





BILANCIO  
DI RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA  
2014

## INTRODUZIONE di Giulio Sapelli

L'impresa è una formazione sociale presente in tutte le latitudini e longitudini. Non esiste parte del globo terracqueo in cui essa non sia rintracciabile. Quando parliamo di formazione sociale sottolineiamo il fatto che essa è evidentemente un prodotto della società, e non viceversa, come comunemente si crede. La prova di ciò risiede in molti fattori. Val la pena qui di ricordarne solo alcuni. Il primo è il più rilevante: essa incorpora in sé diverse forme di allocazione dei diritti di proprietà. Come ha recentemente ricordato anche la *Caritas in Veritate*, esistono imprese capitalistiche, imprese cooperative, imprese *not for profit*. È questa polifonia delle forme dello scambio che si rendono manifeste nell'impresa e si ritrovano anch'esse in tutto il globo terracqueo. Questa diversità si costruisce intorno a un principio universale che è consustanziale all'impresa medesima. Questo principio è ben evidenziato dal fenomeno per cui qualsivoglia sia la forma proprietaria, tale forma si articola attraverso un sistema di mezzi, che chiameremo sistema organizzativo, atto a produrre un sovrappiù rispetto alla quantità di beni e di valori che attribuiamo a questi beni fatti propri dall'impresa per dar vita al suo funzionamento. Questo sovrappiù è il profitto, profitto che può essere capitalistico, cooperativo oppure che appena si forma può essere negato ridistribuendolo interamente nell'impresa per consentirne il funzionamento e non il guadagno di proprietari che in questo caso non esistono. Non esistono sul piano monetario.

Da quanto sin qui ho detto, mi pare che risulti chiaramente che il fine dell'impresa non è il profitto ma il raggiungimento dei fini che all'impresa vengono attribuiti da coloro che, ripeto, sotto diverse forme di proprietà, ne esercitano il controllo.

Questo spiega perché possano esistere imprese economicamente dotate di uguali quantità di stock di capitali fissi e variabili, di tecniche e di tecnologie, che nel contempo possono avere performances completamente diverse.

La ragione risiede nel fatto che le imprese sono costruzioni sociali e quindi l'elemento che determina il loro funzionamento è costituito dalle relazioni tra le persone. Sono queste relazioni tra persone che a loro volta sovradeterminano le relazioni tra le persone e le tecniche e le tecnologie, le relazioni tra i beni e i prodotti e i clienti e i mercati, le relazioni dell'impresa tutta con gli ambienti di non mercato come le sfere vitali delle istituzioni e quindi della *polis*.

Se tutto ciò è vero, ben si comprende perché definisco l'impresa un prodotto storico-sociale e come il suo stesso agire possa modificare profondamente la stratificazione tra ceti e classi e contribuire non solo alla trasformazione dei mercati e delle tecnologie, ma anche agli ambienti di non mercato, come le stesse istituzioni della *polis* e la stessa *polis*, intesa come partecipazione dei cittadini alle decisioni della vita pubblica.

Questa natura straordinariamente ricca e interessante dell'impresa è stata per lungo tempo sottaciuta dalle scuole economiche neoclassiche, ossia quelle filiere accademiche che ipostatizzano l'esistenza permanente di un mercato perfetto e sempre in equilibrio e che hanno profondamente influenzato, purtroppo, anche il senso comune delle anime semplici.

Quelle filiere accademiche non posseggono una teoria dell'impresa perché l'essenza stessa dell'impresa è la rottura degli equilibri, il cambiamento incessante, la trasformazione dell'umano e del sociale e non può quindi convivere, la sua modellizzazione, con le teorie dei mercati perfetti.

Nulla è perfetto nelle società...

Per introdurre un bilancio sociale di impresa con contezza e trasparenza intellettuale è necessario ricordare questi temi teorici che hanno profonde conseguenze sociali e spirituali.

Solo da una trentina d'anni circa, e chi scrive ha con grande umiltà contribuito a livello internazionale a questa scoperta, si è iniziato a considerare tale natura sociale dell'impresa.

Di qui la sempre più crescente diffusione, contestualmente al bilancio economico dell'impresa, del bilancio sociale di impresa, come questo che Engineering con grande

semplicità e chiarezza presenta alle persone che in essa e per essa lavorano, ai suoi clienti, ai suoi fornitori, ai suoi concorrenti, alle istituzioni politiche e sociali.

È un bilancio sociale privo di fronzoli, non enfatico, non roboante. Ricco di cifre, di dati, di realizzazioni, di giuste sottolineature di primati. Tra questi mi piace ricordarne due.

Il primo è il livello eccezionale di buona *governance*. Buona *governance* per cui mi sono sempre battuto, come componente di consigli di amministrazione o come consulente d'impresa tra le più varie, rimanendo sconfitto, tranne in rare occasioni.

Engineering è un caso, invece, particolarmente virtuoso per l'eccezionale rilievo degli *independent directors* nel suo *board*, con conseguenze veramente rilevanti sul piano dell'etica e della trasparenza.

Il secondo primato è quello dell'eccezionale giovinezza delle sue persone.

È vero: le organizzazioni si reggono non sul conflitto, ma sul legame tra le generazioni. Proprio per questo i vecchi sono tanto più utili se possono parlare a tanti più giovani e questo è il fascino non ultimo che Engineering ha anche per un vecchio come me, che con gratitudine oggi scrive questa nota.

Gratitudine per la speranza che questo bilancio m'infonde.

# INDICE

<b>Introduzione di Giulio Sapelli</b>	<b>2</b>
<b>Lettera agli stakeholder</b>	<b>6</b>
<b>Highlights 2014</b>	<b>8</b>
<b>1. Il profilo del Gruppo</b>	<b>11</b>
Il profilo della Capogruppo	13
Principali società controllate in Italia	14
Società controllate all'estero	15
Laboratori e Centri di Competenza: la mappa dell'innovazione	15
Etica e business, sintesi perfetta	17
La storia	18
La Corporate Governance	18
I risultati 2014: un altro anno in crescita	19
Il controllo di gestione	20
Creiamo valore per il Paese	21
Fornitori: etica e territorio	22
Acquisti di servizi professionali	22
Qualità, il segreto di un cliente soddisfatto	23
Dati sensibili: l'imperativo della sicurezza	24
Big Data	25
<b>2. Il contributo di Engineering alla modernizzazione del Paese</b>	<b>29</b>
<b>Innovazione, ricerca e sviluppo</b>	<b>30</b>
I motori della crescita	30
<b>Engineering per la Pubblica Amministrazione</b>	<b>36</b>
La nostra conoscenza al servizio dei cittadini	36
Per uno Stato più efficiente	36
La tecnologia a supporto degli enti locali	37
Un partner strategico per il sistema sanitario	39
<b>Telecomunicazioni ed energia: gli ingranaggi dello sviluppo</b>	<b>42</b>
Vincere le sfide energetiche del futuro	42
<b>Una marcia in più per imprese e infrastrutture</b>	<b>46</b>
<b>Soluzioni per la Finanza</b>	<b>49</b>
Le potenzialità dei Big Data nel settore bancario	50

<b>3. Le persone</b>	<b>53</b>
Il segreto del nostro successo	54
Una squadra compatta	54
La valorizzazione del lavoro	55
La sicurezza delle nostre persone	57
Le iniziative in favore dei dipendenti	57
Sosteniamo partecipazione e coinvolgimento	58
Formazione continua, un fattore strategico	58
La Scuola “Enrico Della Valle”	59
Mettere in rete le conoscenze	60
Sapere, saper fare, saper essere	61
Vicini alla comunità	63
<b>4. L'ambiente</b>	<b>67</b>
Gli impatti ambientali del business	68
Rifiuti: una gestione corretta	71
Per una mobilità sempre più sostenibile	72
L'Information Technology per le energie rinnovabili	73
<b>Premio Reporter per la Terra 2015</b>	<b>77</b>
<b>Appendice</b>	<b>89</b>
<b>Nota metodologica</b>	<b>90</b>
<b>L'analisi di materialità</b>	<b>91</b>
Il processo di analisi	91
I risultati della prima analisi di materialità	92
<b>I nostri stakeholder</b>	<b>93</b>
<b>Dati del personale</b>	<b>95</b>
<b>Temi materiali e raccordo con gli indicatori dello standard GRI-G4</b>	<b>97</b>
Indicatori GRI-G4 di profilo	100

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

*La seconda edizione del Bilancio di Responsabilità Sociale di Impresa di Engineering è importante per il Gruppo perché conferma e allo stesso tempo rilancia un impegno e una scelta.*

*L'impegno è quello di aggiornare annualmente gli stakeholder sull'andamento della nostra performance e sui risultati raggiunti sia in termini economici che sociali e ambientali, rendicontando in questo rapporto, con analisi e dettaglio, informazioni di carattere extra-finanziario.*

*La scelta è quella di creare valore per gli azionisti e per la collettività, seguendo i principi espressi dal Codice Etico e attraverso un approccio "sostenibile" al nostro modello di business e organizzazione del lavoro.*

*Il 2014 è stato un altro anno positivo per l'Azienda, che ha generato 853 milioni di ricavi e un utile netto di 42,7 milioni di euro, impiegando 7.390 dipendenti e 3.200 risorse di indotto per servizi intellettuali, e continuando a sviluppare soluzioni e servizi ad alto impatto sulla qualità della vita dei cittadini.*

*Nell'ambito della Responsabilità Sociale legata ai nostri servizi desideriamo incrementare il nostro impegno per promuovere e condividere con i clienti (oltre 1.000 tra istituzioni, aziende e organizzazioni di tutti i settori produttivi) lo sviluppo di progetti aziendali che abbiano maggiore impatto sociale e ambientale al fine di massimizzare il potenziale positivo che l'ICT può generare per la collettività e la modernizzazione del Paese.*

*La progettazione, rendicontazione e pubblicazione dei Bilanci 2013 e 2014 ha arricchito il dibattito interno stimolando lo sviluppo di iniziative da parte di tutte le strutture aziendali e ha rafforzato la nostra cultura interna attorno ai temi della Responsabilità Sociale di Impresa. Questi temi, peraltro, sono da sempre connessi allo stile manageriale e ai valori che caratterizzano Engineering fin dal 1980, anno della sua fondazione.*

*Il nostro obiettivo per i prossimi anni è un coinvolgimento pieno di tutta la popolazione aziendale nel nuovo approccio integrato alla sostenibilità.*

*La propensione all'innovazione è da sempre una leva strategica per favorire lo sviluppo di soluzioni IT con un ruolo chiave per far fronte a molte delle sfide della società del nostro tempo. Citiamo, solo ad esempio, lo sviluppo delle città del futuro (le Smart Cities), la creazione di reti elettriche intelligenti (Smart Grid), il supporto dei processi industriali e delle*

*infrastrutture informatiche delle organizzazioni clienti, per una maggiore sostenibilità.*

*La Responsabilità Sociale di Impresa è per noi un modo nuovo di guardare al nostro interno e allo scenario esterno; un paradigma attraverso il quale integrare il modello di business e la complessità dell'organizzazione aziendale secondo un'etica sociale, ambientale ed economica.*



**Michele Cinaglia**

*Presidente*



**Paolo Pandozy**

*Amministratore Delegato*

## HIGHLIGHTS 2014



**7.390** dipendenti  
**3.200** risorse di indotto  
Oltre **1.000** clienti

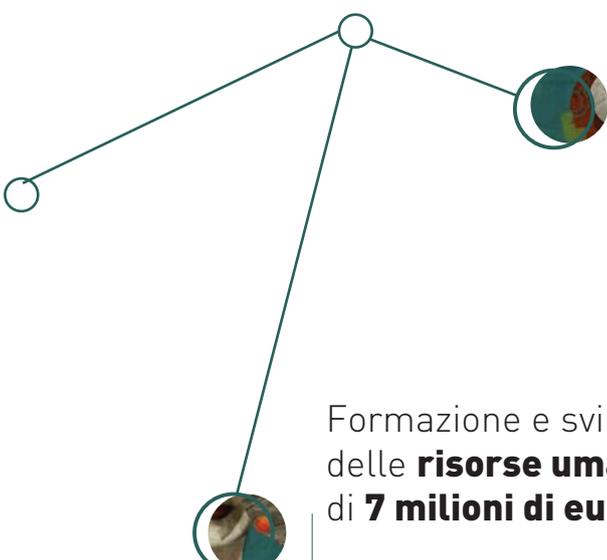
Inaugurato un nuovo laboratorio di **Ricerca e Sviluppo** a Lecce nel Distretto Tecnologico DHITECH in compartecipazione con partner locali e importanti istituzioni di ricerca come le **Università pugliesi** e il **CNR**



**853 milioni di euro** di ricavi nel 2014 con una quota di mercato nel settore ICT in Italia pari a circa l'8%

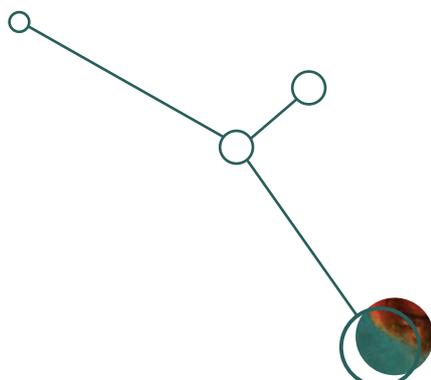


**Dal 2008 al 2014** sono state circa **2.390** le **persone** di Engineering che hanno ricevuto informazioni sul Codice Etico

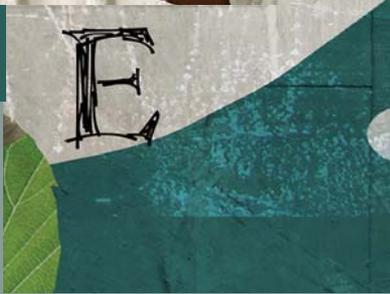


Investimenti  
in **Ricerca e Innovazione**  
per un valore di **33 milioni di euro**

Formazione e sviluppo delle competenze  
delle **risorse umane** per un valore  
di **7 milioni di euro** all'anno



Il **Power Usage Effectiveness**  
del Data Center  
di Pont-Saint-Martin (AO),  
il parametro che misura  
la sostenibilità energetica  
dei Data Center, è stato  
pari a 1,53; si definisce  
“Green Data Center”  
un impianto che raggiunge  
livelli di efficienza energetica  
con PUE inferiore a 1,6



## 1. IL PROFILO DEL GRUPPO

Radici italiane e vocazione globale per un'impresa leader nell'Information Technology.

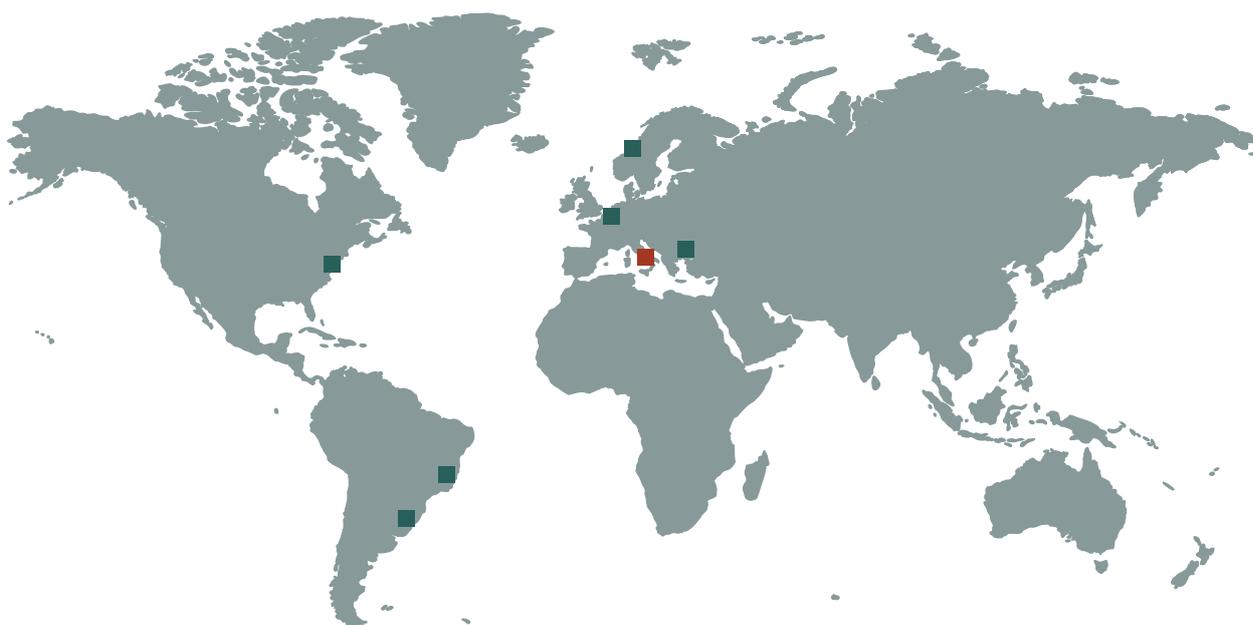
Il Gruppo Engineering è leader italiano nel settore dell'Information Technology a livello globale con oltre 40 sedi distribuite nelle regioni italiane, in Belgio, nella Repubblica di Serbia, in America Latina, una rappresentanza negli USA e una società costituita in Norvegia a marzo 2015. L'Azienda produce circa il 15% di fatturato all'estero e gestisce iniziative IT in oltre 20 Paesi, con progetti per i settori industria, telecomunicazioni, finanza e per la Pubblica Amministrazione.

Attore di primaria importanza nel mercato dell'*outsourcing* e del *cloud computing*, il Gruppo Engineering opera attraverso un network integrato di 6 *Data Center* localizzati a Pont-Saint-Martin (AO), Torino, Padova, Vicenza, Milano e Roma, con un sistema di servizi e un'infrastruttura che garantiscono i migliori standard tecnologici, qualitativi e di sicurezza.

Il mercato di Engineering è costituito da oltre 1.000 clienti di medio-grandi dimensioni sia privati (banche, assicurazioni, industria, servizi e telecomunicazioni) che pubblici (Sanità, Pubblica Amministrazione Locale, Centrale e Difesa), ai quali si aggiungono PMI e Comuni di piccole dimensioni verso i quali il Gruppo indirizza linee di offerta dedicate, rispettivamente in ambito riscossione tributaria e ERP-CRM (*Enterprise Resource Planning - Customer Relationship Management*).

Il Gruppo rappresenta un modello di riferimento nel panorama della ricerca IT con oltre 70 progetti nazionali e internazionali svolti in collaborazione con un network di partner scientifici e universitari in tutta Europa, e investe in Ricerca e Innovazione un importo pari a circa il 4% dei propri ricavi. L'Azienda è attiva nello sviluppo di soluzioni *Cloud* e *Big Data*, nonché in ambito *open source*.

## PRESENZA NEL MONDO



■ Usa, Brasile, Argentina, Belgio, Norvegia e Repubblica di Serbia

■ Italia

Il Gruppo opera in Italia nell'area dei servizi IT e del software con una quota di mercato pari a circa l'8% e ha una posizione predominante in diversi settori verticali grazie ad un ampio portafoglio di soluzioni proprietarie, dalla *compliance* bancaria (SISBA, ELISE), al *billing* e CRM in ambito di *utilities* (NET@Suite); dalle soluzioni integrate di diagnostica e amministrazione nella Sanità (AREAS®), ai sistemi WFM (OverIT) e alle piattaforme mobile in ambito Telco. Con riferimento a *system integration*, *application management* e *outsourcing* la quota di mercato italiano del Gruppo supera il 10%.

## Il profilo della Capogruppo

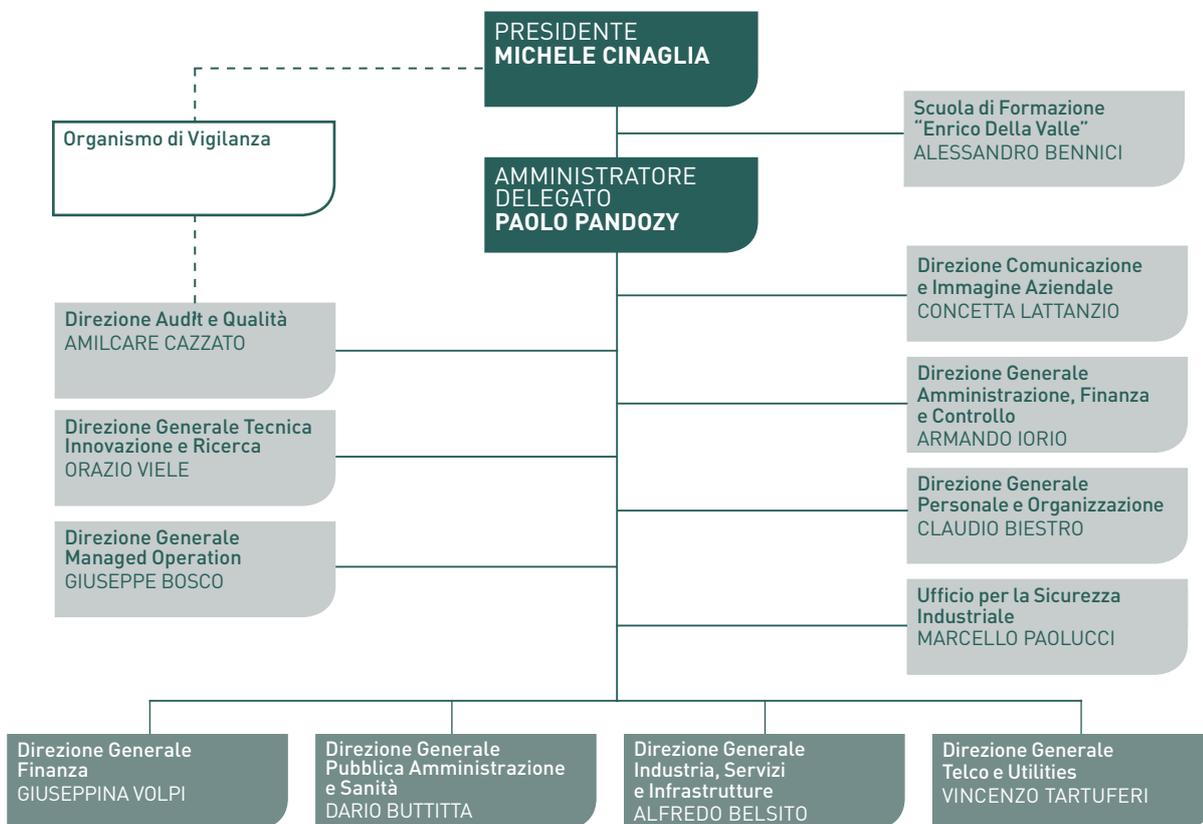
La Capogruppo, Engineering Ingegneria Informatica SpA, è una Società quotata dal

dicembre 2000 al segmento FTSE Italia STAR di Borsa Italiana, capitalizza oltre 738 milioni di euro<sup>1</sup> ed esercita attività di coordinamento e di indirizzo manageriale su altre 13 aziende.

Il modello organizzativo della Capogruppo è strutturato nel seguente modo:

- le funzioni di staff offrono i propri servizi alla maggior parte delle società del Gruppo, in modo da garantire efficienza ed omogeneità di regole e procedure
- quattro Direzioni Generali presidiano i mercati verticali (Pubblica Amministrazione e Sanità, Industria Servizi e Infrastrutture, Finanza, Telco e Utilities)
- la Direzione Generale Tecnica, Ricerca e Innovazione coordina l'esecuzione del processo

## ORGANIGRAMMA AL 1 MAGGIO 2015



<sup>1</sup> Valore al 24 aprile 2015

di produzione del software attraverso gli Engineering Software Labs (ESL); le attività di ricerca attraverso i Laboratori di Ricerca; lo sviluppo delle competenze specialistiche, sia tecniche che applicative, trasversali ai diversi mercati, attraverso i Centri di Competenza

- la Direzione Managed Operation fornisce servizi infrastrutturali per tutti i clienti del Gruppo Engineering, oltre 320 tra enti ed aziende; opera con una rete integrata di 6 Data Center, un asset di competenze specializzate e focalizzate su hardware, OS/DB e *middleware, app*
- la Direzione Generale Formazione, in riporto diretto al Presidente, eroga corsi professionali destinati all'accrescimento delle competenze manageriali, tecnologiche e comportamentali, due terzi dei quali sono destinati a dipendenti Engineering e un terzo a dipendenti di aziende clienti.

## Principali società controllate in Italia

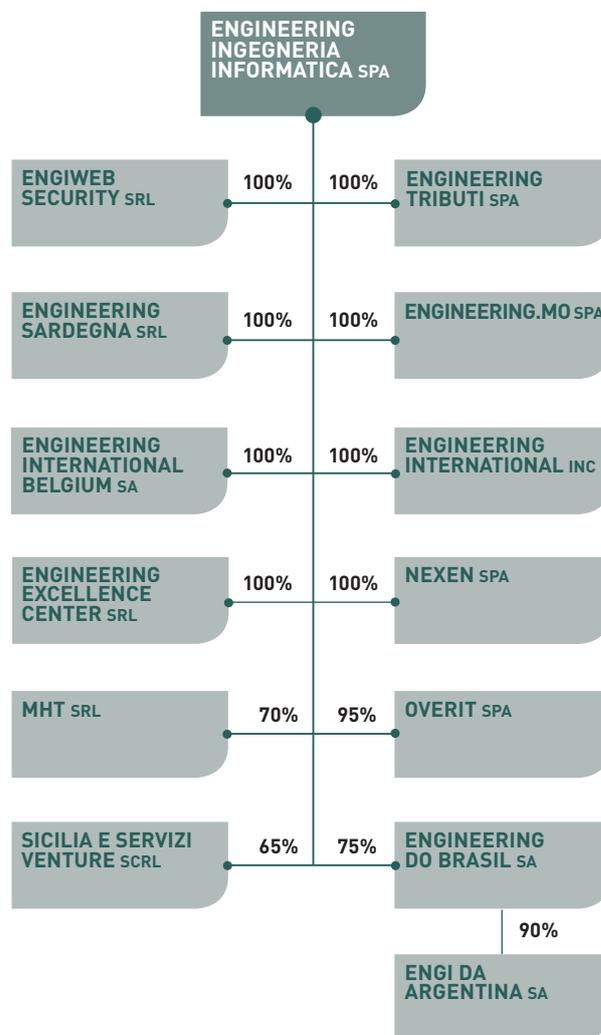
**Engineering.mo:** partner per i servizi di outsourcing applicativo e infrastrutturale, propone standard tecnologici all'avanguardia e un'approfondita conoscenza dei processi di business nei diversi settori di mercato.

