance (Governance), p. 174		
Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico				
GRI 3-3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 L'impegno di Almaxwave per l'ambiente, pp. 154-155		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al cambiamento climatico, pp. 156-159		

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
		6.4 Tabelle di performance (ambiente), p. 191		
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al cambiamento climatico, pp. 156-159		
		6.4 Tabelle di performance (ambiente), p. 191		
	305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al cambiamento climatico, pp. 156-159		
		6.4 Tabelle di performance (ambiente), p. 191		
Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti				
GRI 3-3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.2 La strategia per le persone di Almaxwave, pp. 128-129		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni e turnover	4.1.2 Assunzioni e cessazioni, pp. 126-127		
		6.4 Tabelle di performance (persone), pp. 184-186		
GRI 404: Educazione e formazione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.2.2 La formazione per lo sviluppo delle persone, pp. 136-139		
		6.4 Tabelle di performance (persone), p. 188		
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	4.2.2 La formazione per lo sviluppo delle persone, pp. 136-139		
Benessere, salute e sicurezza sul lavoro				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
	comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro			
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135		
	403-9 Infortuni sul lavoro	4.2.1 Il modello organizzativo in funzione del benessere delle persone, pp. 130-135 6.4 Tabelle di performance (Persone), p. 189		
Diversità e inclusione				
GRI 3: Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione, pp. 144-149		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2.1 Il modello di Corporate Governance, pp. 56-59 6.4 Tabelle di performance (Governance), pp. 174-175 4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione, pp. 144-149 6.4 Tabelle di performance (Persone), p. 187		
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione, pp. 144-149 6.4 Tabelle di performance (Persone), p. 187		
Diritti Umani				
GRI 3-3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione, pp. 144-149		
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	6.4 Tabelle di performance, p. 189		
Catena di fornitura responsabile				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.4 Una catena di fornitura responsabile, pp. 150-151		

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308 -1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	4.4 Una catena di fornitura responsabile, pp. 150-151 6.4 Tabelle di performance (Persone), p. 190		
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	4.4 Una catena di fornitura responsabile, pp. 150-151 6.4 Tabelle di performance (Persone), p. 190		
Privacy dei clienti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3.2 La privacy dei dati: affidabilità e sicurezza, pp. 116-117		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3.3.2 La privacy dei dati: affidabilità e sicurezza, pp. 116-117 6.4 Tabelle di performance (Transizione digitale responsabile), p. 180		
Tematiche materiali non direttamente correlate a disclosure GRI				
Continuità del Business e Cybersecurity				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4 Continuità del Business e Cybersecurity, pp. 68-71 6.4 Tabella di performance (Governance), p. 178		
Tutela della proprietà intellettuale				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.5 Tutela della proprietà intellettuale, pp. 72-73		
Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3.1 Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e servizio, pp. 114-115		
Tecnologia per l'uomo – People Centered				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile, pp. 80-97		
Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile, pp. 80-97		
Soluzioni green per i clienti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 L'impegno di Almaxwave per l'ambiente, pp. 154-155		

6.5

GRI Content Index

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile, pp. 80-87		
Innovazione				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 Innovazione, ricerca e sviluppo, pp. 98-99 6.4 Tabelle di performance (Transizione Digitale Responsabile), p. 180		



EY S.p.A.
Via Lombardia, 31
00187 Roma
Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sul Report di Sostenibilità 2022

Al Consiglio di Amministrazione di
Almawave S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Report di Sostenibilità 2022 (il Report di Sostenibilità) del Gruppo Almawave (il Gruppo) relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli amministratori per il Report di Sostenibilità

Gli amministratori di Almawave S.p.A. sono responsabili per la redazione del Report di Sostenibilità in conformità ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (*"GRI Standards"*), come descritto nella sezione *"06. Allegati"* del Report di Sostenibilità.

Gli amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Report di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza *dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito anche *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report di Sostenibilità non contenga errori significativi.

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.575.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi
Codice fiscale e numero di iscrizione 09434000984 - numero R.E.A. di Milano 606159 - P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/02/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10631 del 16/7/1997
A member firm of Ernst & Young Global Limited



Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* (*"reasonable assurance engagement"*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Report di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Almawave S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "2.1 La creazione di valore condiviso" e nel paragrafo "6.4.1 Governo Societario" del Report di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel Bilancio consolidato del Gruppo per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022; e
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste in presenza presso la sede amministrativa di Almawave S.p.A. e discussioni con il personale della direzione di Almawave S.p.A., svolgendo limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report di Sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per Almawave S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle attività e del contributo agli indicatori di prestazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report di Sostenibilità del Gruppo Almawave relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo *"06. Allegati"* dello stesso.



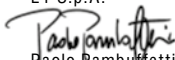
Altri aspetti

Il Report di Sostenibilità 2021 per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 14 settembre 2022, ha espresso su tale documento una conclusione senza rilievi.

I dati comparativi presentati nel Report di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso 31 dicembre 2020 non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 31 luglio 2023

EY S.p.A.


Paolo Pambuffetti
(Revisore Legale)