**Nexen:** focalizzata sulla consulenza direzionale e nell'ideazione, progettazione e realizzazione di modelli organizzativi di supporto alle attività commerciali, gestionali e di governo delle imprese.

**OverIT:** specializzata nelle soluzioni di mobile business, workforce management, sales force automation e Geographical Information System (GIS), attraverso la piattaforma applicativa Geocall.

**MHT:** acquisita nel 2014, una delle aziende di riferimento in Italia nel settore dei sistemi

## AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31 DICEMBRE 2014<sup>2</sup>



gestionali ERP e CRM, e partner Microsoft con competenza Gold ERP, con un focus sulle soluzioni Microsoft Dynamics.

**Engineering Excellence Center:** acquisita a maggio del 2014, specializzata in soluzioni innovative in ambito ERP, con un focus sulle nuove soluzioni avanzate di SAP in ambito di logistica, sostenibilità e accounting.

<sup>2</sup> Il 28 gennaio 2015 è stato acquisito il 51% del capitale sociale di WebResults S.r.l.

Il 28 gennaio 2015 Sicilia e Servizi Venture S.c.r.l. è stata posta in liquidazione e successivamente è stata ceduta l'intera quota posseduta di Sicilia e Servizi S.p.A. alla Regione Siciliana.

Il 24 marzo 2015 è stata costituita EngNor A.S.

Il 16 aprile 2015 è stato acquisito un ulteriore 15% di MHT portando la partecipazione all'85%.

**Engiweb Security:** parte integrante della struttura organizzativa della capogruppo denominata Engineering Software Lab, costituita da una rete di laboratori distribuiti sul territorio deputati alla progettazione e sviluppo del software nell'ambito dei progetti di system integration. Il laboratorio di Engiweb Security mette a disposizione know-how specializzato sulle più diffuse *application platform* di mercato e sulle più innovative metodologie di progettazione, sviluppo e testing del software.

**WebResults:** acquisita nel 2015, partner certificato di Microsoft, Salesforce.com e Marketo per la progettazione ed implementazione di soluzioni CRM (vendite, marketing, servizi e social) e cloud.

### Società controllate all'estero

**Engineering International Belgium:** partner tecnologico dell'Unione Europea, è attiva su organizzazioni internazionali e nel mercato pubblico e privato in area Benelux e più in generale EMEA.

**Engineering do Brasil:** con sedi a San Paolo, Curitiba, Belo Horizonte, Recife, Rio de Janeiro, e a Buenos Aires con **Engi da Argentina**, nasce per supportare l'internazionalizzazione su mercati con elevate potenzialità di crescita e lo sviluppo in aree innovative.

**Engineering International:** sedi a Wilmington (Delaware) e a New York, opera attraverso un Centro di Competenza in ambito Open Source, per clienti e operatori che utilizzano la suite di Business Intelligence SpagoBI.

**EngNor:** costituita a marzo del 2015 per promuovere i propri servizi nell'area scandinava e in Nord Europa.

### Laboratori e Centri di Competenza: la mappa dell'innovazione

La **Direzione Generale Tecnica, Ricerca e Innovazione** coordina l'esecuzione del processo di produzione del software attraverso gli Engineering Software Labs (ESL); le attività di ricerca attraverso i Laboratori di Ricerca; lo sviluppo delle competenze specialistiche, sia tecniche che applicative trasversali ai diversi mercati, attraverso i Centri di Competenza.

Il **Centro di Competenza Business Intelligence e DataWarehouse** è composto da un team di specialisti di diverse tecnologie che progettano e realizzano soluzioni *end-to-end* di *Business Intelligence (BI)*, con l'utilizzo di prodotti proprietari ed open source. Il centro affronta anche temi innovativi quali *self-service BI*, *Big Data*, analisi *in-memory* e utilizzo di database colonnari, *mobile BI*, *data mining*, servizi di *data science*, operando in sinergia con il Centro di Competenza *Open Source*, gli SpagoBI Labs e il Centro di Competenza *Big Data*.

Il **Centro di Competenza Big Data** opera attraverso il coordinamento delle diverse iniziative e attività progettuali che si sviluppano con competenze e tecnologie Big Data nelle diverse unità operative dell'Azienda.

Il Centro utilizza le competenze acquisite in ambito Open Data, come "The Open Data Choosing framework", e le valorizza in quanto assume gli *Open Data* (siano questi dati disponibili in rete, o dati pubblicamente rilasciati da Pubbliche Amministrazioni, organizzazioni o aziende) e li affianca ai *corporate data*, consentendo di allargare la tradizionale visione informativa circa "ciò che si riferisce all'organizzazione", "cosa si dice dell'organizzazione" e "cosa ruota intorno all'organizzazione".

Il **Centro di Competenza e-learning** è in grado di progettare e gestire processi di apprendimento in un'ottica di formazione continua, facendo leva su metodologie didattiche e comunicative innovative a supporto dei principali processi di cambiamento aziendale: formazione tecnologica, comportamentale, normativa, specialistica e organizzativa.

L'**Excellence Center ERP** (*Enterprise Resource Planning*) è principalmente focalizzato sulle soluzioni della famiglia SAP *Business Suite* e SAP BOBJ, l'*enterprise software* che vanta il maggior fatturato al mondo e 40 anni di storia e innovazione. Il Centro, uno dei più grandi in Italia ad operare con SAP, coinvolge circa 450 consulenti in Italia e 200 in Brasile, che presidiano l'intero ciclo di vita dell'ERP nelle seguenti fasi:

- definizione delle soluzioni (consulenza di processo, *software selection*, *BPR*, *change management*)
- realizzazione di progetti di prima implementazione, *upgrade & EhP*, *roll-out*, *merge & spin-off*, evoluzione di soluzioni esistenti
- gestione del progetto *on-going*.

L'esperienza, maturata in oltre 180 progetti di implementazione ERP completa, consente al *Competence Center* di rivolgersi ai diversi settori merceologici, dall'Industria alle Telecomunicazioni al mondo Energy & Utilities, dalla Pubblica Amministrazione al mondo della finanza, delle banche e delle assicurazioni.

L'**Engineering Usability Lab** si occupa di progettare, realizzare e verificare le interfacce multidevice di siti e applicazioni sviluppati dall'Azienda. Alla base di ogni intervento, sia esso di design ex-novo o di re-design, l'approccio adottato è quello dello *User Centred Design*, che il Centro di Competenza applica secondo una metodologia basata su pratiche, strumenti e misure consolidate nel corso degli anni.

Le attività dello Usability Lab si innestano nelle normali fasi di gestione di un progetto di sviluppo, attraverso attività e deliverable codificati: *user research*, *benchmark*, *information architecture*, *wireframe*, *visual design*, *prototyping*, montaggio HTML/CSS delle *main pages*, *development guide lines*. Ciascuna attività viene verificata e monitorata attraverso il coinvolgimento degli utenti finali, con specifici momenti di attenzione ai temi della accessibilità e della sicurezza.

Il **Centro di Competenza GIS** (*Geographic Information System*) di OverIT è specializzato nella progettazione e realizzazione di sistemi informativi cartografici complessi, integrando la componente geografica ai principali processi di business. Il Gruppo opera attraverso l'elaborazione e la gestione di dati o eventi eterogenei, geografici e non, correlandoli fortemente all'aspetto territoriale, al fine di ottenere strumenti dinamici e flessibili utili all'ottimizzazione delle risorse e al supporto alle decisioni.

Il **Centro di Competenza Mobile**: da oltre 20 anni OverIT si occupa di soluzioni nell'ambito della mobilità. Con le sue risorse altamente specializzate, il Centro di Competenza concentra e mette a disposizione la propria esperienza nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni a supporto del business svolto in mobilità. Il Centro di Competenza realizza soluzioni innovative, completamente multiplatforma, permettendo di implementare velocemente e a costi contenuti soluzioni realizzate sia su piattaforma proprietaria Geocall che mediante le principali piattaforme di mercato.

Il **Centro di Competenza Open Source** opera tramite diverse iniziative e attività che sviluppano o utilizzano soluzioni open source nelle varie divisioni aziendali, mantiene i contatti con le comunità, partecipa a eventi e iniziative di promozione delle tecnologie e del modello di

sviluppo e collaborazione open source, e attiva relazioni con potenziali partner. Il centro funge anche da osservatorio permanente per la presenza e l'evoluzione di soluzioni e progetti open source e mantiene una mappatura delle effettive competenze ed esperienze maturate in Azienda allo scopo di indirizzare i colleghi che necessitano di supporto. La proposta open source di Engineering per la *Business Intelligence* è la suite SpagoBI, sviluppata e gestita dagli SpagoBI Labs. SpagoBI rende disponibile un'ampia gamma di strumenti analitici a copertura di tutte le esigenze tipiche della *Business Intelligence* ed offre soluzioni per le tematiche più innovative: analisi georeferenziate, *self-service BI*, *ad-hoc reporting*, *Big Data*, *dashboard*, cruscotti interattivi *in-memory*, *BI* in real-time e in mobilità, utilizzo di *Open Data*. La suite è disponibile come software libero/open source, in un'unica versione di livello industriale progettata per adattarsi ad un'ampia gamma di utenti, secondo il modello "open source puro" che non impone alcun *lock-in* agli utenti.

### Etica e business, sintesi perfetta

La consapevolezza dei risvolti sociali che accompagnano le attività svolte e l'importanza di un approccio trasparente e cooperativo con gli stakeholder ma anche di una buona reputazione (interna ed esterna), hanno portato Engineering, sin dal 2004, ad adottare un Codice Etico di Gruppo. Il Codice prevede impegni precisi in relazione al modo di operare nel mercato, regolando e uniformando i comportamenti aziendali su standard improntati alla massima trasparenza e correttezza verso tutti gli stakeholder.

Il Codice fornisce le linee guida e le norme alle quali i collaboratori di Engineering e tutti coloro che si trovano ad operare nell'interesse dell'Azienda, sono tenuti a conformarsi per il rispetto dei principi e dei valori generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici. È quindi vincolante per dipendenti, dirigenti,

amministratori, componenti del Comitato per il Controllo sulla Gestione e Controllo Rischi, componenti dell'Organismo di Vigilanza, collaboratori esterni temporanei o continuativi, partner, fornitori e clienti.

Alla funzione *Internal Audit* è affidato il compito di verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico, attraverso specifiche attività volte ad accertare e promuovere il miglioramento continuo tramite l'analisi e la valutazione dei processi di controllo dei rischi, nonché di ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del Codice stesso. Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni aziendali interessate.

Il Codice Etico è inoltre parte integrante e sostanziale del modello organizzativo che la Società ha adottato in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001 che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica e sancisce il principio per cui gli enti giuridici rispondono, nelle modalità e nei termini indicati, dei reati commessi da personale interno alla struttura aziendale, nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda (reati specificatamente indicati dal decreto stesso).

Il Codice Etico viene applicato costantemente e reso "vivo" attraverso:

- revisioni e aggiornamenti periodici, allo scopo di assicurare che sia in linea con l'evoluzione della Società e del Gruppo, oltre che sempre conforme alle normative vigenti
- pubblicazione sul sito aziendale
- illustrazione del contenuto e consegna di una copia a tutti i neo-assunti
- un programma periodico di informazione e formazione sul contenuto e sul significato del Codice Etico rivolto ai collaboratori dell'Azienda
- vigilanza costante sulla corretta applicazione
- un canale di comunicazione per segnalare eventuali violazioni.

### Formazione specifica

Engineering ha erogato, tra il 2008 e il 2014, corsi specifici di formazione sull'etica nella conduzione del business (Codice Etico e Modello 231) a 322 persone in aula.

A partire dal 2011 è attivo un corso on-line che è stato seguito complessivamente, fino ad oggi, da 2.068 persone, con inquadramento di Dirigente, Quadro Super e Quadro. Dal 2015 il corso viene erogato anche a tutti gli impiegati di 6° e 7° livello. Dal 2008 al 2014 circa 2.390 persone hanno ricevuto informazioni sul contenuto del Codice Etico, sul Modello 231 e sui relativi controlli aziendali posti a presidio dei rischi.

### La storia

Engineering è stata fondata nel 1980 su iniziativa di alcuni manager di Cerved, la società di informatica delle Camere di Commercio, con la quale per i primi anni sono stati mantenuti stretti rapporti proprietari e di business. Originariamente la mission della Società si sostanziava nella produzione di software applicativo destinato al mercato privato, con particolare attenzione a quello industriale, che per molti anni ha rappresentato il mercato di riferimento dell'Azienda.

La stabilità della compagine azionaria, rimasta sostanzialmente immutata per oltre 30 anni (modificatasi solo nel 2013 con l'ingresso del fondo *One Equity Partners* con una partecipazione pari al 29,19% del capitale sociale, oggi ceduta a OEP *Secondary Fund*), si è accompagnata alla continuità del management e alla coesione nei processi decisionali.

Il risultato di questa strategia è stata una crescita di mercato e di soluzioni di rilievo nel panorama

dell'*Information Technology* italiano. La crescita del Gruppo nel corso del tempo non è avvenuta solamente per linee interne, ma anche attraverso una serie di acquisizioni che confermano una strategia di sviluppo attenta a cogliere le migliori opportunità offerte dal mercato: opportunità che non significano solamente ampliamento della base dei clienti ma anche incorporazione di soluzioni e know-how, e che confermano cultura e capacità specifiche di valutazione e di integrazione.

### La Corporate Governance

La Governance del Gruppo Engineering deriva i propri principi in particolare dall'adesione al Codice di Autodisciplina delle società quotate alla Borsa Italiana. La Capogruppo, Engineering Ingegneria Informatica SpA, è infatti collocata nel segmento STAR a seguito della quotazione avvenuta nel dicembre 2000, e tutte le società controllate adeguano la propria governance ai regolamenti di Borsa e ai codici adottati come una precisa e intenzionale scelta aziendale di sviluppare con i propri *stakeholder* rapporti basati sulla trasparenza, la fiducia e la fedeltà.

La Capogruppo è l'unica tra le società quotate nel segmento FTSE Italia STAR<sup>3</sup> ad aver adottato un sistema monistico, prevedendo cioè che il Comitato per il Controllo sulla Gestione e Controllo Rischi - costituito all'interno del Consiglio di Amministrazione - sia formato da soli Amministratori indipendenti.<sup>4</sup> Ciò testimonia l'intenzione del Gruppo di gestire le proprie attività in modo da fornire il massimo sistema di garanzie ai propri *stakeholder*.

In particolare, l'adesione al Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana significa:

<sup>3</sup> "Il segmento STAR del MTA - Mercato Telematico Azionario di Borsa Italiana è dedicato alle medie imprese, con capitalizzazione compresa tra 40 milioni e 1 miliardo di euro, che si impegnano a rispettare requisiti di eccellenza in termini di: alta trasparenza e alta vocazione comunicativa; alta liquidità (35% minimo di flottante); Corporate Governance (l'insieme delle regole che determinano la gestione dell'Azienda) allineata agli standard internazionali". [www.borsaitaliana.it/azioni/mercati/star/segmento-star.htm](http://www.borsaitaliana.it/azioni/mercati/star/segmento-star.htm)

<sup>4</sup> Gli Amministratori non esecutivi e indipendenti hanno le caratteristiche di Amministratori indipendenti ai sensi del paragrafo 3.C.1. del Codice di Autodisciplina.

- non prevedere alcuna possibile eccezione al sistema di regole e di indirizzi previsti
- l'effettiva indipendenza di una quota importante degli amministratori
- un'attenta organizzazione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione, per dar modo ai componenti di esaminare compiutamente tutte le questioni all'ordine del giorno
- l'elevata capacità del Consiglio di Amministrazione e dei propri componenti nella gestione e nel controllo dell'Azienda.

Tutto ciò significa non solamente una *compliance* normativa e regolatoria, ma anche un allineamento del modello di gestione aziendale alle *best-practice* internazionali, consentendo a Engineering di essere riconoscibile sui mercati esteri, che rappresentano un traguardo di sviluppo sempre più significativo.

Il modello di Corporate Governance adottato costituisce inoltre uno strumento efficiente di controllo e gestione delle attività aziendali, in quanto è orientato ad una forte e continuativa condivisione delle strategie e delle *operations*, con le strutture interne preposte al controllo, con gli azionisti, con il *top management*.

La Corporate Governance del Gruppo è improntata inoltre al massimo equilibrio fra esigenze di flessibilità e tempestività nelle decisioni, alla ricerca della più chiara trasparenza nelle relazioni fra i diversi centri di responsabilità e le entità esterne, alla precisa individuazione di ruoli e conseguenti responsabilità.

Il Consiglio di Amministrazione, insieme alla Presidenza, al CEO, al CFO e ai Direttori Generali, rappresenta il legame fra l'Azienda (persone, modelli, codici di comportamento, performance) e l'esterno (organi di Controllo e *Compliance*, comunità di azionisti e *stakeholder*).

In Engineering la quota di Amministratori indipendenti è superiore a quanto previsto dall'art. 3 del Codice di Autodisciplina (6 su 10 invece dei 3 su 10 previsti).

L'Azienda fornisce pubblicamente, nella sezione *Investor Relations/Corporate Governance* del sito [www.eng.it](http://www.eng.it), tutta la documentazione relativa alla Relazione annuale sulla Governance, al Codice Etico, al modello organizzativo, a regolamenti, protocolli e prospetti informativi.

La comunicazione finanziaria rappresenta un'attività rilevante per le società quotate. In quanto collocata al segmento STAR, Engineering ha dedicato a tale attività una funzione interna che gestisce l'informazione con gli azionisti e, più in generale, con la comunità degli investitori. L'obiettivo è quello di dare una comunicazione tempestiva, trasparente, completa e corretta sulle attività della Società, in modo che gli operatori finanziari possano disporre in ogni momento delle informazioni utili per le proprie valutazioni.

Per una lettura più approfondita si fornisce anche il link alla relazione di Corporate Governance 2014: [www.eng.it/investor-relations/corporate-governance.dot](http://www.eng.it/investor-relations/corporate-governance.dot)

## I risultati 2014: un altro anno in crescita

Anche nel 2014 il Gruppo Engineering ha chiuso con risultati economici e patrimoniali estremamente positivi. A seguire i dati più significativi:

- un valore della produzione di 853 milioni di euro, con un incremento del 3,7% sull'anno precedente
- un'ulteriore crescita del margine industriale, con l'EBITDA che si avvicina ai 110 milioni di euro e migliora del 9% nel confronto con l'esercizio 2013, raggiungendo il 13,4% dei ricavi netti
- un forte incremento dell'EBIT (+48% circa)
- un utile netto rilevante, che supera il 5% dei ricavi netti e viene reinvestito in quota parte significativa nelle attività *core*
- un patrimonio netto di oltre 400 milioni di euro
- una posizione finanziaria estremamente positiva ed in forte crescita rispetto all'anno precedente, superiore ai 120 milioni di euro.

## SINTESI DEI RISULTATI ECONOMICI DEL TRIENNIO 2012-2014

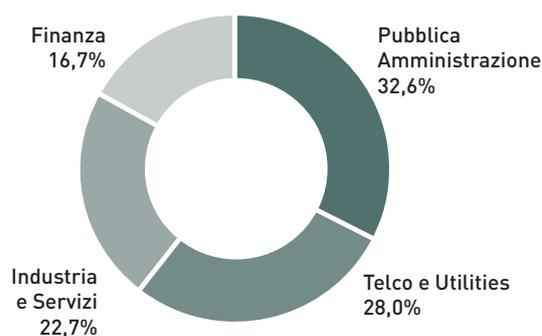
(importi in milioni di euro)

Descrizione	2014 31.12	2013 31.12	2012 31.12
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>853,0</b>	<b>822,8</b>	<b>770,0</b>
Ricavi Netti	817,3	800,1	754,5
EBITDA	109,9	100,8	92,6
% sui ricavi netti	13,4	12,6	12,3
EBIT	78,5	53,0	64,1
% sui ricavi netti	9,6	6,6	8,5
Utile Netto	42,7	53,0*	42,2
% sui ricavi netti	5,2	6,6	5,6
Patrimonio Netto	417,2	394,1	342,4
Disponibilità finanziaria netta	121,4	39,0	-28,6

\* Include 33,2 milioni di euro di proventi non ricorrenti derivanti dal badwill connesso all'acquisizione di T-Systems Italia.

Le performance del 2014 rafforzano la solidità ed il posizionamento del Gruppo nel mercato domestico e lo mettono nelle condizioni migliori per proseguire nei processi di internazionalizzazione e di acquisizione, che rappresentano un *target* strategico per Engineering. A questo proposito è utile evidenziare una crescita dei ricavi netti del 2,1% rispetto al 2013. La composizione dei ricavi netti dell'ultimo esercizio per settore, come mostra il grafico seguente, conferma per il 2014 la prevalenza della Pubblica Amministrazione, con una quota in leggero aumento rispetto all'anno precedente. Il mercato Industria e Servizi è ormai prossimo a rappresentare il 23% dei ricavi del Gruppo.

## COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEI RICAVI NETTI - 2014



## Il controllo di gestione

Nel corso degli anni il sistema di controllo di gestione di Engineering si è costantemente evoluto e consente oggi di monitorare le performance delle Direzioni e l'efficienza di tutte le attività operative, di misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, di analizzare in tempi stretti gli eventuali scostamenti per conoscerne le cause, e di individuare le azioni necessarie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il sistema adottato da Engineering è stato predisposto integrando le informazioni di natura contabile che alimentano il Bilancio civilistico con quelle di natura extra-contabile, destinate all'elaborazione del Bilancio gestionale, in modo da garantire l'allineamento ad ogni chiusura, a livello di risultato netto, delle due contabilità (generale ed analitica). Tutte le analisi e le informazioni che il sistema produce garantiscono affidabilità e sono costantemente aggiornate.

Le società del Gruppo sono state progressivamente incorporate nel sistema di controllo, consentendo al management di poter disporre di un'informativa omogenea e trasparente sull'andamento industriale dell'intero Gruppo.

Uno dei punti di forza del controllo di gestione di Engineering è la rapidità con la quale vengono messe a disposizione le informazioni che consentono al *management* di intervenire, se necessario, con aggiustamenti in tempo reale.

Il secondo punto di forza del sistema è la flessibilità con la quale il controllo di gestione permette di evolvere o adeguare, senza investimenti particolari, la reportistica in funzione delle esigenze aziendali e degli aggiornamenti dell'ambito normativo nazionale e internazionale.

Il controllo di gestione è stato strutturato operativamente integrando il sistema contabile SAP con il sistema proprietario di contabilità analitica di commessa (SIAL - Sistema Integrato Avanzamento Lavori).

La reportistica viene prodotta e resa disponibile al management in sei chiusure progressive nel corso di un esercizio fiscale, con diversi livelli di aggregazione in funzione del livello di responsabilità.

Attualmente il controllo di gestione di Engineering consente la parcellizzazione e il monitoraggio di

costi e ricavi di circa 19.000 commesse aggregate a loro volta in circa 1.200 centri di costo, garantendo la correttezza del flusso di dati sia sotto il profilo operativo che contabile. Le commesse e i centri di costo sono sotto la responsabilità diretta di un manager, che assicura la qualità e l'affidabilità del dato inserito a sistema.

Negli ultimi mesi del 2014 è stato attivato un progetto di *Business Intelligence* che prevede l'integrazione, in un unico *Datawarehouse*, delle informazioni provenienti dai diversi sistemi gestionali. Ciò consentirà di migliorare ulteriormente la capacità di elaborazione e analisi dei risultati del Gruppo.

### Creiamo valore per il Paese

Il valore economico che il Gruppo Engineering genera, cresce nel tempo e contribuisce in modo importante alla ricchezza del Paese, dei propri dipendenti e non solo degli azionisti.

Al 31 dicembre 2014 il valore economico diretto generato dal Gruppo supera gli 858 milioni di euro e viene distribuito al 93,8% (una quota superiore a quella dell'anno precedente). In particolare, la quota conferita allo Stato supera ormai il 5%, con un ammontare assoluto prossimo ai 46 milioni di euro annui.

#### VALORE ECONOMICO DIRETTO

(importi in migliaia di euro)

Descrizione	2014		2013		2012	
	V. Assoluti	%	V. Assoluti	%	V. Assoluti	%
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO</b>	<b>858.120</b>	<b>100,00</b>	<b>825.614</b>	<b>100,00</b>	<b>772.206</b>	<b>100,00</b>
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO</b>	<b>804.712</b>	<b>93,78</b>	<b>766.083</b>	<b>92,79</b>	<b>706.774</b>	<b>91,53</b>
Fornitori (costi operativi)	312.992	36,47	310.576	37,62	301.523	39,05
Dipendenti	420.862	49,04	403.477	48,87	370.281	47,95
Finanziatori	4.569	0,53	8.572	1,04	5.842	0,72
Azionisti e soci	20.000	2,33	8.000	0,97	6.500	0,84
Stato	45.692	5,32	35.087	4,25	22.261	2,88
Comunità	597	0,07	370	0,04	368	0,05
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTO TRATTENUTO</b>	<b>53.408</b>	<b>6,22</b>	<b>59.532</b>	<b>7,21</b>	<b>65.432</b>	<b>8,47</b>

## Fornitori: etica e territorio

I fornitori rappresentano un essenziale fattore di produzione per Engineering che, nel rispetto delle libere condizioni di mercato, si impegna a un trattamento equo e alla trasparenza delle condizioni, anche in termini di pagamento.

I fornitori del Gruppo sono selezionati attraverso una procedura di qualificazione e vengono valutati in modo continuativo.

La *policy* aziendale sugli acquisti richiede a ciascun fornitore di registrarsi sul portale di Engineering e, anche nel corso di assegnazione dell'appalto, di fornire informazioni di carattere tecnico ed economico-finanziario relative ad aspetti cogenti per legge in Italia ma comunque afferenti all'ambito della Responsabilità Sociale di Impresa, in particolare inerenti il tema della corretta gestione del personale, come ad esempio:

- DURC: documento unico di regolarità contributiva
- DUVRI: documento unico di valutazione dei rischi interferenti
- DURT: documento unico di regolarità contributiva ovvero l'attestazione dell'assolvimento, da parte dell'impresa, degli obblighi legislativi e contrattuali nei confronti di INPS, INAIL e Cassa Edile
- Posizione INPS e INAIL: posizione contributiva dell'impresa o del singolo libero professionista
- Polizza assicurativa R.C.O. ed R.C.T.: Assicurazione di Responsabilità Civile verso Terzi e verso i Prestatori d'Opera (R.C.T./R.C.O.).

Engineering richiede inoltre a ciascun business partner di prendere visione del Codice Etico adottato dal Gruppo con la sottoscrizione di una specifica clausola contenuta in tutti i contratti. Il processo di acquisto e la selezione dei fornitori sono in generale legati alle richieste dei clienti interni ed esterni, per conto dei quali spesso vengono effettuati gli acquisti (si pensi ad esempio

alle licenze software o ai server necessari per l'outsourcing). Il grado di fidelizzazione dei fornitori è molto elevato, come anche la scelta di ricorrere, ove possibile, a società consolidate nei territori di appartenenza delle sedi aziendali. Engineering non possiede una vera e propria catena di fornitura poiché il suo business non prevede alcun processo manifatturiero ma la sola erogazione di servizi di consulenza informatica e di servizi relativi alla gestione e conservazione dei dati dei clienti presso i 6 Data Center del Gruppo.

Gli acquisti gestiti da Engineering riguardano prevalentemente:

- beni strumentali (in particolare hardware e software di base, middleware sia destinati ad uso interno che per la rivendita o finalizzati all'erogazione di servizi di outsourcing in favore dei clienti)
- la flotta delle autovetture aziendali (oltre 1.100 vetture)
- telecomunicazioni
- viaggi
- gestione e manutenzione degli immobili.

## Acquisti di servizi professionali

Un capitolo a parte riguarda l'acquisto di servizi professionali, cioè di personale altamente specializzato che, di volta in volta, collabora sui diversi progetti con il personale dipendente di Engineering; nel 2014 sono state mediamente 3.200 persone al giorno.

Dalla fine del 2011 gli acquisti di servizi professionali sono stati centralizzati in una funzione (DACI – Direzione Acquisti Consulenze Informatiche) a diretto riporto della Direzione Generale Amministrazione, Finanza e Controllo.

Si tratta di una scelta strategica che ha modificato sostanzialmente il sistema di relazione con i numerosi fornitori di Engineering, migliorando l'efficienza del processo di acquisto: si consideri infatti che, ancor oggi, le aziende del Gruppo acquistano servizi sul mercato per circa 190

milioni di euro annui da oltre 1.000 tra imprese e professionisti.

Gli obiettivi alla base del processo di centralizzazione degli acquisti sono:

- migliorare la capacità di contrattazione dell'Azienda, conseguendo economie di scopo
- ottimizzare l'utilizzo delle risorse professionali interne
- garantire condizioni di trattamento e di applicazione delle regole omogenee sull'intero territorio nazionale
- ridurre progressivamente la frammentazione dei fornitori, concentrando - sia pur relativamente - il numero di soggetti esterni in modo da semplificare i processi amministrativi.

Anche nel caso degli acquisti di servizi informatici ciascun fornitore si impegna ad aderire al Codice Etico del Gruppo.

### Qualità, il segreto di un cliente soddisfatto

Il Gruppo Engineering investe in modo significativo nella qualità, ambito che riguarda tutte le aziende del Gruppo, presidiato organizzativamente dalla Direzione Audit e Qualità (DAQ), che in base al codice di Autodisciplina risponde al Consiglio di Amministrazione, ed è pertanto in staff all'Amministratore Delegato. La rilevanza dell'investimento nella Qualità del Gruppo è testimoniata da una spesa di circa 1,9 milioni di euro annui e in costante crescita. La Direzione Qualità conta oggi 19 risorse a tempo pieno, e nel 2014 ha erogato oltre 3.800 giornate lavorative.

Il Sistema di Gestione Qualità di Engineering è strutturato in base ai seguenti principi ispiratori:

- orientamento al cliente, nel senso di una costante attenzione al soddisfacimento delle sue esigenze
- miglioramento continuo per obiettivi "progressivi", raggiunti adottando nuove iniziative e fissando nuovi obiettivi

- centralità del processo, su cui si concentrano gli sforzi di miglioramento poiché determina fortemente la qualità del risultato ed è controllabile durante tutto il ciclo
- coinvolgimento di tutta la struttura aziendale, che coopera per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Sistema di Gestione della Qualità di Engineering è un impianto organizzativo e procedurale di supporto al personale impegnato nel processo produttivo, ed esprime i valori aziendali.

Il documento qualificante l'intero processo è il Piano di Progetto o di Servizio, che viene redatto all'inizio dei lavori dal *Project Manager* o dal *Service Manager*. Questo comprende tutte le componenti del Piano di Qualità integrate con gli aspetti di *Project/Service Management*. L'effettiva applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e, più in generale, delle procedure aziendali, viene controllata dalla Direzione Auditing e Qualità mediante una serie di audit pianificati dalla stessa Direzione, che hanno un duplice scopo:

- accertare se il Sistema di Gestione per la Qualità viene correttamente ed efficacemente applicato nelle diverse aree o attività aziendali
- valutare costantemente il livello di aggiornamento del Sistema alla realtà aziendale e il livello di conformità alle norme di riferimento.

L'imparzialità del processo di *audit* è assicurata dal fatto che una risorsa assegnata allo svolgimento dell'attività di auditing risponde gerarchicamente e funzionalmente al Responsabile della Direzione Auditing e Qualità, la cui posizione nell'organizzazione è indipendente dalle funzioni che sono sottoposte a verifica.

Nel corso del 2014 sono stati svolti 245 audit, rispetto ai 221 dell'anno precedente, sui seguenti indirizzi:

- commesse realizzate per i clienti, in cui si svolge anche un monitoraggio dello stato e andamento dei progetti e/o dei servizi

- centri di produzione, ovvero sulle unità organizzative omogenee che gestiscono le commesse realizzate per i clienti o per le altre funzioni del Gruppo
- centri di servizio, ovvero sulle strutture che erogano servizi centralizzati verso clienti e verso tutte le altre strutture aziendali.

Dall'analisi dei dati raccolti nel corso di ogni anno durante gli audit, la Direzione Auditing e Qualità è in grado di individuare gli spunti di miglioramento da proporre. Le proposte vengono illustrate ed esaminate nel corso di una riunione annuale con i vertici aziendali, da cui emergono elementi ed indicazioni per il piano di attività dell'anno successivo.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene continuamente svolto mediante interviste dirette presso i clienti stessi, effettuate dalla struttura della Direzione Qualità. Le valutazioni ottenute vengono esaminate, segnalandone gli esiti alle strutture di produzione, commerciali e tecniche, allo scopo di intraprendere delle azioni correttive o di miglioramento.

Il questionario di intervista, strutturato e composto da domande chiuse in modo da garantire l'omogeneità della raccolta delle informazioni, contiene 41 domande riferite ai seguenti fattori di valutazione:

- comunicazione, rapporto commerciale e offerta
- personale operativo
- soluzioni basate su progetti/prodotti
- soluzioni basate su servizi ICT diversi da *Managed Operation*
- soluzioni basate su servizi di *Managed Operation*
- valutazione complessiva dell'Azienda
- attività correnti e criticità.

Per ciascun argomento l'intervistato può esprimere sia l'importanza che lo stesso assume in relazione al contesto esaminato (fattore di ponderazione) che il "punteggio", che esprime il grado di soddisfazione.

Nel corso del 2014 sono stati intervistati 87 clienti, con 92 interviste (per alcuni clienti sono state fatte interviste a interlocutori diversi) mentre nel 2013 sono state svolte 76 interviste. La scelta del campione di clienti risponde a criteri di rappresentatività per le varie divisioni aziendali, tenendo conto del volume di affari da esse realizzato e di eventuali situazioni particolari riscontrate nel periodo precedente. Il panel dei clienti di cui è stata rilevata la soddisfazione copre nel 2014 oltre il 27% dei ricavi aziendali. Il 95% circa delle risposte dei clienti si colloca nell'area della soddisfazione, e si riduce progressivamente l'area di insoddisfazione.

### **Dati sensibili: l'imperativo della sicurezza**

Sicurezza dei dati significa salvaguardia della *privacy*, integrità e disponibilità delle informazioni. Engineering conserva e gestisce presso i propri *Data Center* una grande mole di informazioni di vario tipo, molti dei dati del Sistema Sanitario Nazionale, delle Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali e di clienti di tutti i settori produttivi del Paese.

La sicurezza dei dati è per questo di primaria importanza. Tutte le sedi aziendali dotate di *Data Center* che erogano servizi di *outsourcing* ai clienti hanno implementato un sistema di gestione per la sicurezza dei dati certificato esternamente secondo quanto prescritto dalla norma internazionale di certificazione ISO 27001:2013 (Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni).

Tali sedi sono quelle di Pont-Saint-Martin (AO), Torino, Milano, Padova, Vicenza e Roma. Lo *standard* ISO/IEC 27001, a partire dal quale Engineering ha sviluppato il proprio sistema di gestione, rappresenta l'unica norma internazionale soggetta a verifica e certificabile che definisce i requisiti per un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni.

Engineering ha implementato un sistema di gestione per controlli di sicurezza adeguati e proporzionati a proteggere le informazioni e dare fiducia ai clienti.

Dal febbraio 2005 Engineering ha ottenuto anche la certificazione CMMI (*Capability Maturity Model Integration*) per i processi, le procedure e i controlli interni di produzione *software*. Dall'ottobre 2007 il livello conseguito corrisponde allo standard di *Maturity 3* del modello CMMI-SE/SW v.1.2, aggiornato poi alla versione CMMI-DEV v. 1.3 nel 2010.

L'acquisizione di T-Systems Italia ha portato inoltre in dote la certificazione ISO 20000:2011 per l'erogazione di servizi ICT in modalità *outsourcing*, certificazione che verrà estesa a tutto il perimetro delle attività erogate dal Gruppo.

I 3 Data Center acquisiti, localizzati a Vicenza, Milano e Roma rispondono agli standard Uptime TIER II e insieme ai 3 già attivi in Engineering (Pont-Saint-Martin, Padova e Torino, tutti TIER III) contribuiscono a costituire un'infrastruttura tecnologica tra le più avanzate e affidabili in Italia per la fornitura di servizi di *Managed Operation*, *business continuity*, *disaster recovery*.

Negli ultimi anni non sono state ricevute sanzioni né si è instaurato contenzioso, né sono pervenute all'Azienda richieste di indennizzi da parte dei clienti per i quali Engineering gestisce i dati.

### **Big Data**

La quantità di dati disponibili e potenzialmente collezionabili in ogni parte del mondo sta assumendo volumi impensabili fino a qualche anno fa, ed è soggetta a una crescita esponenziale sotto la spinta delle più recenti evoluzioni ICT quali, ad esempio, le tecnologie digitali e mobile, l'*Internet of Things* e i modelli di interazione delle *Smart Cities*. Le organizzazioni pubbliche e le aziende producono un'enorme mole di informazioni - strutturate e non -

provenienti da fonti eterogenee (*Internet, email, sms, social network*) e in formati diversi. Molte altre sono disponibili come dati pubblici o aperti. Questa grande quantità di informazioni rappresenta un patrimonio che può consentire alle organizzazioni di prendere decisioni informate, in modalità *real-time* a ogni livello della propria catena decisionale.

È facile intuire come la raccolta e l'interpretazione dei dati costituiscano oggi una leva previsionale e prescrittiva alla portata di aziende e organizzazioni di ogni settore, per aumentare o riguadagnare competitività, modificare l'offerta di prodotti e servizi in maniera più rispondente alle esigenze puntuali della domanda, ottenere vantaggi competitivi, recuperare marginalità, creare nuovi servizi e razionalizzare e snellire le *operations*.

Il Gruppo Engineering è protagonista diretto e soggetto attivo della trasformazione in atto nelle tecnologie di *Business Intelligence* (BI) in funzione della centralità che assume il dato per la competitività aziendale. Il management di Engineering sta rispondendo con tempismo e pertinenza alla forte richiesta che le imprese fanno delle soluzioni di BI e *Business Analytics* ed ha ingaggiato la sfida posta dai *Big Data* mettendo a punto architetture moderne e sempre più avanzate di raccolta e governo di grandi quantitativi di dati. Le architetture progettate da Engineering non solo sono orientate alla gestione di dati strutturati ma posseggono capacità di accogliere dati multi-formato (video, testo, documenti, streaming dati, dati geografici etc.), capacità di sintesi (in grado di instaurare, cioè, una correlazione tra formati di dati estrapolati da mondi completamente diversi, attraverso soprattutto tecniche di data-federation ma ancor più di mash-up) e, infine, permettono di presentare efficacemente i risultati. I consulenti di Engineering affiancano le imprese clienti innanzitutto nella messa a fuoco

dell'iniziativa legata alla gestione dei dati e cercano di verificare, insieme a loro, la fattibilità di un percorso nella realtà dei dati esistenti, individuando un risultato in termini di vantaggio per il business dell'Azienda.

Ciò che Engineering propone solitamente ai propri clienti in questa fase è uno strumento basato sul sistema open source e sull'infrastruttura cloud. Questa combinazione permette un approccio agile, oltre che sostenibile economicamente, per le imprese clienti che si affacciano per la prima volta sul mondo dei *Big Data*, e flessibile, poiché consente successive modifiche e ristrutturazioni. La misurazione della reale efficacia dell'iniziativa si effettua, infine, a partire dalla stima degli impatti non tecnologici, bensì di business, e cioè misurabili in termini di rendimento e di successo del business case.

In sintesi, il campo di applicazione dei servizi offerti da Engineering per quanto afferisce alle tre principali dimensioni, le cosiddette "tre V" (volume, velocità, varietà) che connotano i *Big Data*, è il seguente:

- volume, con la gestione di grandi volumi di dati tramite soluzioni *db-based* e data base analitici, *appliances*, *db machines*, *soluzioni in-memory*
- velocità nella consultazione dei dati, tramite soluzioni *real/near time* e di *stream processing*
- varietà nella forma, nel contenuto e nei significati dei dati, tramite soluzioni *db-based*, NoSQL, *document e graph database*, dati *multi-structure*, tecnologie di *text analysis e text mining*, tecniche semantiche e ontologie.

Il volume, la velocità e la varietà rendono sempre più impegnativa la gestione dell'informazione, portando a nuove tecnologie e alla necessità di nuove competenze. Il mercato legato ai *Big Data* è in grande sviluppo e il Gruppo Engineering, da sempre pioniere nel supportare i propri clienti nella gestione di soluzioni e piattaforme orientate al governo di grandi volumi di dati, ha deciso di costituire un proprio Centro di Competenza per i *Big Data*, che utilizza le risorse messe a disposizione dal *Data Center* di Pont-Saint-Martin per effettuare una costante azione di *scouting* e di osservazione delle soluzioni *open source* e commerciali esistenti, e che sfrutta tutte le esperienze progettuali già effettuate.

Il Centro di Competenza si occupa di:

- definizione di architetture (scenari, utilizzo di prodotti *open source* e proprietari)
- messa in opera di sistemi (installazione, *set-up* e monitoraggio applicativo, *cluster Hadoop*, *database* nelle diverse connotazioni)
- tecnologie e sviluppi (ecosistema *Hadoop*, *stream processing*, soluzioni *open source*)
- *data analysis*, *predictive analysis*, *sentiment analysis*, *text & data mining*, *semantic web*, ontologie.

La ricetta di Engineering è dunque basata sull'equilibrio di due elementi fondamentali: l'agilità e la flessibilità dello strumento, garantite dall'*open source* e dalla sua integrazione con l'infrastruttura cloud, e la competenza dei propri professionisti: *Big Data Analyst*, *Big Data Architect*, *Developer*, *Data Scientist* e *Research Scientist*.





## 2. IL CONTRIBUTO DI ENGINEERING ALLA MODERNIZZAZIONE DEL PAESE

Leggere le tendenze del mercato, interpretare la ricerca in chiave industriale, essere competitivi, produrre valore per l'Azienda e per il Paese. In una parola, innovare.

## INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

### I motori della crescita

Innovare significa essere al passo con i tempi, intuire le esigenze e le tendenze del mercato, e ricercare costantemente quel valore aggiunto che consente di differenziarsi rispetto ai propri competitor sul mercato.

L'ICT ha un impatto decisivo sulla quotidianità: incide sugli stili e la qualità della vita, sulla comunicazione fra gli individui e orienta le politiche pubbliche.

Questa intrinseca vocazione all'innovazione è scritta nella natura stessa della Società, fra le poche del settore IT ad essersi dotata di una propria struttura di Ricerca e Sviluppo.

Il potenziale dell'ICT è esplorato all'interno del Gruppo e declinato trasformando le risorse offerte dalle tecnologie informatiche in opportunità concrete di crescita e sostenibilità per i propri clienti.

Grazie anche a questo impegno, il Gruppo occupa il 25° posto assoluto tra tutte le aziende europee per capacità di attrazione dei finanziamenti comunitari, oltre a confermare da anni il suo ruolo di leader nazionale del settore IT.

Fin dalla sua fondazione, Engineering collabora con le più importanti realtà scientifiche del Paese e con realtà industriali di primo livello. Mantiene la *leadership* nel settore della ricerca sul *software*, coordinando numerosi progetti nazionali e internazionali attraverso un *network* di partner scientifici e universitari presenti in tutta Europa. In ambito nazionale l'Azienda è impegnata su vari

fronti della business integration, in accordo con gli indirizzi europei, su due progetti dedicati al tema delle *Smart City*, sull'innovazione dei processi di trattamento documentale in ambito giustizia, fino a un progetto sull'*e-learning*. È inoltre attiva nello sviluppo di soluzioni cloud e nella comunità *open source*.

Le attività di innovazione, ricerca e sviluppo di Engineering abbracciano diverse sfide legate al futuro di Internet. Quelle in ambito tecnologico consentono di mantenere l'aggiornamento sullo stato dell'arte delle competenze attraverso un laboratorio di sperimentazione delle tecnologie, sostenuto sia internamente sia attraverso progetti di finanziamento, anche in consorzio con partner. Le attività di ricerca relative alle aree verticali di mercato, principalmente riguardanti sanità, beni culturali, energia, sicurezza (*cyber security*) e le soluzioni per contrastare attacchi cibernetici o anche fenomeni ad alto impatto sociale quali il *cyber bullismo*), logistica e, trasversalmente, *Smart City*, si collegano ai progetti di *e-government*.

Il consolidamento delle attività di ricerca, produzione e innovazione, ha determinato una trasformazione organizzativa che ha portato, dal 2014, alla formulazione di un budget strutturalmente dedicato all'innovazione (parallelo al budget generale) che segna un cambiamento di prospettiva interna volta a determinare una più stretta collaborazione tra l'attività di innovazione e il processo produttivo. La relazione diretta tra ricerca e mercato è

testimoniata dal fatto che attualmente circa l'80% dei progetti attivi riguarda aree applicative più che tecnologiche, coinvolgendo quindi l'utilizzo dell'applicazione sul mercato e l'abilitazione del conseguente modello organizzativo.

Il primo laboratorio di ricerca è stato aperto nel 1987 e oggi, in collaborazione con aziende, università e centri di ricerca di livello nazionale e internazionale, Engineering può contare su 250 ricercatori, più di 70 progetti nazionali ed europei in corso, 6 laboratori di sviluppo e un rilevante piano di investimenti (circa il 4% dei ricavi) che ammonta, per il 2014, a circa 33 milioni di euro (18 milioni dei quali provengono da finanziamenti dell'Unione Europea ottenuti da Engineering nell'ambito dei programmi FP7 e Horizon 2020 e da finanziamenti nazionali e regionali erogati dal MIUR nell'ambito di diversi programmi di ricerca).

Il 2014 è l'anno di inizio della nuova programmazione europea denominata Horizon 2020. Il Gruppo Engineering ha presentato diverse proposte di progetto significative nei vari ambiti di ricerca. A fronte di tali proposizioni, sono stati approvati 7 nuovi progetti di ricerca per un finanziamento atteso di circa 4 milioni di euro. Sempre a livello europeo sono proseguite e si sono rafforzate le attività legate al programma Future Internet e più specificatamente sull'iniziativa FIWARE con la predisposizione di un'infrastruttura tecnologica dedicata all'iniziativa denominata FI-Lab, ospitata nei nostri *Data Center*. La Commissione Europea punta a far diventare FIWARE la piattaforma standard per l'*Internet of Things* (IoT) e le *Smart City*. A tal fine ha invitato Engineering a costituire, con altri grandi *player* europei (Telefonica, Orange, Atos), una fondazione che ne favorisca l'adozione in tutti i Paesi dell'Unione. Nell'anno si sono rafforzate le iniziative volte a trasferire sul mercato i risultati della ricerca proponendo soluzioni in cui gli elementi di innovazione costituiscono parte rilevante

dell'offerta, coinvolgendo sempre più spesso i clienti nella sperimentazione. Nel contempo sono proseguite le attività all'interno dei distretti tecnologici e si sono avviate quelle dei *cluster* nazionali. Per tutte queste attività si prevede un rafforzamento nel breve termine, anche alla luce dell'imminente avvio dei nuovi programmi nazionali.

L'Azienda si è impegnata inoltre a completare le attività per la costituzione dei nuovi distretti tecnologici, che vedono ancora protagoniste le regioni del Sud Italia e in particolare la Campania, la Calabria e la Sicilia. Durante l'anno è stato aperto un nuovo laboratorio di Ricerca e Sviluppo a Lecce collocato nel Distretto Tecnologico DHITECH, di cui il Gruppo Engineering è socio fondatore. Tali nuovi spazi sono immersi in una realtà tecnologica all'avanguardia, che vede la compartecipazione di diversi attori nazionali (AVIO, STMicroelectronics) e locali, e di importanti istituzioni di ricerca come le Università pugliesi, il Laboratorio per le Nanotecnologie e il CNR.

Accanto a queste iniziative, sono stati avviati contatti con diverse Università italiane per attivare le "borse di alto apprendistato", una nuova forma di collaborazione tra le imprese private ed il mondo universitario che prevede l'attivazione di un contratto di formazione lavoro e di una borsa di studio per il dottorando di ricerca. Questo nuovo approccio consente ai giovani che partecipano al progetto di lavorare in Azienda su temi di ricerca e, al termine del percorso di tre anni, conseguire anche il titolo di Dottore di Ricerca. Infine è bene sottolineare come molte delle attività di ricerca di Engineering siano state condotte anche in collaborazione con diverse PMI locali, che grazie al loro *know-how* specifico, hanno aiutato a perseguire con maggiore efficacia gli obiettivi che il Gruppo si era prefissato per il 2014. Tale modalità sarà implementata e possibilmente rafforzata anche nel corso del 2015.

### Progetto “ALL4ALL”: servizi ai cittadini

ALL4ALL è un progetto di ricerca e *social inclusion* finanziato dalla Regione Piemonte e coordinato da Engineering.

Il progetto ha l'ambizione di identificare la reale domanda di servizi socio-assistenziali del territorio, con l'ausilio mirato e intelligente della tecnologia oggi disponibile.

In particolare, ALL4ALL mira ad offrire un “ambiente integrato” per l'erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore delle fasce deboli della popolazione. Un *Living Lab* fornisce la scintilla vitale all'intero ecosistema, fornendo idee, contenuti e informazioni utili, e facendo leva su tecnologie *social* e sulla piattaforma Smartdatanet, messa a disposizione dalla Regione Piemonte.

Il progetto tiene conto di diverse linee di azione dettate dal territorio, da innovativi metodi e modelli di assistenza, e da strumenti tecnologici. In particolare viene sviluppato un paradigma di definizione e di erogazione dei servizi di tipo bottom-up, in cui gli stessi utenti e la comunità intorno a loro (famiglie, amici, volontari, operatori specialistici) divengono parte attiva di un ecosistema solidale e sostenibile.

Tra i servizi e le componenti tecnologiche distintive sviluppate da ALL4ALL vi sono:

- un video *social network* che si fonda sul concetto di *crowdsourcing* attraverso cui vengono forniti programmi d'intrattenimento, programmi interattivi di apprendimento e un servizio per il monitoraggio a distanza degli assistiti che rileva i principali parametri fisiologici e di rischio
- un sistema di *Idea Management* capace di raccogliere le migliori idee provenienti direttamente da tutti gli attori coinvolti nella catena socio-assistenziale; sono gli stessi utenti a definire i servizi che vorrebbero venissero attivati. I soggetti terzi avranno, quindi, un bacino da cui attingere per l'identificazione dei possibili servizi da implementare
- una piattaforma di *Gaming* geolocalizzata che possa abilitare, all'interno della comunità locale, meccanismi di gioco che, attraverso lo spirito di competitività e premialità, siano in grado di coinvolgere tutti i possibili attori in sfide sociali con il fine ultimo di supportare e aiutare i più deboli.

L'insieme di questi dati testuali e multimediali, che sarà messo a disposizione alla consegna della piattaforma a luglio 2015, secondo le norme previste in tema di dati sensibili e di privacy, popolerà la piattaforma regionale SmartDataNet, fornendo le funzionalità per la raccolta ed elaborazione dei dati utente (es. i parametri provenienti dai device personali) e per la gestione dei flussi video.

L'iniziativa nasce nell'estate del 2014 con un progetto pilota concentrato e di dimensioni limitate nello spazio (comunità intorno al Comune di Ivrea), nel tempo (massimo 10 mesi la durata complessiva) e nel numero di utilizzatori della soluzione sviluppata in modo da raggiungere obiettivi concreti e misurabili nel piccolo, pensando alla scalabilità e alla sostenibilità in tutte le sue dimensioni (economica, tecnologica, sociale). Accanto al *Living Lab* è prevista l'attivazione di un Centro Servizi che avrà un notevole impatto sulla percezione che gli utenti avranno della validità del progetto e determinerà in gran parte il successo dell'iniziativa. Il laboratorio, al di là delle dotazioni tecnologiche, dovrà abbattere le barriere introdotte dalla tecnologia nel rapporto umano e sociale in particolar modo nei soggetti deboli e a scarsa informatizzazione.

Engineering, in qualità di coordinatore, giocherà il ruolo di system integrator del progetto e porterà competenze specifiche nella realizzazione e conduzione di *Living Lab*. All'interno del progetto, metterà a disposizione la propria esperienza relativa ad approcci e strumenti per la *social*

*innovation e social inclusion*. Inoltre tramite il suo Data Center, situato a pochi chilometri dal sito pilota, sperimenterà la modalità di esecuzione/fornitura dell'ambiente ALL4LL in ottica cloud.

### **Progetto DiCeT - Laboratorio Cultura e Turismo**

Il progetto DiCeT intende coniugare le possibilità offerte dalla tecnologia con le esigenze di innovazione del settore del turismo culturale, studiando e realizzando componenti software (servizi SaaS e *app*), per:

- migliorare l'attrattività e il marketing on-line di territori e destinazioni turistiche
- offrire ai viaggiatori strumenti per scegliere, vivere e poi condividere esperienze turistiche e culturali, fruendo in modo arricchito, emozionante ed integrato delle bellezze naturali, degli eventi, dei servizi turistici e dei beni culturali che caratterizzano e rendono unica l'esperienza di un territorio.

Il progetto DiCeT intende contribuire a rendere più dinamici, mobile e *social* i portali con le informazioni erogate dagli Enti delle Pubbliche Amministrazioni e dai *Destination Management Offices* in materia di turismo, migliorando le performance di comunicazione con contenuti dinamici, appetibili e con minori costi di redazione. I servizi digitali riguardano tutto il percorso di fruizione turistica:

- prima della visita facilitano la scelta e la pianificazione del viaggio e del soggiorno
- durante la visita ne arricchiscono e facilitano l'esperienza
- dopo la visita favoriscono l'elaborazione e la valorizzazione dei ricordi e la loro condivisione.

Tali servizi sono sviluppati nella logica del *Mobile First* (realizzazioni software fruibili da *mobile* possibilmente ma non esclusivamente nativo) e del *Social Networking*, con un'attenzione alle persone e alle loro relazioni sociali, unitamente alla capacità di svecchiare quest'informazione

e di coniugare qualità e accuratezza con l'*appeal* per il grande pubblico.

In sintesi il progetto contribuisce a migliorare la capacità del Sistema Paese di raccontare la propria dotazione culturale e paesaggistica al grande pubblico mondiale.

La funzione di fruizione *mobile* del territorio è in fase di test ed è in corso di sviluppo la funzione di fruizione *mobile* delle storie relative ai territori.

### **Progetto Smart Health 2.0 - Salute e benessere**

Obiettivo del progetto di ricerca Smart Health 2.0, realizzato con il co-finanziamento del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, è la creazione di un'infrastruttura tecnologica in grado di integrare le diverse strutture eroganti servizi sanitari al cittadino/paziente, condividendo tutte le informazioni clinico-sanitarie sul Fascicolo Sanitario Elettronico di seconda generazione.

Il progetto svilupperà diversi servizi, anche su supporto *mobile*, intervenendo a vari livelli con l'obiettivo di migliorare la capacità di controllo delle patologie, riducendo così la frequenza dei ricoveri in ambiente ospedaliero e la durata delle assenze lavorative, e di migliorare l'integrazione tra strutture territoriali e strutture ospedaliere, al fine di ridurre i costi dell'assistenza sanitaria. Il consorzio del progetto comprende 27 soggetti, fra partner industriali, istituti di ricerca, università e strutture mediche.

Fra gli altri, Noemalife (coordinatore insieme a Engineering), Telecom, CNR, Università degli Studi di Bari "Aldo Moro", Università degli Studi di Catanzaro, Università "Federico II" di Napoli, Università degli Studi di Palermo, IRCCS Istituto Tumori "Giovanni Paolo II" di Bari, Hospital Consulting SpA.

Il Gruppo Engineering è il coordinatore tecnico-scientifico del progetto, ed è direttamente coinvolto nella linea di ricerca ICT sui seguenti obiettivi:

- sviluppo di una piattaforma per il monitoraggio degli stili di vita e del benessere dei cittadini finalizzato a determinare la propensione al rischio e alla prevenzione
- definizione e prototipazione di una piattaforma per l'acquisizione, la memorizzazione su *cloud* e il trattamento di dati sensoristici biomedicali e di contesto.

Entrambe le piattaforme sono state identificate come asset di progetto. La piattaforma per prevenzione, "*wellness & lifestyle*" sarà altresì oggetto di sperimentazione presso alcune pubbliche amministrazioni locali. Il contesto di riferimento nel quale dovrà operare il sistema di *wellness* è quello della prevenzione applicata in modalità *self-care* direttamente dal cittadino, senza ausilio da parte del personale sanitario.

La soluzione è costituita da una suite di *app*, in ambiente Android, per il monitoraggio ed il mantenimento di un corretto stile di vita, volte alla prevenzione di alcune patologie:

- *app* per il diabete mellito di tipo 2 (sviluppata da Engineering)
- *app* per l'emicrania (sviluppata da Engineering)
- *app* per le disfonie
- *app* per il *wellness* (benessere a 360°: alimentazione ed attività fisica).

Il cittadino, in buona salute o predisposto per familiarità o stile di vita non corretto alle patologie oggetto di monitoraggio, ha a disposizione un set di applicazioni semplici in grado di monitorare, in modalità *self-care* e con l'ausilio di sensori "indossabili" (cosiddetti *wearable*) connessi allo smartphone, parametri biomedicali, attività motorie, abitudini alimentari e comportamentali. Le applicazioni, basandosi su opportune regole di logica applicativa (formalizzate in collaborazione

con la componente medica del partenariato) sono in grado di suggerire in modo specifico comportamenti e stili di vita salutari nell'ottica di prevenire la comparsa delle specifiche patologie target sopra elencate e di favorire atteggiamenti orientati al *wellness* (sana alimentazione, svolgimento di attività fisica).

Caratteristica distintiva della suite di *app* è il contesto di cooperazione e condivisione delle informazioni in cui essa opera: l'utente, in base alle proprie esigenze, può scegliere l'uso esclusivo di un'unica *app* della suite, oppure di più *app*, che condivideranno informazioni e obiettivi mediante un *wellness server* centrale (sviluppato interamente da Engineering) che fornisce un layer di API attraverso le quali le *app* possono richiedere anche elaborazioni più complesse, come ad esempio obiettivi di *wellness* personalizzati. A seguito delle attività di studio, sperimentazione e analisi del 2013, le principali attività svolte fino all'inizio del 2015 sono state quelle di progettazione e di sviluppo di entrambe le piattaforme (un dimostratore per la piattaforma dei dati sensoristici e un prototipo per il sistema di *wellness*). Al fine di verificare la bontà dei risultati ottenuti, Engineering, con altri partner, sperimenterà la piattaforma per il monitoraggio degli stili di vita e del benessere con le relative *app* presso alcuni Urban Center della Regione Calabria, nel periodo che va da marzo a giugno 2015.

La popolazione che potrebbe beneficiare della soluzione di *wellness* è potenzialmente tutta quella che va dagli adolescenti agli anziani senza distinzione di genere.

In particolare, per il diabete mellito 2 (DM2), da studi clinici è risultato che il solo intervento dietetico e opportune modifiche dello stile di vita nel loro complesso, basate su un programma di dieta e di attività fisica, possono contribuire alla riduzione del rischio di contrarre la patologia in una percentuale che varia dal 33% al 50%.



## ENGINEERING PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### La nostra conoscenza al servizio dei cittadini

Da oltre trent'anni Engineering affianca e sostiene la Pubblica Amministrazione nel suo percorso di modernizzazione che passa attraverso un rinnovamento tanto organizzativo quanto tecnologico.

Engineering contribuisce con la sua profonda conoscenza del funzionamento della macchina pubblica, con la competenza funzionale e con la capacità di innovazione tecnologica del Gruppo, all'evoluzione dei principali sistemi informativi che regolano la vita del Paese, come quelli per la finanza pubblica, la sanità e la giustizia.

Il Gruppo ha sempre detenuto il ruolo di partner strategico nella progettazione, realizzazione ed evoluzione dei sistemi informativi legati ai diversi ambiti gestionali che ricoprono un ruolo cardine per il funzionamento del Paese.

Cooperazione applicativa, dematerializzazione delle procedure, sofisticazione delle analisi conoscitive e decisionali: sono solo alcuni dei temi che caratterizzano la progressiva evoluzione dei sistemi informativi, in linea con le profonde innovazioni organizzative e legislative che accompagnano la Pubblica Amministrazione.

### Per uno Stato più efficiente

In Italia, Engineering collabora stabilmente con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) su fondamentali sistemi di finanza, contabilità pubblica e gestione del personale, oltre che con la

Corte dei Conti e con numerosi altri enti. L'Azienda offre inoltre la sua consulenza e i suoi servizi al Ministero della Giustizia e al Consiglio di Stato (in particolare servizi on-line e di cooperazione).

Tra i progetti storici interamente sviluppati da Engineering per il Ministero dell'Economia e delle Finanze è utile citare il Sistema Informativo IGRUE, riguardante l'efficienza e la trasparenza nei rapporti finanziari con l'Unione Europea.

Il Gruppo affianca la Pubblica Amministrazione in qualità di partner anche sul fronte delle Authority, come l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

La Previdenza è l'ambito in cui è maggiormente evidente il contributo in innovazione che Engineering è in grado di offrire alla Pubblica Amministrazione Centrale, un ambito in cui il sistema pubblico nazionale incontra la domanda del cittadino e in cui Engineering interviene attraverso progetti orientati a cambiare le modalità operative consolidate (come ad esempio il Sistema per la gestione del Protocollo Informatico e la gestione documentale dell'INAIL).

### La Piattaforma per la certificazione dei crediti

La profonda competenza funzionale di Engineering, unita alla capacità di innovazione tecnologica, contribuisce alla realizzazione di sistemi altamente innovativi ed in linea con le evoluzioni amministrative e legislative.

Il pagamento dei fornitori della PA è uno dei temi di maggiore attualità, e richiede una gestione, anche

tecnologica, capace di mettere in circolo in maniera rapida ed efficiente risorse finanziarie indispensabili per le aziende e per il sistema Paese.

Una delle iniziative più rilevanti al riguardo è la PCC-Piattaforma per la certificazione dei crediti del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF). La Piattaforma, inizialmente nata per consentire ai fornitori (società, ditte individuali, liberi professionisti, enti diversi da impresa) che vantano un credito verso la Pubblica Amministrazione di ottenere una certificazione della propria posizione creditizia, con l'avvento della Fatturazione Elettronica è stata evoluta per recepire direttamente dal sistema di interscambio SDI tutte le fatture emesse da qualsivoglia creditore della Pubblica Amministrazione. Ciò consente tanto al fornitore quanto alla Pubblica Amministrazione di monitorare il progresso delle contabilizzazioni e dei pagamenti e, ove il credito legato alle fatture sia certificato, di poterlo trattare per effettuare operazioni di:

- compensazione dei debiti con Equitalia
- anticipazione del credito da parte di banche o intermediari finanziari
- cessione del credito a banche o intermediari finanziari
- ridefinizione del debito da parte della Pubblica Amministrazione con banche o intermediari finanziari e, in ultima istanza, con Cassa Depositi e Prestiti.

A fine 2014 sulla Piattaforma realizzata con il contributo tecnologico di Engineering, risultavano registrate oltre 20.000 imprese per un numero di istanze di certificazione presentate superiore a 90.000, corrispondenti ad un ammontare complessivo di 9,7 miliardi di euro.

La Piattaforma si interfaccia con numerosi Enti e Istituzioni, quali Agenzia delle Entrate (Entratel), ABI (Consorzio CBI), DigitPA – Indice della Pubblica Amministrazione, Telecom, CCIAA (Infocamere), Sistema di Interscambio (SDI), Cassa Depositi e Prestiti (CDP).

Oltre alla gestione amministrativa dei procedimenti, la Piattaforma rende disponibile per i decisori e i soggetti preposti alle attività di monitoraggio, una componente di *Business Intelligence* per l'analisi "libera" multidimensionale dei dati riferibili ai diversi aspetti gestiti: certificazioni, operazioni, aziende, istanze, fatture, movimenti contabili, pagamenti.

La componente di *Business Intelligence* implementata nella Piattaforma consente inoltre di disporre dei report e cruscotti precostituiti contenenti gli indicatori richiesti dalle specifiche circolari ministeriali, al fine di consentire il più rapido ed efficiente monitoraggio sul processo e sulle risorse finanziarie impegnate o liberate.

### La tecnologia a supporto degli enti locali

Numerose e sempre nuove sono anche le sfide che Engineering decide ogni anno di affrontare al fianco della Pubblica Amministrazione Locale. Tra le priorità c'è sicuramente il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda Digitale e la trasformazione delle proposte tecnologiche in servizi reali a disposizione dei cittadini.

Engineering risponde a tutte le esigenze della Pubblica Amministrazione Locale attraverso una proposta integrata di servizi, consulenza e soluzioni software, a supporto di ogni progetto di *Information Technology*, dal singolo sistema informativo verticale alle strategie di sviluppo dello *Smart Government* e delle *Smart Cities*. Le *Smart Cities* sono costruite, nell'approccio di Engineering, attorno alle esigenze dell'utente che accede in modo univoco e centrale, in forma digitale e multicanale, ai servizi pubblici locali: sia per l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale sia per la semplificazione e facilitazione delle attività di impresa.

Il Gruppo conta oggi un numero elevato di grandi clienti per i quali ha realizzato e gestisce 150 progetti

di notevoli dimensioni grazie alle oltre 500 risorse esclusivamente dedicate.

Tra i principali: Comuni di Roma, Milano, Bologna e Napoli, Regione Lombardia, Regione del Veneto, Regione Emilia Romagna, Regione Lazio, Regione Campania, Regione Sardegna.

In questo settore l'Azienda si distingue, in particolar modo, per la realizzazione di progetti di gestione nella fiscalità locale orientati all'uso di servizi e sistemi volti ad accrescere il rapporto fra cittadini e Pubblica Amministrazione e nel contempo a migliorare le entrate degli enti con la massima efficacia ed equità.

Il servizio assicura un valido supporto alle Pubbliche Amministrazioni nella prevenzione dell'evasione fiscale e oggi sono molti i Comuni che utilizzano le soluzioni di Engineering per il controllo della spesa, la gestione delle entrate e il corretto funzionamento dei servizi fiscali.

Attraverso la definizione di un'anagrafe per i servizi e la fiscalità locale, Engineering contribuisce inoltre a tre fondamentali obiettivi dell'ente locale: l'equità fiscale, la pianificazione e il controllo delle risorse economiche e umane, la possibilità di mettere il cittadino al centro del sistema, fornendogli servizi e facilitandone gli adempimenti.

L'obiettivo ultimo è prevenire l'evasione fiscale piuttosto che perseguirla, mettendo in condizione i Comuni di comunicare ai cittadini le imposte dovute.

Attraverso un'azione di coordinamento e la promozione del dialogo tra le amministrazioni, Engineering contribuisce infine in maniera rilevante al riuso delle soluzioni tecnologiche e organizzative. Questa modalità accelera l'introduzione dell'innovazione nei diversi enti locali, grazie al trasferimento delle *best-practice* di alcune amministrazioni virtuose ad altri enti, che possono destinare gli investimenti in innovazione sui temi di frontiera, risparmiando risorse attraverso il ricorso all'*expertise* di altri.

### **Nuovi portali di *Smart-Government* del Comune di Milano**

I nuovi portali del Comune di Milano - Istituzionale, Turismo e il nuovissimo Infomobilità - realizzano una vera rivoluzione rispetto ai portali del primo *e-Government*. Il progetto è globalmente innovativo, e pone sempre al centro dei servizi offerti le esigenze del cittadino e del turista-visitatore di Expo 2015.

Si tratta di un unico sistema che si esprime in tre portali e che rappresenta la parte immediatamente visibile del nuovo volto di Milano *Smart Cities*, in cui le nuove tecnologie sono un mezzo e non un fine per migliorare e semplificare la vita dei cittadini e del sistema produttivo e facilitarne il rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Fra le maggiori novità vi sono i servizi personalizzabili dai cittadini attraverso la sezione myMilano, che consente agli utenti registrati di creare la propria homepage personalizzata selezionando da un catalogo i servizi di maggior interesse. Nella stessa pagina ogni cittadino riceverà così le notifiche che lo riguardano, come scadenze imminenti, appuntamenti agli sportelli e i contatti per creare un filo diretto con l'Amministrazione.

Il sistema di CRM per la gestione dell'identità e del profilo dell'utente è il cuore dell'innovazione poiché consente di gestire in un solo modo e in un solo punto tutti i canali di contatto e di relazione digitale tra utente e Pubblica Amministrazione: mail, sportelli fisici, social, modulo su web, Call Center 020202.

La personalizzazione e la profilazione dei servizi on-line, disponibili con un solo PIN di accesso, rappresenta l'avvio del Fascicolo del Cittadino, attraverso la nuova "casa del cittadino e dell'impresa digitale", che realizza quanto previsto dall'Agenda Digitale italiana ed europea.

I contenuti e i servizi dei nuovi portali si adattano allo strumento di navigazione scelto dall'utente (*PC desktop, smartphone, tablet, phablet* e anche *smart TV*), sono in 6 lingue differenti, accessibili attraverso un potente motore di ricerca che, fin dalla homepage, può rappresentare lo strumento privilegiato di accesso alle risorse digitali di interesse. Sono inoltre disponibili su interfaccia di calendario, sono sincronizzabili con la propria agenda elettronica, e possono essere segnalati tra i preferiti dell'area personalizzata e condivisi su tutti i *social network*. Tali contenuti sono infine visualizzabili su mappa digitale, diventando POI (punti di interesse) navigabili per prossimità, su scala temporale e per tag.

I servizi di "calcola percorso" sfruttano le segnalazioni in tempo reale del Portale Infomobilità (*muoversi.milano.it*), progetto che mette insieme tutte le informazioni e segnalazioni "live ed in tempo reale" sullo stato dell'intero sistema della mobilità della Città Metropolitana (traffico, incidenti, manutenzione strade). Con questo progetto, tutti i servizi della mobilità della Città di Milano convergono in un unico sistema informativo che offre all'utente lo stato di tutti i servizi del trasporto pubblico e tutte le informazioni utili per la pianificazione del trasporto privato.

I nuovi portali del Comune di Milano si candidano a rappresentare un *benchmark* nazionale e internazionale dei servizi di *Smart-Government*. Con il rinnovato Portale del Turismo (*turismo.milano.it*), tramite una mappa interattiva, si consentirà ai cittadini milanesi e ai turisti di visitare i tesori d'arte e gli angoli più suggestivi di Milano e di trovare suggerimenti e indicazioni sull'ampio patrimonio culturale: 70 itinerari guidano il visitatore alla scoperta della città e del suo vasto palinsesto di eventi, consultabile attraverso la funzione calendario.

A tutto ciò si aggiungono informazioni sui principali servizi turistici, guide e mappe scaricabili e disponibili in diverse lingue oltre alle due *app* "EventiMilano" e "MilanoItinerari" che condurranno i turisti per le vie della città. I contenuti sono disponibili in italiano e in inglese, mentre una selezione mirata di pagine è consultabile in lingua russa, tedesca e spagnola (a breve anche cinese, francese e portoghese).

### Un partner strategico per il sistema sanitario

Engineering è partner storico della Sanità italiana e opera con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi rendendoli sicuri, efficaci, efficienti e accessibili a tutti.

Il Gruppo, che vanta un'esperienza ventennale nel settore, è il primo polo nazionale per l'offerta integrata di prodotti, servizi e consulenza per la sanità elettronica, con una presenza nel 60% delle organizzazioni sanitarie italiane (oltre 170 clienti e 500 risorse dedicate). Il supporto di Engineering abbraccia l'intera filiera organizzativa, a partire dal NSIS-Nuovo Sistema Informativo Sanitario del Ministero della Salute, passando per progetti di sanità elettronica a livello regionale, arrivando al supporto di ASL e Aziende Ospedaliere. Quest'area di intervento riguarda l'utilizzo delle tecnologie per il miglioramento della salute dei cittadini. Una finalità che si ottiene progettando e rendendo operative architetture per l'integrazione di processi sanitari complementari, gestione, integrazione e valorizzazione di dati sanitari, estrazione ed analisi intelligente di *Big Data* sanitari, aumento del controllo del cittadino sull'uso e la privacy dei suoi dati, servizi innovativi di monitoraggio, prevenzione e predizione. Al centro dell'offerta applicativa per la Sanità si colloca AREAS®, una piattaforma di tipo H-ERP (*Healthcare Enterprise Resource Planning*) progettata in tecnologia web, pensata per rispondere alle esigenze di organizzazioni sanitarie a livello ospedaliero e territoriale.

La piattaforma, nata dai laboratori di sviluppo *healthcare* del Gruppo e affermata come un *best brand* del mercato, rappresenta un supporto allo svolgimento e all'integrazione dei processi clinici e amministrativi.

### Progetto EMR 2.0 – Cartella clinica in mobilità al posto letto

Engineering con il Clinical Advisor Board ha dato vita a un gruppo di lavoro multi-disciplinare e multi-professionale partecipato da aziende sanitarie e ospedaliere, supportato dalle competenze tecnologiche aziendali nella Sanità. Come primo progetto affidato al Clinical Advisory Board, Engineering ha individuato le attività di analisi e sviluppo prototipale della nuova cartella clinica AREAS®, attraverso il progetto EMR 2.0, motivato dal permanere di evidenti difficoltà alla larga diffusione della cartella clinica elettronica (EMR – Electronic Medical Record).

#### COMPOSIZIONE DEL CLINICAL ADVISORY BOARD

Profili professionali	
11	medici
16	infermieri
3	componenti di direzione sanitaria
3	consulenti organizzativi
6	specialisti di prodotto
8	sviluppatori
Aziende ospedaliere	
A.O. Universitaria San Luigi Gonzaga - Orbassano	
A.O. Sant'Andrea - Roma	
Policlinico Tor Vergata - Roma	
Istituto Ortopedico Rizzoli - Bagheria	
Ospedale Fatebenefratelli - Roma	
Aree specialistiche	
Cardiologia	
Oncologia	
Ortopedia	
Neurologia	
Pneumologia	

Una delle ragioni di queste resistenze è la scarsa fruibilità delle soluzioni esistenti in mobilità in situazioni in cui è necessario trattare determinate informazioni (ad esempio a bordo letto del paziente).

Si tratta di un progetto che vede al centro il *Clinical User Experience Design*, sintetizzabile in un approccio bottom-up incentrato sui reali bisogni degli operatori sanitari e sulle loro percezioni su aspetti quali l'utilità, la semplicità d'utilizzo e l'efficienza del sistema. Un modo diverso di realizzare le applicazioni, che si fonda su un coinvolgimento maggiore, diretto e continuo degli operatori clinici, nelle fasi di progettazione, sviluppo e testing.

Grazie all'approccio tecnologico, metodologico e operativo, le funzioni della nuova cartella sono rapidamente sviluppate e testate dagli operatori nei reparti, quindi congiuntamente analizzate in un processo di revisione e miglioramento continuo sino al completo soddisfacimento degli utenti. Le attività del Board clinico per lo sviluppo dell'EMR 2.0 sono attive operativamente da luglio 2013 e hanno visto il rilascio della prima versione nella primavera del 2014.

### Progetto Centrale Operativa 118 Emilia-Romagna

Sviluppatore di software e system integrator per il 118 fin dal 1994, Engineering oggi è presente con le proprie soluzioni per la gestione delle emergenze sanitarie in 5 network regionali, e quindi è al servizio di oltre 16 milioni di persone. Il Servizio 118 di Bologna è stato tra i primi in Italia a essere completamente informatizzato già agli inizi degli anni '90 ed Engineering è da molti anni il partner tecnologico della Centrale Operativa di Bologna e del progetto regionale.

Oggi il servizio è inserito all'interno del servizio regionale di gestione delle emergenze 118ER, modello di riferimento nazionale per organizzazione, tecnologia e qualità.

Il network regionale dell'emergenza sanitaria in Regione Emilia-Romagna ha vissuto una profonda

revisione: grazie anche al supporto di Engineering e degli altri partner tecnologici, nel 2014 il numero delle Centrali Operative sanitarie è stato ridotto da 7 con competenza provinciale, a 3 con competenza su "aree vaste".

Il sistema regionale gestisce un bacino di circa 4,5 milioni di abitanti e un'importante rete autostradale. Grazie alle integrazioni tecnologiche il sistema è un vero e proprio network, in grado all'occorrenza, di fare fronte ad eventuali difficoltà che potrebbero sorgere su una qualsiasi delle centrali di aree vaste. Anche nella normale operatività le macro centrali sono in grado di scambiarsi informazioni, dati, chiamate, risorse e interventi operativi per supportarsi reciprocamente.

Al centro dell'integrazione e del governo di tutto il processo di intervento, il Sistema EMS della piattaforma applicativa AREAS® sviluppata da Engineering, che ha permesso la creazione di un network di gestione ed efficientamento dell'emergenza medico-sanitaria.

Grazie ad AREAS® EMS i luoghi dell'emergenza e del chiamante sono immediatamente individuati: il veicolo più idoneo, allertato e guidato sulla base del percorso più rapido, è seguito sulla cartografia di Centrale in tempo reale, così come viene individuato e allertato il Pronto Soccorso adeguato.

In questo complesso processo, i sistemi di telecomunicazione e trasmissione dati, di georeferenziazione e navigazione, i dispositivi mobili nei mezzi di soccorso, sono integrati e coordinati dalla soluzione Engineering che supporta l'operatore della Centrale nel processo decisionale e operativo.

La Centrale Operativa di Bologna, oggi denominata Emilia EST, è il cuore del network regionale Emilia-Romagna interamente gestito su EMS AREAS® che, a molti anni dalla sua nascita, continua a essere uno dei principali riferimenti nazionali per la gestione delle emergenze sanitarie. La Centrale di Area Vasta oggi copre le provincie di Modena, Ferrara e Bologna con una popolazione di 2,5 milioni di abitanti che genera 250.000 interventi l'anno. La gestione dell'emergenza sanitaria, attuale servizio 118, confluirà nel Progetto Unico Europeo del 112 (NUE 112).

La qualità e la rapidità del servizio prestato possono fare la differenza per la vita delle persone. Su questi temi Engineering coniuga l'anima di innovazione tecnologica e quella di competenza di dominio sui processi sanitari, supportando il modello organizzativo dell'emergenza italiana, riconosciuto fra i migliori a livello mondiale.

## TELECOMUNICAZIONI ED ENERGIA: GLI INGRANAGGI DELLO SVILUPPO

### Vincere le sfide energetiche del futuro

Liberalizzazioni, fusioni aziendali, perdita di posizioni monopolistiche, necessità di competere con offerte articolate e flessibili: il mercato Energy & Utilities è attraversato da cambiamenti profondi e sottoposto a una pressione competitiva sempre più forte. Le tecnologie IT giocano in questo settore un ruolo chiave.

L'energia è infatti il carburante che muove molte leve dello sviluppo del Paese. Un carburante che nel panorama del mix italiano della generazione di energia è sempre più *green* anche grazie agli enormi passi in avanti fatti in tema di differenziazione delle fonti e implementazione di nuovi impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili. In un contesto di riduzione della produzione complessiva, la crescita della produzione elettrica da fonti rinnovabili si mantiene molto sostenuta (+17% tra il 2012 e il 2013), in virtù dell'incremento della generazione eolica (+12%), fotovoltaica (+19%) e da biomassa e rifiuti (+12%), ma soprattutto per il notevole contributo, tra il 2012 e il 2013, della produzione idroelettrica (+21%).

Un cambiamento importante nel mix produttivo italiano, che per essere sfruttato fino in fondo deve necessariamente andare di pari passo con un cambiamento nella progettazione, gestione e connessione della rete elettrica italiana verso un approccio oggi denominato *Smart Grid*; ma allo stesso tempo deve anche disegnare un nuovo

ruolo per gli utilizzatori finali all'interno del mercato e per i loro fornitori.

In quest'ambito, il Gruppo Engineering è da anni un attore del cambiamento nel disegno e nella realizzazione di soluzioni innovative per le *Smart Grid*, intese come infrastrutture intelligenti, abilitate da applicazioni innovative dell'ICT, a supporto della nuova visione delle città del futuro: le *Smart Cities*. Queste tecnologie sono in grado di coniugare libertà dei comportamenti individuali ed efficienza di sistema, integrazione delle risorse energetiche distribuite e sicurezza di fornitura, utilizzo prioritario delle fonti rinnovabili e programmazione delle condizioni di rete.

Engineering ha implementato con successo dal 2006 anche soluzioni *Smart Grid* applicate al settore idrico, con l'obiettivo di minimizzare le perdite delle reti e migliorare la qualità del servizio. Il tema dell'efficienza complessiva del sistema idrico è particolarmente sentito a livello mondiale, soprattutto in Paesi come il Brasile in cui l'Azienda opera da anni.

Con il progetto INERTIA Engineering gioca un ruolo chiave, trasformando progressivamente gli user di energia elettrica (clienti e apparecchi) in soggetti attivi all'interno del mercato, in grado di interagire costantemente con la rete. Il progetto prevede di identificare i requisiti di business e di conseguenza definire il ruolo e il posizionamento di INERTIA all'interno del modello di business energetico attuale.

L'Azienda è inoltre chiamata a definire gli indicatori (KPI) energetici, di business, di comfort e di flessibilità, che determineranno il bilanciamento energetico sia a livello locale (singolo edificio), sia a livello aggregato (*Virtual Power Plant*).

Il ruolo attivo dell'utente fa inevitabilmente crescere la richiesta ai fornitori di un'offerta personalizzata: in questa direzione vanno i progetti di *self-caring* che vedono la convergenza tra tematiche tipiche del mondo Energy con strumenti ormai consolidati del mondo delle Telecomunicazioni.

E proprio la convergenza tra il mondo Energy e quello Telco ha portato Engineering ad investire in iniziative legate all'utilizzo di energia in mobilità, abbattendo di fatto qualsiasi limitazione fisica nell'uso dell'energia elettrica e consentendo ai clienti finali di poterne disporre in assoluta libertà, sulla scia dell'esperienza già consolidata nella telefonia cellulare.

Nel 2015 sarà infatti operativo il progetto che consentirà agli utenti di usufruire dell'energia elettrica in luoghi diversi dal tradizionale domicilio, grazie ad una *app* per telefoni cellulari e uno speciale apparecchio elettrico che consentirà di accedere all'utilizzo entro certi limiti di portata massima.

Anche in ambito Oil & Gas, Engineering ha consolidato numerose partnership con i leader del settore e con diversi attori istituzionali e del mondo accademico-scientifico per sviluppare iniziative strategiche congiunte che favoriscano l'evoluzione del mercato energetico.

Engineering, in qualità di *business integrator*, è partner di iniziative IT in Italia e all'estero di alcuni dei principali gruppi petroliferi ed energetici mondiali in attività ad alto impatto tecnologico, produttivo e competitivo: *billing*, gestione misure, *front-office*, *metering*, *settlement* e gestione impianti delle reti di trasporto dell'energia

elettrica, soluzioni verticalizzate su piattaforma SAP, progettazione e realizzazione di portali Internet e Intranet.

#### **La rilevazione a distanza dei consumi di gas**

Il mercato dell'ICT sta trasformando molti settori come quello delle Utilities, in modo da consentire agli operatori industriali di ricevere e gestire informazioni in tempo reale e di ottenere così un maggiore controllo dei consumi e una maggiore efficienza.

Negli ultimi anni l'Unione Europea sta promuovendo l'introduzione dei sistemi intelligenti di misurazione attraverso numerosi provvedimenti legislativi. In Italia, l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEG) ha stabilito che il 60% dei contatori di gas residenziali e il 100% dei contatori di gas industriali dovranno essere telecontrollati entro la fine del 2018. In anticipo sui tempi, Italgas ha già collaborato con Engineering ed Ericsson per costruire e integrare il proprio *Advanced Meter Management and Reading (AMM/R)* e i sistemi *Meter Data Management (MDM)* con i sistemi esistenti per circa 160.000 grandi clienti industriali.

L'obiettivo finale del progetto è la rilevazione a distanza dei consumi di gas effettivamente sostenuti dai clienti attraverso l'utilizzo di uno specifico contatore, lo *smart meter*, in grado di trasmettere a distanza, via etere, le informazioni relative al gas consumato e ai parametri di funzionamento.

Italgas ha scelto la soluzione Net@MDM sviluppata da Engineering dopo aver condotto uno studio del mercato dei prodotti di *Meter Data Management* con l'obiettivo di individuare un prodotto in grado di supportare il processo di telelettura e telegestione dei contatori gas di classe "Grandi Utenti" (contatori di classe maggiore o uguale a G10) e Mass Market

(contatori di classe G4 e G6) che soddisfacesse le tempistiche indicate dalla normativa (Delibera AEEG n.155/08 e successive collegate).

La soluzione Net@MDM gestisce sia i contatori di grande calibro che i domestici, sia di tipo "intelligente" (*smart meter*, appunto) che tradizionali con raccolta delle letture automatica/manuale (letturisti) consentendo ad Italgas la gestione della misura attraverso un unico strumento.

L'avvio in produzione dell'implementazione Net@MDM di Italgas risale all'agosto 2013 e gestisce la misurazione di 160.000 grandi utenti industriali che rappresentano il 60% dell'intero fatturato. Circa la metà adotta apparati intelligenti e può beneficiare di una migliore qualità del servizio offerto dalla telelettura grazie alla disponibilità di dati di consumo giornalieri reali (non stimati) e costantemente aggiornati. Sulla restante metà, che adotta ancora la tecnologia tradizionale, il piano di installazione della telelettura sta procedendo a ritmo serrato.

Ad inizio 2015 è stata avviata la seconda fase del progetto che prevede l'estensione della telelettura all'utenza domestica. Gli *smart meter* destinati al mercato domestico sono dotati di una elettrovalvola per l'intercettazione del flusso del gas comandabile sia da locale che da remoto. Con l'avvio della fase *mass market* il concetto di telelettura verrà esteso e si parlerà di telegestione.

Nel corso dei prossimi mesi, agli attuali 160.000 grandi utenti verranno aggiunti ulteriori 7.000.000 di utenti domestici con l'obiettivo di tele-leggerne/tele-controllarne 4.000.000 entro il 2018. Con la telelettura dei contatori si avrà la corrispondenza tra i consumi fatturati e quelli effettivamente indicati dal contatore. In tal modo non sarà più necessario accedere fisicamente al

contatore per leggerne il quadrante. Inoltre, grazie alla telegestione, sarà possibile bloccare il flusso del gas da remoto. Questa tecnologia consentirà di ridurre gli impatti sull'ambiente legati agli spostamenti necessari per leggere i consumi o chiudere i contatori e si ridurranno le mancate letture dovute all'assenza del cliente finale.

### **L'Information Technology per la raccolta differenziata**

Le problematiche legate alla gestione dei rifiuti affiorano ciclicamente all'attenzione dell'opinione pubblica e vengono messe in relazione ai più disparati ambiti tematici: dalla corretta gestione ambientale alla tassazione locale dei cittadini, dai costi dei servizi di smaltimento alla responsabilità sociale, fino alle possibili infiltrazioni della criminalità organizzata.

Engineering da anni è attiva nella predisposizione di soluzioni avanzate a supporto delle aziende di servizi locali che, sotto la spinta legislativa, hanno la necessità di far evolvere i servizi offerti ai propri utenti. Un esempio è il progetto di realizzazione di una piattaforma informativa per SEAB, l'azienda del Comune di Bolzano che gestisce i servizi di distribuzione gas, di distribuzione e vendita acqua e di igiene ambientale, tra i quali la gestione della raccolta differenziata per i Comuni di Bolzano e di Laives (BZ).

Il Comune di Laives è stato scelto per un progetto-pilota che ha l'obiettivo di garantire l'adozione di un sistema di raccolta di rifiuti incentivante e il raggiungimento di obiettivi di raccolta differenziata non solo in termini quantitativi, ma anche qualitativi, fermi restando i principi fondamentali alla base di qualsiasi scelta organizzativa dei servizi di raccolta rifiuti come quelli di efficienza, efficacia, economicità, contenimento dell'impatto ambientale in termini di inquinamento da traffico, acustico, atmosferico e di emissioni di CO<sub>2</sub> per tonnellata di rifiuti raccolti.

La soluzione realizzata da Engineering ha rappresentato il fattore tecnologico chiave che ha consentito:

- l'implementazione di un sistema a contatore (cassonetto personalizzato o card elettronica) per registrare puntualmente i conferimenti delle varie tipologie di rifiuto, attribuendo ad ogni singolo cittadino o azienda la quantità di rifiuto misurata da diversi sistemi di rilevazione, quali ad esempio: sistemi a bordo dei mezzi di raccolta sul territorio, sistemi isola, sistemi Pöttinger e Press-Container. Questo ha consentito l'applicazione di un modello tariffario incentivante che ha stimolato progressivamente l'utente ad effettuare la raccolta differenziata (unendo il concetto "chi inquina paga" a quello "se tutti pagano, tutti pagano meno")
- la messa a punto e l'applicazione della leva tariffaria attraverso la fatturazione, intesa come strumento dinamico che funga anche da leva psicologica "interessata" per attivare il comportamento virtuoso e la collaborazione proattiva degli utenti
- la gestione del rapporto con il cittadino utilizzando processi e strumenti di *contact*

*management* analoghi a quelli già in uso per la gestione del ciclo idrico integrato. L'approccio sistematico e strutturale di comunicazione e condivisione delle scelte, incentiva una collaborazione diffusa e attiva (rafforzando gli obiettivi che il modello tariffario si prefigge di conseguire) in un'ottica di miglioramento dei risultati ottenuti in termini di raccolta differenziata nel tempo.

L'introduzione della tariffa puntuale ha sensibilizzato i cittadini ad una maggiore raccolta differenziata. Secondo i dati rilevati da SEAB, le informazioni rilevate nel periodo 2012-2013 hanno evidenziato:

- -5% di rifiuti prodotti: sia per la crisi economica in atto, sia per la miglior intercettazione dei rifiuti speciali clandestini nel sistema dei rifiuti assimilati
- -13% di rifiuti smaltiti
- +4,2% di raccolta differenziata (arrivata complessivamente al valore del 57%)
- -24,5% di riduzione media della tariffa per i cittadini (con una maggiore riduzione per le famiglie numerose).

## UNA MARCIA IN PIÙ PER IMPRESE E INFRASTRUTTURE

Le esigenze delle imprese cambiano ogni giorno e con la stessa velocità delle trasformazioni radicali che attraversano il tessuto economico nazionale ed internazionale. Una richiesta crescente che verte attorno a innovazione, efficienza ed efficacia dei processi e dei sistemi aziendali: sono le parole d'ordine per poter competere adeguatamente sul mercato globale.

Grazie all'esperienza nei servizi di *System & Business Integration* maturata da Engineering nelle oltre 450 aziende clienti che affianca quotidianamente, l'Azienda rende disponibili le innovazioni indispensabili per cogliere queste sfide.

I servizi e le soluzioni ICT fornite da Engineering alle imprese, consentono di migliorare le performance nelle fasi più importanti della catena di valore: forniscono un supporto di qualità, garantito intervenendo sull'efficacia dei processi di vendita e di marketing; promuovono l'innovazione dei processi e dei prodotti e la progettazione di applicativi per l'automazione di stabilimento; razionalizzano la gestione della logistica interna, di filiera e dei materiali e l'*energy management*; facilitano il processo di ottimizzazione dei costi dell'Information Technology stessa, il *project management*, la gestione del personale e degli asset aziendali. L'offerta di competenze è strutturata per settore merceologico e valorizza esperienze, modelli e tecnologie per risolvere in modo integrato una pluralità di esigenze aziendali, sia in Italia che all'estero e poter così meglio accompagnare

le imprese nei processi di modernizzazione e globalizzazione. La varietà di interlocutori e di richieste consente di mettere a sistema un portafoglio di competenze *cross-market* in grado di generare innovazione e dare migliore efficacia all'offerta di Engineering per le aziende.

### I trasporti e le infrastrutture

Dall'inizio del 2015 è stata creata una nuova area organizzativa verticale dedicata ai clienti che operano nel settore dei trasporti e delle infrastrutture logistiche, finalizzata all'efficientamento dei servizi offerti. A questo proposito, per migliorare efficienza, sicurezza e performance delle reti, vengono offerte ai clienti soluzioni specifiche di infomobilità (*Smart Cities*) e di *intelligent transportation system (ITS)*. L'Azienda ha colto queste trasformazioni perseguendo una strategia fondata sulle competenze di prodotto e di mercato, erogate da oltre 440 professional con competenze funzionali e di *business consulting*, supportate dai Centri di Competenza trasversali alle Direzioni di Mercato. L'obiettivo è quello di migliorare progressivamente la capacità di comprensione della clientela, in modo da supportare con maggiore efficacia le funzioni ICT, dato che la domanda generata dalle funzioni business acquisisce sempre maggior peso nelle aziende e la comprensione dei mercati verticali permette di migliorare le scelte tecnologiche del cliente. Accanto a ciò, si pone l'offerta di nuovi servizi di *IT Governance*, *ICT Cost Optimization* e *Project & Portfolio Management* indirizzati al CIO e l'offerta di servizi di *Application*

*Selection* rivolti agli interlocutori business. In ambito produttivo il portfolio di strumenti di *Manufacturing Execution* (governo dello stabilimento) è affiancato dalle competenze metodologiche in ambito *World Class Manufacturing*. Engineering dispone infatti della capacità di governare i processi produttivi in modalità *end-to-end*, dalla presenza sul campo alla capacità di ottimizzare l'impiego degli *asset* produttivi, alle applicazioni di pianificazione e *continuous improvement*. I settori automotive, alimentare, trasporti e farmaceutico sono i principali fruitori di queste capacità.

La logistica integrata è uno degli ambiti nei quali si possono determinare significativi miglioramenti: Engineering è in grado di attivare una piena digitalizzazione e dematerializzazione della *supply chain*, dalla raccolta ordini multicanale *web based*, all'incremento del potenziale della forza vendita con *mobile sales*, alla *customer relationship*, all'ottimizzazione della movimentazione merci, sino all'interscambio elettronico e alla dematerializzazione dei documenti. Tutto il settore *business-to-consumer*, dalla grande distribuzione ai *consumer products*, otterrà rilevanti benefici da una maggior digitalizzazione.

Un ruolo rilevante nel mercato industriale viene assunto dai servizi di *Facility Management* e *Data Center Outsourcing* (*cloud computing*, *application-as-a-service* ed *infrastructure-as-a-service*), che consentono un miglior controllo ed una riduzione dei costi operativi e di investimento delle imprese, nonché una semplificazione degli oneri gestionali e la disponibilità di una capacità elaborativa modulare. Particolare impegno viene profuso inoltre nella ricerca e selezione di soluzioni all'avanguardia in termini tecnologici, che possano fornire un reale vantaggio competitivo ai propri clienti, come i *Big Data*, le soluzioni di *digital marketing* e di CRM, dei sistemi MES, delle soluzioni GIS e in mobilità.

### **Risparmiare energia, far correre l'azienda**

Da anni Engineering è impegnata nella ricerca e nella realizzazione di soluzioni innovative in grado di guidare i clienti verso l'efficientamento nell'utilizzo delle proprie risorse, attraverso numerose soluzioni in ambito di controllo e risparmio energetico.

L'Azienda offre la propria esperienza nel settore energetico, sia in termini consulenziali sia in termini di soluzioni con il progetto *Energy Monitoring & Targeting Management Application*, che consente di raccogliere le evidenze sui consumi energetici.

La soluzione *Energy Monitoring & Targeting Management Application* nasce per misurare e monitorare l'efficienza energetica. Mette a disposizione applicazioni e cruscotti in grado di raccogliere dati in tempo reale e creare la reportistica indispensabile per intraprendere azioni di ottimizzazione e raccogliere le informazioni energetiche in conformità allo standard ISO 50001 per la gestione dell'energia per impianti industriali, strutture commerciali o organizzazioni. Si stima che l'utilizzo e l'implementazione di uno strumento di controllo e gestione dell'energia possa influenzare fino al 60% dei consumi energetici, assicurando un elevato livello di compatibilità con la ISO 9001 (gestione della qualità) e ISO 14001 (gestione ambientale).

Engineering offre non solo la progettazione, ma anche l'implementazione e l'avviamento in produzione del sistema che, calato nella realtà del cliente, fornisce il supporto necessario al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità energetici e ambientali. La metodologia si basa sull'identificazione di elementi chiave, come i parametri fisici e produttivi, gli impianti di lavorazione ed i vettori energetici correlati. La presenza di contatori reali o in alcuni casi virtuali, consente di conoscere il consumo effettivo a livello di singolo reparto, formulando un modello

matematico che, una volta determinati gli *energy drivers* responsabili dei consumi, è in grado di caratterizzare l'impianto. La potenzialità del sistema culmina nella determinazione di un budget energetico, permettendo di incrociare l'analisi energetica con il controllo di gestione aziendale.

Il risultato è la capacità, per l'azienda, di non subire passivamente la spesa energetica sui diversi centri di costo, ma di definire, per ognuno di questi, obiettivi di rendimento energetico e programmi che permettano di ridurre i costi di gestione e di aumentare, di conseguenza, le performance aziendali.

L'ultima parte dell'attività di monitoring è l'analisi degli scostamenti, andando a rilevare e a intervenire sulle cause di deviazione rispetto alla previsione iniziale. Il tutto è coerentemente basato sugli standard GRI per la definizione dei consumi e delle emissioni in ottica di un sistema di gestione e controllo ISO 50001.

Più in dettaglio la soluzione consente l'attivazione delle seguenti funzionalità:

1. Monitoraggio dei consumi e relativi costi (vettori energetici / aree di controllo)
  - monitoraggio del consumo diretto di energia suddiviso per le differenti fonti di energia primaria
  - monitoraggio del consumo indiretto di energia suddiviso per le differenti fonti di energia secondaria
  - calcolo della CO<sub>2</sub> derivante dal consumo di energia
  - calcolo dei KPI ambientali ed energetici
2. Analisi statistica di correlazione tra consumi e parametri produttivi (*energy driver*)
  - la funzionalità di base consiste nell'associare i consumi a diverse granularità rispetto alla totalità dell'impianto, relazionandoli ai diversi

parametri produttivi "secondari", quali pezzi prodotti, turni lavorati, temperatura ambientale e osservando come variano i consumi al variare della produzione.

Ciò consente di avere una buona previsione del budget per l'anno successivo e di prevedere i consumi attesi anche durante l'anno (*forecast*). I livelli di controllo macchina possono essere di tipo orario, giornaliero, mensile o annuale, con obiettivi di intervento differenti.

3. Gestione della capacità nominale
  - valutazione delle percentuali di utilizzo degli impianti e della loro saturazione
4. Gestione del budget
  - controllo di investimento, ovvero controllo dell'evoluzione degli impianti, con varianti pianificate di utilizzo che possono essere efficienti o tecniche
5. Registrazione e gestione dei dati a consuntivo
6. Gestione del *forecast*
  - controllo di ri-previsione durante l'anno a seguito di modifica delle produzioni in base alle vendite o dell'implementazione di interventi di efficientamento con un forte impatto sui consumi/costi
7. Stampa report riepilogativi
  - report di dettaglio per il controllo puntuale sul singolo vettore/area di controllo
  - report riepilogativi per il controllo dei KPI ambientali
  - *dashboard* interattivi per il monitoraggio degli obiettivi aziendali
  - report puntuali per singola unità produttiva e aggregati a livello di società/linea di business per la rendicontazione nel Bilancio di Sostenibilità Sociale di Impresa secondo gli standard GRI di rendicontazione degli indicatori energetici/ambientali.

## SOLUZIONI PER LA FINANZA

Nel corso del 2014 il mercato continua ad essere significativamente influenzato dal perdurare della situazione d'incertezza che riguarda, in particolare modo, le economie europee, e dalle ricadute di eventi negativi riferiti a specifiche realtà, come nel caso del fabbisogno di ricapitalizzazione di alcuni importanti istituti bancari nazionali a seguito dell'esito degli *stress test* condotti dalla BCE.

Allo stesso tempo, i clienti del mercato Finanza hanno dovuto rispettare importanti scadenze normative che hanno interessato diversi ambiti operativi, tra i quali:

- le segnalazioni statistiche consolidate e quelle relative alle perdite storicamente registrate sulle posizioni in *default* delle istituzioni finanziarie
- gli obblighi di adeguata verifica della clientela e di registrazione della stessa da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari assicurativi.

Con riferimento allo scenario di mercato delineato, è utile esaminare i risultati e le principali peculiarità delle attività condotte nel 2014. Le principali attività sono riconducibili alle seguenti tipologie:

- progetti finalizzati alla *System Integration* di soluzioni prodotte proprietarie o di terze parti
- progetti di sviluppo *custom* di soluzioni applicative
- vendita di licenze e servizi di manutenzione ordinaria riferiti a soluzioni prodotte proprietarie

- servizi di *Application Maintenance*, riferiti, in via preferenziale, agli ambiti presidiati dalle soluzioni proprietarie
- servizi di *Outsourcing*, relativi alla fornitura di infrastrutture tecnologiche ed all'esecuzione di attività operative proprie del business del cliente
- servizi di *Test Factory*, specializzati per il mercato delle Assicurazioni
- supporto consulenziale di natura metodologica, tecnologica ed applicativa
- servizi di formazione sia tecnica che manageriale.

Il 2014 ha confermato la crescente centralità del ruolo della competenza specialistica, con particolare riferimento alla vendita di licenze di soluzioni proprietarie, ai servizi e ai progetti riferiti agli stessi ambiti applicativi e al supporto consulenziale fornito ai clienti.

In questo ambito assume particolare rilevanza la distribuzione capillare sul territorio italiano dei laboratori (con competenze multidisciplinari) che da un lato contribuisce a supportare al meglio la clientela, consentendo anche la gestione ottimale dei carichi di lavoro, e dall'altro conferma la vocazione di Engineering ad una forte relazione ed integrazione con il territorio.

L'area *Compliance & Governance* si caratterizza per la solidità delle soluzioni proprietarie, confermata anche dalla disamina dei più recenti requisiti normativi. Infatti la gestione qualitativa dei dati e la tracciabilità degli eventi, che rappresentano

indirizzi caratterizzanti il nuovo *framework* normativo, sono caratteristiche peculiari delle soluzioni proposte da Engineering e delle linee-guida alla base degli investimenti avviati per la realizzazione della piattaforma GRaCE (*Governance, Risk Management and Compliance of Engineering*).

Questa piattaforma, che permetterà di gestire il governo delle banche mediante strumenti e processi moderni, ha già ottenuto importanti riscontri positivi in contesti internazionali. Pertanto, si ritiene che possa rappresentare un asset strategico nell'ambito del progetto di internazionalizzazione che è una sfida prioritaria del Gruppo nei prossimi anni.

### Le potenzialità dei *Big Data* nel settore bancario

Sul tema dei *Big Data* è significativo segnalare un importante progetto realizzato in collaborazione con la Direzione Ricerca e Innovazione per un primario Gruppo Bancario.

La soluzione prevede un'architettura basata su tecnologie *Big Data* e, nella sua attuale configurazione, è focalizzata sulla normalizzazione dei patrimoni di informazione propri di alcune banche, afferenti ad un primario Gruppo internazionale e localizzate in diversi Paesi dell'Unione Europea. La principale finalità del progetto è di fornire ai *Business Manager* delle banche una piattaforma a supporto delle attività volte all'individuazione di nuove opportunità di affari, mediante analisi dettagliate basate sulla segmentazione della clientela corporate.

La soluzione attuale utilizza dati strutturati originati dalle banche stesse e rappresenta il primo passo verso la realizzazione di una

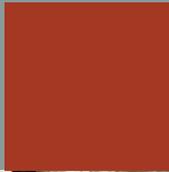
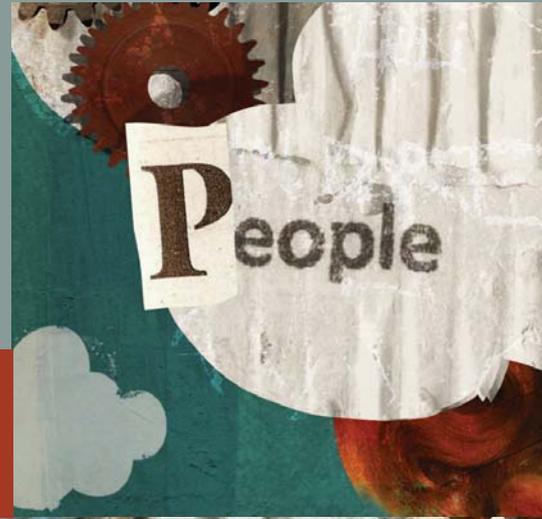
piattaforma *Big Data* destinata a trattare, anche in tempo reale, una consistente mole di dati nell'ottica di ottimizzare la gestione di *self-produced content*, di *social* e *Open Data* al fine di elaborare sofisticate analisi predittive.

Un ulteriore fattore critico di successo è rappresentato dalla forte attenzione verso le tematiche collegate alla *digital transformation*, intesa come applicazione delle tecnologie digitali al ridisegno dell'offerta dei diversi attori di mercato in ottica di competitività e di aderenza alle aspettative dei clienti. Con particolare riferimento ai propri settori di specializzazione, Engineering opera nel duplice ruolo di:

- fornitore di soluzioni/prodotti in ambito *Customer & Credit*, quali fattori abilitanti all'innovazione dei processi nell'ambito di una strategia *omnichannel*, garantendo la flessibilità necessaria a rispondere tempestivamente alle dinamiche di mercato
- promotore dell'innovazione attraverso tecnologie di avanguardia (tra le quali *Big Data*, *Business Intelligence*, *Business Rules Engine* e *Workflow Management*) a supporto di nuovi modelli di business fondati sull'integrazione tra il patrimonio informativo tradizionale e quello relativo ai comportamenti degli utenti sui canali digitali.

Nel 2014 è cresciuto anche l'interesse del mercato verso i servizi di outsourcing, riconfermando la qualità della scelta strategica di specializzare l'offerta su aree (*Compliance & Governance*, Risparmio Gestito, *Back-Office* negli ambiti Finanziamenti e Garanzie) coperte da forti competenze funzionali interne e soluzioni proprietarie, spesso completate da consistenti sinergie con l'offerta aziendale di infrastrutture tecnologiche.





## 3. LE PERSONE

L'innovazione nasce dalle persone e dal loro genio.  
Investire sulle risorse significa creare valore  
e presidiare le vie dello sviluppo.

## Il segreto del nostro successo

Il Gruppo Engineering ha saputo cambiare con successo, attraverso gli anni, adattandosi a nuovi modelli di business e a nuovi mercati e lo ha fatto sempre con grande attenzione alle esigenze del cliente e alla qualità delle soluzioni proposte e dei servizi offerti.

Alla radice di questo successo ci sono le migliaia di azioni coordinate e intelligenti intraprese ogni giorno dalle persone di Engineering: una comunità di professionisti che lavora per il raggiungimento di un obiettivo condiviso di sviluppo e innovazione.

Ogni persona contribuisce alla creazione di valore e l'Azienda lavora affinché ciascun membro della comunità possa esprimere al meglio lo spirito di imprenditorialità e di sviluppo di cui è capace.

Oggi tutto questo assume un senso ancora più profondo: la fisionomia del Gruppo si sta gradualmente modificando a seguito del percorso di internazionalizzazione, che favorisce la composizione eterogenea di collaboratori provenienti da tutto il mondo che interagiscono in modo frequente e proficuo.

I dipendenti di Engineering sono l'Azienda e alimentano il motore del suo successo. E se il successo dell'Azienda è legato così fortemente allo spirito di iniziativa e intraprendenza delle proprie persone, scovare talenti sul mercato, formarli e trattenerli è la base di una strategia industriale che punta sull'eccellenza individuale, sull'ingegno, ma anche sullo spirito collaborativo.

L'Azienda promuove i valori di solidarietà, sicurezza e valorizzazione del merito come ingredienti fondamentali per la coesione aziendale. Assicurare il bene e l'uguaglianza di diritti fra le proprie persone significa consolidare i legami fra i membri del Gruppo, promuovere la trasparenza e la correttezza dei rapporti di lavoro

e consolidare le fondamenta della stabilità del business stesso.

È con questa profonda consapevolezza che Engineering ha costruito un modello di gestione delle risorse umane trasversale e, nei limiti imposti dalle leggi dei Paesi in cui opera, replicato in tutte le sedi nazionali ed internazionali del Gruppo, con l'obiettivo di fidelizzare le risorse interne e accrescerne il senso di appartenenza.

## Una squadra compatta

La forza lavoro di Engineering è costituita da 7.390 persone, distribuite su tutto il territorio nazionale, nelle sedi europee (Belgio, Repubblica di Serbia e dal 2015 Norvegia) ed extra-europee (Brasile, Argentina e Stati Uniti).

Sono uomini e donne ad alto tasso di formazione (55,5% di laureati) e di specializzazione.

L'Azienda ha recentemente proseguito la propria politica di crescita e nel 2014 il personale è aumentato di 107 unità di cui 37 in Italia (essenzialmente legate all'acquisizione di MHT) e 70 presso le sedi estere, in particolare in Brasile con 52 nuovi ingressi in Engineering Do Brasil.

L'organico del Gruppo all'estero ha subito un consistente aumento (+20%) e al 31 dicembre 2014 il numero di dipendenti delle controllate estere è: Engineering Do Brasil 387 unità (a fronte delle 325 dell'anno precedente), Engineering International Belgium 18 unità (a fronte delle 17 dell'anno precedente); a questo si aggiunge l'acquisizione di MHT che ha significato anche un incremento della presenza estera del Gruppo, poiché 7 suoi dipendenti lavorano nella Repubblica di Serbia. In conclusione, il totale complessivo dei dipendenti all'estero è di 412 persone (a fronte dei 342 dell'anno precedente), a cui si aggiungono i 54 italiani assunti dalla capogruppo Engineering Ingegneria Informatica ma che lavorano all'estero. Oltre a questi si contano nella forza lavoro complessiva, in Italia, circa 3.200 risorse all'anno

impiegate dall'indotto impegnato nella fornitura di servizi intellettuali.

In questo quadro di crescita del personale è ancora in corso anche il processo di ristrutturazione di Engineering.mo. Nel mese di gennaio 2015 Engineering.mo, essendo cessata con la fine del 2014 l'efficacia degli accordi sindacali (ereditati dalla precedente proprietà) che prevedevano il mantenimento dei livelli occupazionali, ha attivato una procedura di mobilità per riduzione collettiva di personale per 63 dipendenti (a fronte di 206 persone complessive di organico), di cui 2 dirigenti, 30 quadri e 31 impiegati.

Le motivazioni alla base di questa procedura sono essenzialmente tre:

- la necessità di ottimizzare le strutture di staff, specie per le funzioni sovrapposte a quelle della Capogruppo
- l'esigenza di esternalizzare le attività a più basso valore aggiunto
- l'esigenza di adeguare gli organici ai volumi di ricavi attesi per il 2015, ridottisi a causa della conclusione di alcune importanti commesse.

Il Gruppo ha comunque dato prova del valore riconosciuto alla forza lavoro, investendo nei processi di stabilizzazione. Mediamente negli ultimi anni oltre il 90% dei contratti di apprendistato è stato trasformato in contratti di lavoro a tempo indeterminato, ennesima testimonianza dell'attenzione posta ai processi di selezione e integrazione del personale.

Il turnover, riferito alle sole società italiane, al netto dei passaggi infragruppo e prescindendo dall'acquisizione di MHT, è risultato stabile, ad eccezione delle uscite sopra i 50 anni di età, che sono da ascrivere essenzialmente al programma di gestione degli esuberanti di Engineering.mo, che si è sviluppato attraverso uscite incentivate.

La percentuale di donne è pari al 31%, una quota significativa considerando che la maggior parte

della forza lavoro è composta da tecnici diplomati e ingegneri informatici, professioni storicamente al maschile, come confermato anche dai recenti trend dei nuovi laureati.

Engineering gestisce il rapporto con i propri dipendenti seguendo un approccio di vicinanza, anche fisica, che trasmette presenza e supporto da parte dell'Azienda ai propri dipendenti e collaboratori.

La strategia aziendale ha puntato sulla presenza territoriale e capillare della Direzione Personale e Organizzazione che ha un presidio fisico in tutte le sedi principali del Gruppo: 5 al Nord (Pont-Saint-Martin, Torino, Milano, Brescia, Padova) e 5 al Centro-Sud (Firenze, Ancona, Roma, Napoli, Palermo).

Anche dove non presidia territorialmente con un ufficio, la Direzione del Personale garantisce una presenza almeno settimanale, che consente una relazione diretta dei suoi rappresentanti con i dipendenti di tutte le sedi italiane.

Più in generale, il livello di dialogo e di ascolto tra le persone appartenenti ai diversi livelli gerarchici è elevato; anche quello tra i neo-assunti e il resto dell'Azienda è fortemente agevolato, grazie anche ad una politica delle "porte aperte" che ha previsto l'eliminazione delle porte degli uffici.

L'informalità, in coerenza con la focalizzazione sull'essenzialità e sulla concretezza dei risultati, si può evincere anche dal clima generale di collaborazione e di rispetto diffuso tra le persone.

### La valorizzazione del lavoro

Le risorse umane sono un elemento indispensabile per l'esistenza di Engineering e un fattore critico per competere con successo sul mercato.

Onestà, affidabilità, trasparenza, promozione della capacità e della professionalità sono valori e condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi di Engineering.

Premiare il merito, per Engineering, non rappresenta soltanto un buon proposito ma è un principio

imprescindibile praticato dal Gruppo nella gestione delle risorse umane a garanzia di crescita dell'Azienda.

Valorizzare professionalità e competenza significa garantire capacità di innovazione e sviluppo dei prodotti e dei servizi offerti sul mercato e, naturalmente, creazione di valore.

Questo approccio si concretizza nella politica retributiva attuata da Engineering e nella decisione di arricchire molte retribuzioni con una componente variabile, legata alla performance individuale. Lo stesso principio ha, inoltre, ispirato l'istituzione di un premio di risultato che valorizza il singolo sulla base dei risultati complessivi ottenuti dal Gruppo.

L'Azienda si è impegnata nell'esatta definizione dei profili professionali attribuiti a ciascun dipendente per costruire insieme a ciascuna risorsa un processo omogeneo e trasparente di evoluzione delle carriere. Questo processo è stato avviato nella profonda consapevolezza che lo sviluppo professionale del singolo proceda parallelamente al successo del Gruppo.

In base alla necessità di sviluppo dei profili, l'Azienda definisce, condividendoli, i percorsi formativi di dipendenti e collaboratori, con l'intento di individuare, discutendoli, obiettivi di crescita chiari e motivanti. Il percorso di valutazione dei dipendenti messo in atto annualmente dall'Azienda punta a definire, per l'anno successivo, sia gli obiettivi di performance che quelli di accrescimento delle competenze e di sviluppo del profilo professionale a partire dalle caratteristiche professionali individuali. Emerge con chiarezza, all'interno di questo quadro, l'importanza dell'evoluzione dei profili

e la stretta correlazione esistente fra il profilo professionale e la sua evoluzione tramite gli strumenti offerti dalla formazione. Nel 2014 questa relazione è diventata ancora più stretta poiché il sistema informatico di richiesta dei corsi di formazione filtra l'accesso in base ai requisiti professionali coerenti con le caratteristiche del corso stesso.

Il percorso di valutazione, avviato nel 2006, si è esteso progressivamente, per arrivare oggi ad una copertura di circa il 75% del personale<sup>5</sup>.

Engineering ha fortemente voluto l'istituzione del MEM (*Master Engineering in Management*), un master per i talenti, ovvero per le persone identificate dalle diverse Direzioni come figure ad alto potenziale, sulle quali il Gruppo sceglie di investire in modo mirato, proprio nell'ottica dell'accrescimento continuo delle competenze delle risorse umane.

Nel 2014 è stato progettato, ed è reso operativo dal 2015, uno strumento di gestione dei CV che grazie ad un impianto architettuale complesso è in grado incrociare le informazioni sulle singole persone, inerenti le competenze ma anche le esperienze e le referenze in progetti specifici e consente pertanto di arricchire la mappatura delle competenze e la valorizzazione piena, a livello aziendale globale, del patrimonio espresso dai singoli.

Per quanto riguarda l'integrazione di lavoratori appartenenti a categorie protette, sono definiti dei programmi pluriennali di assunzione e spesso l'Azienda è in anticipo sul piano. Vi è molta attenzione anche alla qualità dell'inserimento e si privilegia la partecipazione dei lavoratori all'interno di gruppi di lavoro e in

---

<sup>5</sup> Una quota percentuale di persone resta fisiologicamente fuori dal processo di valutazione a causa di missioni all'estero, indisponibilità del dipendente per il periodo, maternità, ecc.

processi formativi in grado di valorizzare e portare ad un elevato successo i percorsi di integrazione.

## La sicurezza delle nostre persone

Engineering considera di cruciale importanza la salute e la sicurezza del proprio personale in tutti i Paesi in cui si trova ad operare.

Per questo motivo sono considerati essenziali i sistemi di gestione, gli investimenti e la formazione professionale per ridurre al minimo la possibilità che si verifichino incidenti all'interno degli uffici e presso gli impianti dei Data Center del Gruppo.

Le attività svolte regolarmente dall'Azienda consistono in:

- un costante aggiornamento delle tipologie dei rischi e pericoli per la salute e la sicurezza riconducibili alle attività svolte dai dipendenti
- una corretta gestione, aggiornamento e comunicazione delle politiche e delle procedure interne redatte e approvate dai vertici aziendali, pubblicate nella Intranet aziendale e diffuse a tutti i collaboratori per un corretto svolgimento delle attività lavorative in termini di prevenzione degli incidenti
- un'attività di formazione specifica in aula e sul campo per la prevenzione dei rischi sul lavoro
- le verifiche interne e periodiche sulla corretta attuazione delle procedure.

Engineering ha istituito, all'interno della Direzione Amministrativa del Personale, l'Osservatorio Infortuni che si occupa in particolare di attivare e rendere funzionante un flusso di notizie per ricevere le informazioni e analizzare tutti gli incidenti che avvengono in azienda.

## INFORTUNI PER GENERE

	2012	2013	2014
Donne	n.d.	n.d.	31
Uomini	n.d.	n.d.	53
Totale	99	73	84

## TASSI DI INFORTUNIO

	2012	2013	2014
Indice di Frequenza <sup>6</sup>	7,97	5,09	6,83
Indice di Gravità <sup>7</sup>	0,11	0,07	0,12

L'Osservatorio svolge inoltre tutte le opportune verifiche per l'individuazione di eventuali inadempienze del sistema di gestione della sicurezza in ambito di programmazione, addestramento, insufficienti istruzioni operative, carenze nei controlli e nelle procedure di lavoro, strumenti, macchine o equipaggiamento non adeguati.

Nel corso del 2014, come negli anni precedenti, non si sono registrati infortuni mortali sul lavoro di dipendenti. Data la natura del business di Engineering gli infortuni dei dipendenti accadono prevalentemente nel tragitto da casa al lavoro o nel tragitto verso le sedi dei clienti.

## Le iniziative in favore dei dipendenti

Anche nel 2014, nonostante un quadro generale economico sfavorevole, Engineering ha confermato le proprie politiche di sostegno extra-lavorative messe in campo negli ultimi anni.

Tra queste è certamente da segnalare per assoluta rilevanza nel capitolo salute, l'adesione all'E.F.I.S. Associazione Engineering Fondo Interno di Solidarietà<sup>8</sup>, di circa il 90% dei dipendenti.

<sup>6</sup> **Indice di frequenza INAIL:** rapporto fra numero di infortuni e una misura della durata dell'esposizione al rischio, entrambi omogeneamente delimitati nel tempo e nello spazio (territorio, stabilimento, reparto, settore lavorativo, ecc.). Formula = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate.

<sup>7</sup> **Indice di gravità INAIL:** rapporto fra una misura delle conseguenze invalidanti degli infortuni e una misura della durata dell'esposizione al rischio, entrambi omogeneamente delimitati nel tempo e nello spazio (territorio, stabilimento, reparto, settore lavorativo, ecc.). Formula = [gg. di assenza (escluso quello in cui l'infortunio è avvenuto) + gg. di invalidità permanente x convenzione / n° di ore lavorate] x 1.000.

<sup>8</sup> A seguito dell'Accordo sindacale del febbraio 2010 e in attuazione di uno dei punti più qualificanti e significativi del Contratto Integrativo del 28 luglio 2009.

L'adesione permette al personale e alle famiglie di accedere ad un importante strumento di solidarietà, sostegno e assistenza sanitaria, avente come scopo l'erogazione di trattamenti integrativi del Servizio Sanitario Nazionale e il rimborso delle spese sostenute dagli aderenti per le prestazioni sanitarie nei termini previsti dal Regolamento del Fondo. Rimanendo nel solco del sostegno aziendale, Engineering ha siglato una serie di accordi e facilitazioni in modo che tutti i lavoratori abbiano accesso a varie tipologie di convenzioni per gli acquisti personali in ambito finanziario e *consumer*.

Nel 2014, attraverso un accordo integrativo riguardante quasi tutte le aziende del Gruppo (circa 6.000 famiglie), sono stati estesi i contributi per l'acquisto dei libri delle scuole medie e superiori sulla base di una determinata media scolastica.

La conciliazione vita-lavoro è sostenuta, a livello formale, con la pratica del part-time che è sempre e diffusamente concesso alle lavoratrici neo-mamme.

### **Sosteniamo partecipazione e coinvolgimento**

Attraverso la Direzione Comunicazione e Immagine Aziendale, Engineering incoraggia e promuove il coinvolgimento e la partecipazione dei propri collaboratori a eventi culturali e sportivi attraverso una serie di iniziative come ad esempio lo SkiChallENGe, il torneo aziendale di sci a Pila (AO), a cui partecipano dipendenti del Gruppo, parenti e amici.

In determinati momenti dell'anno, come le feste natalizie, in tutte le sedi sono organizzate iniziative in favore delle famiglie, con particolare attenzione ai bambini. Alla fine del 2014 è stata indetta una nuova campagna rivolta ai figli dei dipendenti: *Un desiderio per il mondo*. L'iniziativa ha ottenuto un grande consenso e il contributo di 250 video, realizzati da bambini e ragazzi, tutti premiati

con un regalo natalizio. I video sono stati diffusi tramite i monitor di tutte le sedi Engineering, sul sito aziendale e sulla Intranet.

L'Azienda lavora inoltre da 10 anni al Progetto Cultura, iniziativa rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo che coltivano passioni personali legate a scrittura, musica, teatro, pittura. Negli ultimi anni ha supportato l'allestimento di mostre e di spettacoli teatrali, oltre alla pubblicazione di circa 20 volumi di prosa e poesie, donati in omaggio agli autori.

Il sostegno alla cultura si esplica anche tramite l'attività redazionale che Engineering dedica alla diffusione di EngZine, rassegna stampa video con notizie riguardanti il mondo della tecnologia, estrapolate dai media di tutto il mondo. La diffusione del video-giornale è quotidiana, tramite mail inviata a tutti i dipendenti e tramite i monitor esposti nelle reception delle sedi Engineering.

### **Formazione continua, un fattore strategico**

In uno scenario come quello del settore ICT, in cui conoscenza e competenza sono divenute fattori strategici di produzione per le imprese, la formazione e il continuo aggiornamento delle competenze sono indispensabili.

La formazione è un tema prioritario all'interno del Gruppo Engineering tanto da aver portato alla costituzione di una Direzione dedicata, che risponde direttamente al Presidente.

Una particolare attenzione è inoltre prestata all'ascolto e alla raccolta del fabbisogno formativo individuale espresso da dipendenti e collaboratori e alla pianificazione del percorso di sviluppo delle competenze professionali in coerenza con il profilo professionale di ogni singolo collaboratore.

Forte di questa visione, Engineering investe circa 7 milioni di euro all'anno per la formazione e lo sviluppo delle competenze professionali delle proprie persone.

## La Scuola “Enrico Della Valle”

La Scuola di Formazione ICT di Engineering è nata per rispondere alla richiesta interna di formazione manageriale e tecnica.

La Scuola, intitolata a Enrico Della Valle, uno dei suoi fondatori, è stata inaugurata nel 2000 a Ferentino, vicino Roma, in un edificio immerso nel verde dotato di 16 aule metodologiche informatizzate, un'aula magna in grado di contenere fino a 140 persone, una biblioteca specializzata e sale lettura.

Nel corso degli anni, all'interno della Scuola, è stata sviluppata un'offerta formativa diversificata e costantemente aggiornata, basata su una metodologia didattica adattabile, di volta in volta, alle specifiche esigenze delle risorse in formazione alle quali si rivolge: principalmente manager e specialisti dell'*Information Technology*. La qualità dell'intervento formativo offerto dalla Scuola è garantita sin dalla fase iniziale di pianificazione del percorso educativo. Partendo dallo studio delle caratteristiche generali del mercato in cui la risorsa opera o dovrà operare, passando attraverso l'analisi delle responsabilità che riveste o che assumerà, fino a giungere all'individuazione degli obiettivi derivanti dal suo inquadramento presente o futuro, ciascun percorso di formazione viene progettato su misura in base al fabbisogno specifico del soggetto coinvolto nel percorso di apprendimento e agli obiettivi dell'organizzazione cui appartiene tramite un'analisi preventiva dei *core driver* aziendali in tema di *talent management*.

I percorsi formativi, così personalizzati, gettano solide fondamenta per lo sviluppo di efficaci piani di crescita del personale all'interno di specifici contesti organizzativi e di business. L'offerta formativa della Scuola è ricca ed eterogenea sia in termini di contenuti che di metodo. Gli obiettivi dei corsi erogati vanno dalla

certificazione di competenze tecnologiche e specialistiche all'acquisizione di competenze integrate di natura tecnica e comportamentale. Alla base dei presupposti metodologici della Scuola risiede infatti l'idea secondo cui con il termine “apprendimento” si intende l'interiorizzazione di conoscenze teoriche, di abilità pratiche ma anche di atteggiamenti: tre elementi indispensabili per formare specialisti in grado di inserirsi operativamente sui progetti e di incidere in maniera più efficace nel proprio contesto di business, entro il ruolo per il quale sono stati formati.

In linea con questa visione articolata dell'apprendimento, ai corsi basati su contenuti di natura tecnico-specialistica, sono stati gradualmente affiancati ulteriori corsi mirati sia allo sviluppo di competenze manageriali e imprenditoriali, sia all'acquisizione di abilità intangibili (cosiddette *soft skills*) intimamente collegate alla pratica del lavoro quotidiano a qualsivoglia livello o profilo e in grado di condizionarne fortemente gli standard di prestazione (es.: corsi di *self-empowerment*, *time management*).

Con oltre 186 corsi a catalogo, 200 docenti certificati, 16.950 giornate/persona tra formazione interna e formazione per i clienti, 40 percorsi di certificazione professionale, un Comitato Scientifico costituito da accademici e manager delle professioni IT che contribuiscono alla organizzazione didattica e partecipano agli eventi formativi, la Scuola di Formazione di Engineering può oggi essere riconosciuta a pieno titolo come una delle più importanti scuole di formazione sull'*Information Technology* a livello nazionale e garantisce una delle più complete offerte formative in ambito IT.

Il Gruppo investe costantemente nella Scuola per ampliarne progetti formativi e struttura.

Fra gli ambiziosi progetti legati alla Scuola "Enrico Della Valle" va certamente annoverata la realizzazione di un campus residenziale. Il progetto ha incontrato, nel 2014, alcune difficoltà burocratico-amministrative che ne hanno rallentato l'avvio, ma l'Azienda è fortemente determinata, nel 2015 e nel 2016, a perseguire l'obiettivo prefissato di avvio dei lavori.

### Mettere in rete le conoscenze

Dal 2009 l'impegno di Engineering si è aperto anche all'esterno: la formazione manageriale e specialistica, da allora, non è più solo "dall'interno per l'interno" ma è disponibile sul mercato tramite l'erogazione multicanale di proposte formative su misura per le esigenze di aggiornamento professionale e l'evoluzione del business di eventuali clienti interessati all'accrescimento delle competenze in ambito IT.

La Scuola "Enrico Della Valle" apre dunque il proprio catalogo e il proprio know-how al mercato, e ciò diventa occasione per tutto il Gruppo Engineering di portare a fattor comune le numerose esperienze maturate negli anni in materia di formazione.

La Scuola affianca organizzazioni pubbliche e private in tutti gli ambiti della formazione in area ICT fornendo approfondimenti su aspetti legati a metodologie, *project management*, tecnologia,

prodotti, competenze manageriali e *soft*, e offrendo supporto in ambito di *change management* e affiancamento nell'accesso ai finanziamenti per la formazione stessa.

L'offerta didattica è organizzata seguendo il tradizionale principio dei percorsi formativi differenziati, strutturati in relazione al livello di accesso, ruoli e obiettivi da conseguire, analisi del mercato di appartenenza, ambiti di specializzazione dei clienti destinatari della formazione.

Ne deriva una proposta formativa ulteriormente rafforzata, saldamente ancorata alle tendenze e alle esigenze di mercato e dei singoli processi di business, ed efficacemente diversificata nei canali di erogazione.

L'aula rimane il centro di gravità degli interventi formativi e della condivisione delle esperienze. La struttura della Scuola è tuttavia in grado di rispondere ad eventuali diverse esigenze dei clienti attraverso la progettazione di interventi formativi in modalità tradizionale presso le sedi dei clienti o la strutturazione di percorsi formativi a distanza (*e-learning*) e *blended* che fanno uso totale o parziale dei più innovativi canali interattivi e multimediali messi a disposizione dalla tecnologia per lo scambio dei saperi *off-site*, delle piattaforme tecnologiche innovative

### I NUMERI DELLA FORMAZIONE INTERNA

Giornate di formazione annue per genere	Italia 2014	Estero 2014	Totale 2014
Giornate totali	11.618	72	11.690
Donne	2.791	34	2.825
Uomini	8.827	38	8.865

Giornate di formazione annue per inquadramento professionale	Italia 2014	Estero 2014	Totale 2014
Dirigenti	269	0	269
Quadri	2.202	14	2.216
Impiegati	9.147	58	9.205

per l'*e-learning*, l'*edutainment* e l'apprendimento cooperativo a distanza.

Queste modalità di erogazione offrono ambienti evoluti di *knowledge management* a più basso impatto economico e ambientale, poiché riducono al minimo le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dagli spostamenti di formatori e formati, consentono di ampliare il raggio di azione degli interventi formativi e sono particolarmente adatti per la costituzione di gruppi (es: formazione iniziale per profili *junior* o per riqualificazione di risorse *senior*).

La flessibilità del metodo, la definizione *ad hoc* della strategia didattica, l'ampia disponibilità di corsi a catalogo, la diversificazione dei canali di erogazione, consentono alla Scuola di Formazione ICT "Enrico Della Valle" di offrire soluzioni formative *client-oriented*, profilate sulla base delle evidenze emerse in fase di analisi preliminare del fabbisogno educativo.

Fra le *case-history* di successo, citiamo due progetti formativi triennali portati avanti nell'ambito di un accordo quadro con l'ONU. Il primo è incentrato sulla formazione di professionisti IT per l'utilizzo e la certificazione di vari sottoprodotti della tecnologia Symantec nelle diverse missioni di pace delle Nazioni Unite a livello mondiale.

Il secondo si focalizza invece sullo sviluppo delle competenze di *leadership* e delle *soft skills* e si rivolge ai manager delle Nazioni Unite appartenenti alle sedi europee, americane e africane.

La Scuola è infine attiva, a partire dal 2013, nella formazione tecnica ai professional di EFSA-European Food Safety Authority, per formare tutti i dipendenti dell'area IT su SAS, Web Center e Microstrategy.

In particolare nel 2014 è proseguita l'erogazione dei corsi su Microstrategy.

## Sapere, saper fare, saper essere

La definizione dei profili professionali all'interno di Engineering punta a declinare tre livelli delle competenze: sapere (competenze tecniche e specialistiche), saper fare (abilità pratiche, applicazione del sapere tecnico-specialistico) e saper essere (competenze comportamentali).

Il percorso formativo della Scuola, elaborato con la collaborazione di docenti interni ed esterni, segue lo sviluppo di tre aree principali dell'apprendimento professionale:

- Tecnologia: programmazione, analisi e progettazione di sistemi hardware e software
- Metodologia: capacità relative all'area funzionale (es. *Service e Project Management*)
- Sviluppo Comportamentale e Manageriale: competenze di tipo trasversale (già definite *soft skills*).

L'attività di formazione rappresenta lo strumento attraverso cui queste competenze si rafforzano e si integrano con l'obiettivo finale di allineare la performance professionale di dipendenti e collaboratori agli standard qualitativi, tecnici, metodologici e di processo richiesti dal mercato italiano e internazionale. Particolare importanza viene attribuita, in questa prospettiva, anche alle politiche di certificazione delle competenze dei dipendenti del Gruppo.

Uno degli standard di più alto livello internazionale, particolarmente diffuso e apprezzato all'interno dell'Azienda, è la certificazione metodologica *Project Management Professional* (PMP), ormai diventata un punto di riferimento fondamentale per le risorse interne a cui è assegnata la responsabilità di gestione dei progetti, dalla fase di pianificazione alla chiusura.

La certificazione PMP® viene rilasciata dal Project Management Institute (PMI), fondato nel 1969 e attualmente presente in 104 Paesi con 272 rappresentanze e sedi accreditate.

Il Gruppo Engineering ha promosso, negli ultimi anni, la diffusione della certificazione PMP® presso i propri dipendenti tramite campagne di formazione mirate, conseguendo risultati consistenti: 454 dipendenti dell'azienda certificati PMP® (+124 certificazioni PM, tra PMP® e Prince 2, nel 2014).

L'impegno sul versante del *Project Management* è inoltre confermato dal riconoscimento ricevuto dallo stesso *Project Management Institute* (anche a seguito dell'intensa attività di certificazione promossa all'interno dell'Azienda) che, a partire dal 2007, ha incluso la Scuola di Engineering nell'elenco delle strutture abilitate (*R.E.P.* – *Registered Education Partner*) al rilascio di crediti per il mantenimento della certificazione PMP®. Consapevole che la certificazione professionale specialistica delle risorse garantisce ai propri clienti il possesso di standard qualitativi sempre allineati alle evoluzioni del contesto tecnologico di riferimento, la Scuola di Engineering predispone ed aggiorna costantemente la propria offerta formativa finalizzata all'ottenimento delle più prestigiose certificazioni internazionali del mondo dell'*Information Technology* con particolare riferimento ad attività di progettazione e sviluppo software, all'implementazione ed amministrazione di database.

La Scuola è inoltre accreditata come *Testing Center* presso i principali enti di certificazione internazionali e organizza, ogni anno, percorsi didattici di preparazione al conseguimento delle più richieste certificazioni come ad esempio Oracle, Microsoft, Red Hat, VMware, SAP e molte altre.

### Progetto RESKILL

Nel corso del 2014, la Scuola ha avviato con la Direzione Tecnica Innovazione e Ricerca un programma di riqualificazione delle competenze professionali ritenute superate. In particolare il focus dell'anno è stato la riqualificazione delle competenze dello *Sviluppatore Host*.

Nel programma di *reskill* sono state identificate 4 aree tecnologiche di intervento per la riqualifica con un tempo di aula diverso:

- PL/SQL (durata formazione in aula: 1 settimana)
- Java (durata formazione in aula: 4 settimane)
- Dot.net (durata formazione in aula: 4 settimane)
- *Business Intelligence* (durata formazione in aula: 3 settimane).

Nel percorso di formazione sono state coinvolte circa 50 persone – selezionate tra quelle con la competenza principale di *Sviluppatore Host* – e per le quali si prevedeva il termine delle attività *Host* alla chiusura delle attività in corso.

### I NUMERI DELLA SCUOLA

	2014	2013	2012
Docenti con pluriennale esperienza formativa	200	170	160
Partecipanti totali	4.932	6.550	6.250
Partecipanti interni	3.472	4.367	4.166
Partecipanti esterni	1.460	2.183	2.084
Giornate persona/formazione totali	16.950	20.200	19.200
Giornate persona/formazione discenti interni	11.700	13.437	14.127
Giornate persona/formazione discenti esterni	5.250	6.763	5.073
Aule metodologiche e informatizzate	16	16	15
Discenti interni certificati	757	674	553
Certificazioni conseguite dai discenti interni	757	788	688

Dopo la sessione di aula è stata avviata una fase di *training on the job* con l'obiettivo di mettere in pratica le competenze acquisite.

Con il supporto delle Direzioni di mercato sono state identificate attività produttive nelle quali sono state inserite persone per svolgere attività di apprendimento sul campo; ciascuna di esse è stata assegnata ad un tutor.

La fase di *training on the job*, della durata di tre mesi, è stata monitorata con report e colloqui intermedi per valutarne l'andamento.

### Vicini alla comunità

In sintonia con la volontà di contribuire alla comunità in cui opera, Engineering ha confermato nel 2014 il sostegno a favore di iniziative in ambito accademico-scientifico, musica, arte, cultura, sport attraverso sponsorizzazioni e liberalità, con uno stanziamento pari a 597.000 euro.

### Reporter per la Terra 2015

A maggio 2015 Engineering ha deciso di proseguire la collaborazione con Earth Day Italia, istituendo il premio "Reporter per la Terra" per sottolineare la propria attenzione nei confronti delle tematiche ambientali.

"Reporter per la Terra" è un premio che intende gratificare i migliori contributi giornalistici e foto-giornalistici offerti dal vasto panorama italiano dell'informazione ambientale nel periodo tra l'Earth Day 2014 e l'Earth Day 2015.

Obiettivi del premio: la creazione di momenti di incontro con alcuni dei media e delle testate giornalistiche più autorevoli del Paese; tenere alta l'attenzione sulle dinamiche ambientali che stanno condizionando l'Italia e il Pianeta; premiare il ruolo dell'informazione nei processi di sensibilizzazione alla tutela del Pianeta e del nostro territorio.

L'evento finale di premiazione è stato inserito nel quadro delle celebrazioni per la 43<sup>ma</sup> Giornata Mondiale dell'Ambiente che Earth Day Italia ha organizzato il 5 giugno.

### Programma il Futuro

Engineering è tra i partner del progetto "Programma il Futuro", promosso dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, in collaborazione con il Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica (CINI), per introdurre in modo strutturale il pensiero computazionale nella scuola italiana.

Lanciato per l'anno scolastico 2014/2015, "Programma il Futuro" ha l'obiettivo di promuovere l'adozione nelle scuole di una serie di strumenti semplici, divertenti e facilmente accessibili per formare gli studenti sui concetti di base necessari ad affrontare l'evoluzione digitale.

Nel 2010 gli Stati Uniti hanno lanciato una massiccia campagna per l'introduzione del pensiero computazionale nelle scuole di ogni ordine e grado. La campagna, denominata *code.org*, ha riscontrato un notevole successo non solo negli USA, tanto che nel 2014 ha visto la partecipazione di circa 15 milioni di studenti (di cui 10 milioni di ragazze) e insegnanti di tutto il mondo all'iniziativa l'Ora del codice<sup>9</sup>.

In Italia, grazie all'iniziativa "Programma il Futuro", le aziende partner affiancheranno il CINI e il MIUR per una sperimentazione globale dell'introduzione strutturale nelle scuole dei concetti di base dell'informatica attraverso il gioco e strumenti di facile utilizzo. L'iniziativa arriva in un momento delicato per la scuola italiana e per il futuro delle prossime generazioni. In prospettiva, un'adeguata educazione al pensiero computazionale e inserita come elemento

<sup>9</sup> [www.hourofcode.com/it](http://www.hourofcode.com/it) - La prima sperimentazione tenuta nella Settimana Europea dell'Ora del Codice dall'11 al 17 ottobre 2014 - 1.176 classi coinvolte, 22.464 studenti partecipanti, 16.166 dei quali hanno completato almeno un'ora di programmazione - ha visto l'Italia al primo posto per numero di eventi organizzati nelle scuole; nel successivo appuntamento, la Settimana Mondiale dell'Ora del Codice che si è svolta dall'8 al 14 dicembre 2014, l'Italia è risultata la prima nazione al mondo, a parte gli USA. Al termine della settimana più di 180.000 tra studenti e docenti in tutta Italia avevano svolto almeno un'ora di vera informatica.

pervasivo nella didattica nei vari ordinamenti scolastici italiani, sarà essenziale per far in modo che le nuove generazioni di cittadini crescano con la consapevolezza che l'elemento digitale potrà essere considerato uno strumento "amico" e di supporto alla vita privata e lavorativa.

Un aspetto essenziale per la riuscita del progetto è la messa a disposizione da parte delle imprese partner di alcuni volontari esperti di tecnologia, in grado di supportare i docenti nella progettazione ed erogazione di eventi introduttivi e formativi.

Engineering fa parte di questa rete, con la qualifica di "benefattore" e con circa 40 dipendenti volontari distribuiti in tutta Italia<sup>10</sup>.

### **A scuola di coding con il robot NAO**

Engineering investe su un ulteriore progetto volto a stimolare la diffusione della conoscenza dell'*Information Technology* fra i più giovani.

Nel 2015 ha scelto infatti di sostenere le attività legate all'insegnamento della robotica del Liceo Scientifico "Enrico Fermi" di Padova, istituto scolastico all'avanguardia nel *coding*<sup>11</sup>, contribuendo alla realizzazione di un *Robotic Lab* all'interno del Liceo, un laboratorio informatico trasformato in una "palestra della conoscenza" in cui i ragazzi potranno estendere le loro conoscenze in modo collaborativo su questi temi. Il sostegno al progetto si è concretizzato, nell'ultimo anno, in una sponsorizzazione per l'acquisto di un esemplare di NAO, il celebre robot umanoide programmabile.

Il Liceo "Enrico Fermi" sviluppa percorsi didattici mirati a stimolare, negli studenti, l'apprendimento di una cultura dell'innovazione diffusa attraverso l'educazione sociale e civica, oltre che personale, e partecipa già con un team di ragazzi al NaoChallenge 2015, competizione

internazionale studentesca il cui obiettivo è quello di motivare gli studenti delle scuole superiori di tutto il mondo all'apprendimento dell'ICT, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e di programmazione.

La presenza del robot NAO nella scuola, acquistato con l'aiuto di Engineering, ha consentito agli studenti di esercitarsi "sul campo" nel *coding*, di fare pratica negli studi di programmazione e di robotica sviluppando applicazioni anche in ambito sociale.

### **Il sostegno a Medici Senza Frontiere**

Riciclare preservando l'ambiente e insieme continuare a percorrere la strada della solidarietà. È questo il senso dell'iniziativa adottata da Engineering che unisce il recupero dei vecchi cellulari con il sostegno a "Medici senza Frontiere".

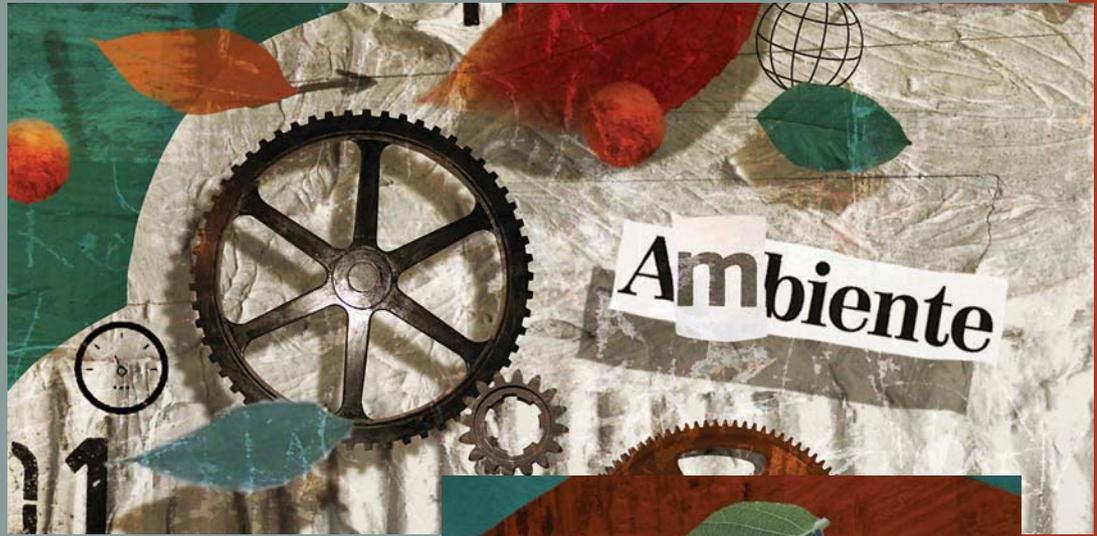
Si parte dai cosiddetti RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), una famiglia che racchiude tutti i rifiuti derivanti dai grandi e piccoli elettrodomestici come i telefoni cellulari. Queste apparecchiature possono essere riutilizzate interamente o parzialmente perché composte da materie prime riciclabili o nobili.

Così, i telefoni aziendali che i dipendenti restituiscono vengono consegnati da Engineering ad una società di smaltimento di rifiuti speciali che, in base a una valutazione per tipologia, tecnologia, stato d'uso e di conservazione, procede alla valorizzazione economica dei vecchi telefoni o di singoli componenti ancora utilizzabili, e provvede ad emettere un bonifico in favore di "Medici Senza Frontiere" (associazione no profit che fornisce assistenza medica alle popolazioni colpite da conflitti, epidemie, catastrofi naturali o escluse dall'assistenza sanitaria).

<sup>10</sup> Le aziende partner contribuiscono al progetto sia con un sostegno finanziario, sia mettendo a disposizione risorse in termini di prodotti e servizi.

<sup>11</sup> Il Liceo ha conseguito per due anni consecutivi il primo posto in Europa nella gara internazionale NASA - MIT "ZeroRobotic" e ha avviato una collaborazione con il Dipartimento di Pediatria dell'Università degli Studi di Padova per il Progetto Baby-Goldrake che si prefigge lo scopo di inserire la robotica pediatrica ed educativa a scuola a partire dall'anno scolastico 2015-2016, promuovendo applicazioni usabili da bambini ospedalizzati.





## 4. L'AMBIENTE

L'ambiente ha bisogno di tecnologie intelligenti in grado di gestire al meglio sia le sorgenti energetiche tradizionali che le fonti rinnovabili. Una sfida per tutti e un modello di business per l'Azienda.

## Gli impatti ambientali del business

Il business di Engineering non prevede un processo manifatturiero e gli impatti sull'ambiente di circa 30 sedi italiane del Gruppo su rifiuti, luce e acqua sono assimilabili a quelli delle utenze urbane. L'azienda ha comunque implementato un sistema di gestione ambientale ricevendo per gli uffici di Napoli e Palermo la certificazione secondo lo standard internazionale ISO 14001, a cui nel 2015 si sono aggiunte le società controllate Engineering Tributi, Engineering.mo e Engiweb Security con sede a Napoli, Palermo e a Roma.

I principali impatti ambientali riconducibili al Gruppo Engineering sono costituiti dalla produzione di rifiuti elettronici e dai consumi di energia elettrica necessari al mantenimento dei 6 *Data Center* del Gruppo (Pont-Saint-Martin, Torino, Milano, Padova, Vicenza, Roma) che assicurano anche la gestione dell'infrastruttura tecnologica informatica su cui si appoggiano le 30 sedi italiane del Gruppo per le loro attività in remoto, e dalle emissioni in atmosfera derivanti dalla mobilità del personale.

In un *Data Center* le principali voci di consumo di energia sono riferite agli apparati informatici, ai sistemi di raffreddamento e ai sistemi di ventilazione e di distribuzione elettrica. Il *Data Center* di Pont-Saint-Martin è un esempio di impianto all'avanguardia in Italia in termini di sostenibilità ambientale grazie all'impianto geotermico a supporto dei sistemi di raffreddamento.

Engineering prevede per l'anno 2015 di raddoppiare l'impianto geotermico con l'obiettivo di raggiungere un PUE inferiore a 1,4. Il PUE (*Power Usage Effectiveness*) è il parametro che misura la sostenibilità energetica che per il *Data Center* di Pont-Saint-Martin ha un valore nel 2014 pari a 1,53.

Nel mondo degli addetti è definito "Green Data Center" un impianto che raggiunge livelli di efficienza energetica con PUE inferiore a 1,6. Il parametro *Power Usage Effectiveness*, secondo la definizione standard dell'ente internazionale The Green Grid, indica il rapporto tra il consumo elettrico complessivo di un *Data Center* (condizionatori, ventilatori ecc.) e il consumo dei soli apparati IT. Per avere un livello efficiente di consumi, il PUE di un *Data Center* deve essere sotto il 3,0. Un valore di 2,0 rappresenta invece un ottimo livello di efficienza, mentre i valori intorno all'1,5 sono considerati eccellenti.

Nel corso del 2015 verranno installati 2 nuovi UPS (apparecchiature che garantiscono la continuità elettrica dell'infrastruttura del *Data Center*) di ultima generazione e tecnologia con un rendimento superiore al 98%.

L'evoluzione tecnologica e di business dei *Data Center* di prossima generazione avrà un impatto anche sul processo di efficienza energetica delle città del futuro.

In quest'ambito Engineering è *prime contractor* del consorzio GEYSER composto da 10 partner europei industriali, accademici e istituzionali di primo livello, provenienti da Italia, Germania, Irlanda, Grecia, Spagna, Svizzera, Paesi Bassi e Romania, e ha come obiettivo la realizzazione di un *framework* tecnologico e di business che permetta ai *Data Center* del futuro di interagire con le infrastrutture energetiche delle *Smart Cities* come ad esempio le reti elettriche e di teleriscaldamento, attraverso scambi di energia elettrica e termica.

Obiettivo principale del progetto GEYSER è rendere i *Data Center* del futuro in grado di dialogare e collaborare con le reti di distribuzione dell'energia (*Smart Grid*) per modulare il proprio assorbimento di energia nel corso della giornata e in diverse fasce orarie sfruttando i propri elementi di flessibilità come il trasferimento

**Pont-Saint-Martin: risparmi ed eccellenza**

Il *Data Center* di Pont-Saint-Martin, in Valle d'Aosta, è stato realizzato nel 1998, impiega circa 350 risorse e ospita il principale polo di servizio e di governo delle attività IT del Gruppo Engineering.

Nel 2011 è stato inaugurato un innovativo impianto di geotermia a supporto del raffreddamento dei sistemi ospitati al suo interno, che l'Azienda prevede di ampliare ulteriormente nel 2015.

Lo stabilimento, che fa parte della rete di strutture IT di Engineering, ospita e gestisce circa 2.500 sistemi di un centinaio di clienti italiani e internazionali all'interno dei suoi 6.400 mq, di cui 2.400 costituiti da bunker.

L'impianto geotermico prevede l'utilizzo di acqua a bassa temperatura, prelevata ad una temperatura di 13 gradi da due pozzi appositamente costruiti a 40 metri di profondità, che viene successivamente raffreddata a circa 7 gradi. L'impianto trasmette l'acqua ai sistemi di raffreddamento del *Data Center* con effetti sul risparmio energetico, quantificati in un abbattimento del 12%, cioè 1,2 GWh nel 2012 e 1,3 GWh nel 2013 e nel 2014.

L'edificio dispone di una sala di controllo, locali bunkerizzati e di diverse *utilities*: centrale elettrica, geotermica, frigorifera, sistema di gestione e controllo degli impianti (incendio, sicurezza, elettrici, tecnologici), impianto di estinzione incendi per i locali tecnologici.

In relazione al progetto di ampliamento, Engineering ha recentemente ottenuto la concessione per incrementare il prelievo e la restituzione di acqua di falda.

Tenendo conto che l'acqua prelevata non viene sottoposta ad alcun processo industriale oltre alla variazione di temperatura, l'incremento della portata non ha impatti significativi sull'ambiente.

La temperatura di restituzione dell'acqua nel torrente Lys è conforme a quanto previsto nel disciplinare della concessione della Regione Valle d'Aosta.

Questo ampliamento dell'impianto geotermico consentirà nel corso del 2015 di fare a meno dei Gruppi Frigo con conseguente ulteriore risparmio energetico.

del carico computazionale (*workload*), l'attivazione dei generatori di energia elettrica di back-up e l'utilizzo dei propri sistemi di accumulo di energia. Un altro risultato atteso è la possibilità di riutilizzare una parte del calore prodotto dai *Data Center* che altrimenti andrebbe perso, convogliandolo in reti di teleriscaldamento.

**CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA ED EMISSIONI**

Energia elettrica uffici <sup>12</sup>	2014
Consumo energia elettrica (KWh)	6.183.417
Consumo energia elettrica (GWh)	6,183
Consumo energia elettrica (GJ)	22.260
Emissioni CO <sub>2</sub> (t) <sup>13</sup>	2.517

<sup>12</sup> Il dato calcolato puntualmente a partire da quest'anno non include tutte le sedi, ma i principali uffici in Italia. I KWh rendicontati non includono le poche sedi "temporary office" in cui i servizi sono offerti tutto incluso (compresa energia elettrica).

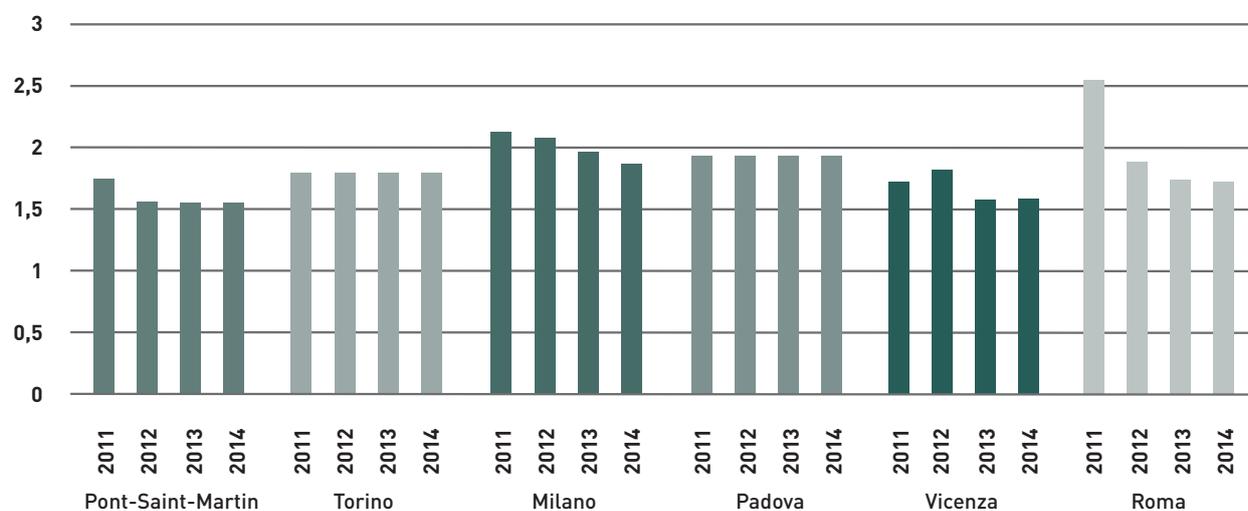
<sup>13</sup> Fattore di conversione: 407gr CO<sub>2</sub> x KWh (Fonte: Terna 2012 "Confronto internazionale: fattori di emissione atmosfera di CO<sub>2</sub>").

STORICO CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DEI DATA CENTER ENGINEERING<sup>14</sup>

Data Center	Pont-Saint-Martin				Torino				Milano			
Anno	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Consumo di energia elettrica GWh	9,7	10	10,9	12,5	2,2	2,4	2,3	2,1	12,3	14,1	13,8	10,6
Consumo di energia elettrica KWh	9.700.000	10.000.000	10.900.000	12.500.000	2.200.000	2.400.000	2.300.000	2.100.000	12.300.000	14.100.000	13.800.000	10.600.000
Consumo di energia elettrica GigaJoule	34.900	36.000	39.100	44.800	8.000	8.600	8.400	7.700	44.094	50.547	49.700	38.000
Power Usage Effectiveness (PUE)	1,71	1,54	1,53	1,53	1,8	1,81	1,8	1,8	2,16	2,09	1,99	1,9

Data Center	Padova				Vicenza				Roma			
Anno	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Consumo di energia elettrica GWh	1,6	1,7	1,6	1,5	4,2	4	3,8	3,47	1,7	1,8	1,6	1,2
Consumo di energia elettrica KWh	1.600.000	1.700.000	1.600.000	1.500.000	4.200.000	4.000.000	3.800.000	3.470.000	1.700.000	1.800.000	1.600.000	1.200.000
Consumo di energia elettrica GigaJoule	5.800	5.900	5.800	5.500	15.057	14.340	13.800	12.500	6.094	6.453	5.900	4.300
Power Usage Effectiveness (PUE)	1,97	1,97	1,96	1,96	1,74	1,84	1,61	1,6	2,58	1,91	1,74	1,74

## TREND DEL PUE PER DATA CENTER

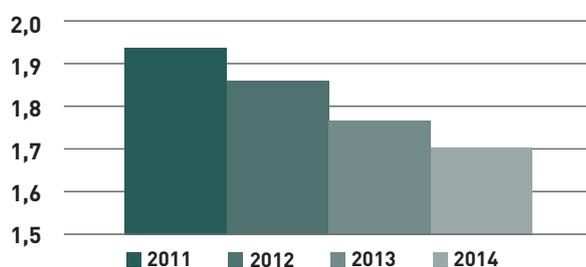


<sup>14</sup> I dati 2011-2012 di Milano, Roma e Vicenza sono stati gestiti e forniti dal gestore precedente (T-Systems Italia).

ENERGIA ELETTRICA DATA CENTER<sup>15</sup>

	2011	2012	2013	2014
Consumo di energia elettrica GWh	31,7	34	34	31,37
Consumo di energia elettrica KWh	31.700.000	34.000.000	34.000.000	31.370.000
Consumo di energia elettrica (GJ)	114.120	122.400	122.400	112.932
Emissioni CO <sub>2</sub> (t) <sup>16</sup>	12.902	13.838	13.838	12.768

## PUE GLOBALE\*



\*Media ponderata PUE rispetto al consumo di energia elettrica GWh

## EMISSIONI ED ENERGIA TOTALI (ITALIA)

	2014
Consumo (GJ)	219.546
Emissioni CO <sub>2</sub> scope 1 (Ton)	5.900
Emissioni CO <sub>2</sub> scope 2 (Ton)	15.285

## Rifiuti: una gestione corretta

La voce più significativa in quest'ambito è rappresentata dai rifiuti elettronici prodotti dalla gestione dei 6 Data Center del Gruppo e riconducibile alla sostituzione di componenti degli impianti, che nel 2014 è stata pari a circa 29 tonnellate. Il 100% dei rifiuti elettronici prodotti viene in prima battuta analizzato presso i due centri di stoccaggio del Gruppo a Roma e Pont-Saint-Martin e in seguito conferito a ditte specializzate e certificate per il corretto recupero (codice R13) dei materiali (codice 160214).

I rifiuti elettronici dei Data Center sono "sostenibili" perché in gran parte vengono riutilizzati in altri settori industriali.

Una seconda tipologia di rifiuti elettronici generati presso gli uffici del Gruppo è costituita dai pc. In quest'ambito Engineering ha implementato

nelle sedi italiane un sistema virtuoso che permette da una parte di contenere i costi per l'acquisto di nuovi pc e dall'altro determina un impatto più contenuto sull'ambiente con una minore produzione standard media di rifiuti elettronici collegati alla sostituzione dei pc.

Da molti anni l'ufficio Servizi Infrastrutture Tecnologiche (SIT) di Engineering ha creato, grazie anche all'acquisizione di competenze specifiche e in ragione dell'alto numero di pc utilizzati in Azienda in Italia, una fitta ed efficiente rete per il ripristino dei computer danneggiati con la semplice sostituzione di componenti, proprio come potrebbe capitare all'interno di una officina meccanica. Questo è un esempio di come un approccio alla sostenibilità possa, nella maggior parte dei casi, generare anche un contenimento o una riduzione dei costi aziendali.

<sup>15</sup> L'apparente contraddizione tra l'introduzione dell'impianto geotermico a Pont-Saint-Martin e un incremento dei consumi di GWh tra il 2011 e il 2014 è motivata dall'elevato numero di nuovi clienti entrati in quel periodo; in assenza di geotermia, l'incremento dei consumi di energia elettrica sarebbe stato molto maggiore.

<sup>16</sup> Fattore di conversione: 407gr CO<sub>2</sub> x KWh (Fonte: Terna 2012 "Confronto internazionale: fattori di emissione atmosfera di CO<sub>2</sub>").

Di minore rilevanza sono i rifiuti generati dagli uffici di Engineering, dove è comunque attiva la raccolta differenziata in tutte le sedi italiane, talvolta in anticipo rispetto ai regolamenti comunali locali, e dove oggi ogni 300 postazioni di lavoro è presente in media un punto di raccolta per plastica, carta e indifferenziata. Inoltre, ciascuna postazione individuale ha a disposizione un contenitore per la carta.

I toner terminati delle stampanti vengono smaltiti da società specializzate o, nel caso di stampanti in leasing, direttamente dalla società di locazione, mentre le lampade fluorescenti sono raccolte e smaltite dalle società che curano la manutenzione delle sedi.

#### RIFIUTI ELETTRONICI

Descrizione	2012	2013	2014
Tonnellate prodotte	24,03	50,35	32,54
di cui conferite a ditte specializzate e certificate per il corretto smaltimento	24,03	50,35	32,54

#### FLOTTA AZIENDALE (ITALIA)

	2012	2013	2014
Chilometri percorsi <sup>17</sup>	35.730.000	37.320.000	38.890.000
Consumo di gasolio (Ton) <sup>18</sup>	1.862	1.898	1.947
Consumo di gasolio (GJ)	80.680	82.253	84.354
CO <sub>2</sub> (Ton) <sup>19</sup>	5.800	5.912	6.064
gr CO <sub>2</sub> /Km	162,3	158,4	155,9

<sup>17</sup> Chilometri percorsi stimati in base a fasce medie di percorrenza annuali fornite dalla società di noleggio.

<sup>18</sup> Dati calcolati utilizzando i costi del carburante annui divisi per i prezzi medi del gasolio al consumo (2012-2014) forniti dal Ministero dello Sviluppo Economico.

<sup>19</sup> Fattore di emissione del gasolio 3,115 t CO<sub>2</sub>/t carburante. Fonte: Ministero dell'Ambiente "Tabella parametri standard nazionali".

#### Per una mobilità sempre più sostenibile

Nel 2014 il personale di Engineering ha compiuto numerosi spostamenti verso le sedi degli oltre 1.000 clienti presenti su tutto il territorio italiano, percorrendo circa 39 milioni di chilometri. La flotta di auto aziendali è composta da 1.133 mezzi (tutti ad alimentazione diesel), di cui una buona percentuale (602 auto aziendali) registra emissioni di CO<sub>2</sub> contenute entro i 120 gr/km.

La policy aziendale sugli spostamenti del personale pone una particolare attenzione alla limitazione dei consumi di carburante e delle emissioni. Dall'inizio del 2013 è stata varata una nuova politica di noleggio, che prevede obbligatoriamente per la prima fascia di vetture (destinate a impiegati e quadri) un limite di consumi inferiore a 4,2 litri di carburante per 100 chilometri nel ciclo combinato. Per la seconda fascia (quadri super e dirigenti) il limite è fissato a 4,6 litri per 100 chilometri.

La sostituzione delle vetture nel corso del tempo ha determinato un progressivo miglioramento dell'efficienza (gr CO<sub>2</sub>/Km) della flotta, testimoniato dai dati di efficienza dei consumi e delle emissioni rapportati ai chilometri percorsi, riportati nella tabella dati della flotta aziendale.

In ultimo, un importante contributo all'ambiente viene garantito dall'efficiente sistema di videoconferenza aziendale, che gestisce annualmente circa 3.000 incontri virtuali, consentendo di ridurre gli spostamenti fisici.

### **L'Information Technology per le energie rinnovabili**

Il mutamento delle condizioni climatiche e le limitate risorse di combustibile fossile spingono ad approntare un sistema energetico intelligente, in grado di gestire in modo efficiente tanto le sorgenti di energia tradizionali quanto le fonti di energia rinnovabile, oltre che a sviluppare nuovi modi di utilizzare l'energia, come per esempio i veicoli elettrici.

La via da seguire è rappresentata dalle *Smart Grid*, applicazioni che consentono la fornitura di servizi affidabili per l'energia elettrica e garantiscono l'equilibrio permanente tra la generazione di energia e la domanda attraverso l'integrazione nel sistema energetico di sistemi avanzati di *Information and Communication Technology* (ICT), oltre a cercare di far fronte alla volatilità dell'energia prodotta dalle fonti rinnovabili.

In questo senso infatti l'ICT rappresenta l'unico collante possibile tra domanda e offerta all'interno dell'Energy & Utilities Smart Market. L'integrazione dell'ICT nell'infrastruttura di distribuzione dell'energia permette infatti di far fronte, in tempo reale e in modo efficiente, capillare, personalizzato e proattivo, alla volatilità del carico delle reti e dell'energia generata attraverso l'utilizzo di sistemi di comunicazione.

Mettere le competenze e i mezzi garantiti dall'Information Technology al servizio delle energie rinnovabili è una delle sfide che Engineering ha sposato insieme ad altri grossi player del settore come Telecom Italia e Enel Green Power, riuniti all'interno del Consorzio

FINESCE (Future INternet for Smart ENergy Services).

Le attività di ricerca del Consorzio identificano i requisiti ICT per le *Smart Grid*, sviluppando l'architettura di riferimento e contribuendo, contestualmente, allo sviluppo di standard industriali. Questi elementi favoriranno l'adozione diffusa delle soluzioni per le *Smart Grid* in Europa e oltre.

Questi standard costituiscono la base per la rete intelligente del futuro, che dovrà necessariamente gestire la ricarica dei veicoli elettrici, offrire sistemi per la gestione del risparmio energetico per edifici domestici e commerciali e, più in generale, abilitare meccanismi di demand-response nella fornitura, il tutto valorizzando l'energia prodotta da fonti rinnovabili.

In Italia negli ultimi anni si sta registrando un notevole incremento della generazione distribuita di energia. Il fotovoltaico sta oltrepassando la fase di nicchia e ha già superato la rilevante quota di 11 GW complessivi di potenza installata, a fronte di oltre 250.000 piccoli impianti. Il "Rapporto Comuni Rinnovabili 2015" di Legambiente dice che l'Italia è il primo Paese al mondo per produzione di energia solare che ad aprile 2015 incide per oltre l'11% sulla produzione totale di energia elettrica italiana. Complessivamente nel 2014 le rinnovabili hanno contribuito a soddisfare il 38,2% dei consumi elettrici complessivi del Paese, con una produzione passata in tre anni da 84,8 a 118 TWh.

Da questo importante fenomeno scaturisce la necessità di abilitare un processo di trasformazione strutturale di ogni fase del ciclo energetico, dalla generazione all'accumulo, al trasporto, alla distribuzione, alla vendita e, soprattutto, al consumo intelligente di energia. Troppo spesso ancora oggi capita di vedere pale eoliche ferme durante giornate ventose. La rete elettrica italiana trova ancora difficoltà

nel pieno sfruttamento degli impianti alimentati da energie rinnovabili, dove il bilanciamento di energia continua ad essere il principale ostacolo.

Engineering partecipa al progetto INGRID per la realizzazione di un impianto dimostratore da 39 MWh, localizzato in Puglia, per il bilanciamento dell'energia elettrica, tramite moduli di magnesio ricchi di idrogeno in grado di accumulare l'elettricità in eccesso e, in seguito, reimmetterla in rete quando richiesta.

Il sistema proposto da INGRID rappresenta una soluzione innovativa per affrontare le problematiche connesse alla saturazione della capacità della rete elettrica, consentendo di

accumulare in forma di idrogeno il surplus di energia elettrica che altrimenti andrebbe perso, per reimmetterlo con opportune modalità e tempistiche nella stessa rete elettrica o utilizzarlo in contesti in cui il trasporto di energia risulta difficile.

La sperimentazione promette risultati importanti con un miglioramento nella performance del parco eolico pugliese del Comune di Troia (FG), che grazie alla soluzione implementata sarà in grado oggi di sfruttare i propri impianti ad un livello superiore del 30% rispetto alla media degli standard industriali attuali. L'obiettivo è che nei prossimi 5-10 anni queste tecnologie possano essere replicate anche in larga scala e a livello di mercato.





## PREMIO REPORTER PER LA TERRA 2015



**Reporter per la Terra** è un premio che nasce per dare risalto ai migliori contributi giornalistici e foto-giornalistici offerti dal vasto panorama italiano dell'informazione ambientale.

Il periodo di riferimento è l'anno che va dall'Earth Day 2014 all'Earth Day 2015.

I contributi sono stati selezionati per la loro capacità di stimolare l'opinione pubblica alla tutela del Pianeta.

La selezione vuole quindi offrire uno spaccato sociale, culturale e territoriale italiano, senza però escludere la dimensione globale della questione ambientale, che rende di fatto il Pianeta un'unica grande regione climatica.

L'iniziativa, realizzata in collaborazione con Earth Day Italia e il Ministero dell'Ambiente nel quadro delle celebrazioni della 43<sup>ma</sup> Giornata Mondiale dell'Ambiente, è stata sostenuta da Engineering per sottolineare l'attenzione alle tematiche ambientali e puntare i riflettori sulla centralità della buona informazione, necessaria per diffondere una nuova cultura ambientale.

I vincitori dell'edizione 2015 sono Rosy Battaglia, Emanuele Bompan e Sergio Ferraris per la sezione giornalistica e Federico Bernini per la sezione fotografica.

Premio speciale a Marcello Masi per il programma di Rai 2 "I Signori del Vino".

## MARCO SECCHI, Getty Images

### 22 luglio 2014 - Le grandi navi da crociera nella laguna di Venezia

I "bisonti del mare" transitano davanti alle meraviglie bizantine del cuore, antico e contemporaneo, di Venezia. È uno spettacolo che indigna ambientalisti e non, di tutto il mondo. Pochi giorni dopo questo scatto, per le navi che superano le 96.000 tonnellate si è deciso un altro percorso, ma le polemiche non sono terminate: l'ecosistema lagunare è a rischio.





MARCO BARTORELLO, Getty Images

### 27 luglio 2014 - La Costa Concordia lascia l'Isola del Giglio

Un relitto lungo 290 metri e pesante 72.500 tonnellate. Due anni e mezzo dopo il tragico naufragio costato la vita a 32 persone, la Costa Concordia trainata da quattro rimorchiatori lascia l'Isola del Giglio. Raggiungerà Genova cinque giorni dopo per essere demolita.





DANIELE LEONE, LaPresse

**25 settembre 2014 - Allagato il museo Bilotti dopo un nubifragio**

Una notte di tuoni, fulmini e pioggia battente e a Roma scorrono fiumi d'acqua lungo le strade. In pericolo il museo Carlo Bilotti, all'interno di Villa Borghese, che finisce in parte allagato. Danni da riparare ce ne sono, ma i De Chirico conservati al piano terra, per fortuna, si sono salvati.



TIZIANA FABI, Getty Images

**29 settembre 2014 - Mobilità sostenibile: l'installazione dell'artista cinese Ai Wei Wei alla Biennale di Architettura di Venezia**

---

L'artista cinese Ai Wei Wei rende omaggio alle biciclette e riempie il cortile del veneziano Palazzo Cavalli-Franchetti con una struttura alta dieci metri e composta da 1.179 bici. È "Forever", originale ritratto di una protagonista senza tempo della mobilità sostenibile.





FEDERICO BERNINI, LaPresse

15 ottobre 2014 - L'alluvione di Genova e gli angeli del fango

Dove c'è bisogno di loro arrivano, come gli angeli. Sono le centinaia di ragazze e ragazzi che, davanti a Genova nuovamente sommersa da acqua e fango, accorrono da tutta Italia per portare il loro aiuto. Armati di vanghe, stivali ed energia, ripuliscono negozi, strade, cantine, intercapedini e garage. E mostrano il volto concreto della generosità.





CIRO FUSCO, Ansa

### 30 novembre 2014 - L'abbattimento dell'ecomostro sulla spiaggia di Alimuri a Vico Equense (Napoli)

1.200 cariche di esplosivo da 50 grammi ognuna e dopo 50 anni è collassato l'ecomostro di Alimuri. Così è venuto giù quello che sarebbe dovuto essere un grande albergo di lusso e ha rappresentato invece il simbolo di una totale mancanza di rispetto per la nostra bellezza. Il cuore di una delle località più belle della costa campana tra Vico Equense e Meta di Sorrento è tornato a battere.



FRANCESCO GUARDASCIONE, LaPresse  
26 gennaio 2014 - La discarica abusiva di Barra a Napoli

Materassi, giocattoli, elettrodomestici: 300 metri a cielo aperto di rifiuti di qualsiasi tipo, da quelli urbani a quelli industriali. La discarica abusiva sorge vicina a un plesso scolastico, nelle cui immediate vicinanze da molto tempo è stata abbandonata anche una trave di amianto.



## ALFONSO DI VINCENZO, Getty Images

18 marzo 2014 - Taranto, tra diossina e futuro

Taranto e l'Ilva, l'Ilva e Taranto. Il dramma di una città (e un Paese) costretti a scegliere tra il diritto alla salute e il diritto al lavoro.



## ALBERTO PIZZOLI, Getty Images

### 31 marzo 2014 - The Green Place: un rifugio per animali... e uomini

Un rifugio per animali liberati dallo sfruttamento umano. Questo è The Green Place, un luogo creato dal fotografo Marco Biondi, vicino Nepi (Roma), quando la LAV gli ha affidato la cura di un gregge che le forze dell'ordine avevano salvato da gravi maltrattamenti.

Da allora li sono stati accolti e curati oltre 100 animali di differenti specie, inclusi alcuni agnellini salvati dall'organizzazione Animal Equality a seguito di una scioccante investigazione sul trasporto di animali, realizzata per la campagna nazionale "Salva Un Agnello".





## VINCENZO LIVIERI, LaPresse

**1 aprile 2014 - Street art e natura nelle periferie romane**

Portare colore, arte e bellezza laddove colore, arte e bellezza latitano. Quartieri popolari romani, spesso difficili, come San Basilio, Torpignattara e Tor Marancia si popolano di murales, anche bellissimi. La riqualificazione urbanistica e culturale si attiva anche così, senza essere calata dall'alto.





# APPENDICE

## NOTA METODOLOGICA

G4-17 G4-18 G4-22 G4-23

Il secondo Bilancio di Responsabilità Sociale di Impresa 2014 di Engineering è stato redatto in conformità al livello *Core* delle linee-guida "G4 Sustainability reporting guidelines" pubblicate dal Global Reporting Initiative (GRI).

A pag. 97 è riportata la tabella di correlazione tra le tematiche materiali, gli indicatori GRI e i contenuti del documento.

In accordo con quanto previsto dalle nuove linee-guida G4, il processo di redazione del rapporto ha previsto l'identificazione degli aspetti più significativi da rendicontare in accordo al "principio di materialità".

Questo approccio si riflette anche nella struttura del report, il cui nucleo centrale "Modernizzazione del Paese, Persone e Ambiente" ricomprende le principali sfide della Responsabilità Sociale di Impresa collegate al settore ICT.

Il Bilancio di Responsabilità Sociale di Impresa di Engineering fa riferimento ai dati, ai progetti svolti e ai servizi forniti dall'organizzazione nel 2014 e riporta i principali impatti derivanti dai progetti di Engineering, con un focus particolare sull'Italia, dove la Società svolge la maggior parte delle operazioni e concentra gran parte dei propri ricavi.

Il Bilancio riporta inoltre informazioni sulle società controllate all'estero in termini di mission, attività, composizione del personale, mentre i dati ambientali si riferiscono solo al perimetro Italia. I dati economico-finanziari presentati in questo Bilancio di Responsabilità Sociale di Impresa sono gli stessi pubblicati nel Bilancio Consolidato e di Esercizio 2014, la cui revisione contabile è stata svolta da Deloitte secondo i principi e i criteri raccomandati dalla CONSOB.

## L'ANALISI DI MATERIALITÀ G4-18

Accogliendo le sollecitazioni provenienti dalle nuove linee-guida G4, che prevedono un focus sulla rendicontazione dei temi materiali, Engineering ha avviato, per la redazione del presente Bilancio, un processo di revisione interno ed esterno e una attività di benchmarking di settore per l'identificazione dei temi maggiormente rilevanti.

I contenuti e gli indicatori G4 del Bilancio 2014 sono stati di conseguenza definiti a partire dai risultati dell'analisi di materialità che ha coinvolto il top management nella definizione dei temi più rilevanti e delle sfide in ambito economico, sociale e ambientale legate alle attività e ai servizi erogati, con particolare focus sul settore dell'*Information Technology* (IT).

La lista di temi emersi come materiali è stata poi collegata agli indicatori proposti dalle linee-guida GRI-G4 (si veda paragrafo: Temi materiali e raccordo con gli indicatori dello standard GRI-G4).

L'analisi di materialità ha l'obiettivo di orientare la struttura e i contenuti dei report sociali/di sostenibilità per far emergere i temi su cui il processo di rendicontazione deve maggiormente focalizzarsi così come gli impegni e i progetti futuri su cui l'Azienda deve investire con maggior forza.

### Il processo di analisi G4-18

L'analisi di materialità è partita dall'individuazione delle tematiche generalmente riconosciute come importanti perché segnalate da *framework*

riconosciuti a livello internazionale, come le linee-guida ISO 26000 e lo standard GRI-G4, considerati generalmente rappresentativi della prospettiva esterna all'azienda in quanto individuati in contesti di dibattito e confronto *multi-stakeholder* a livello internazionale.

Si è poi passati a valutare le tematiche di sostenibilità trattate all'interno di documenti aziendali quali le politiche, le procedure interne, il Codice Etico, il primo Bilancio di Responsabilità Sociale di Impresa.

La seconda fase per l'individuazione delle tematiche materiali ha avuto come obiettivo quello di mettere in luce gli aspetti di sostenibilità maggiormente collegati al business di Engineering e afferenti al settore dell'*Information Technology* e allo scenario di riferimento.

Con questo obiettivo sono stati analizzati:

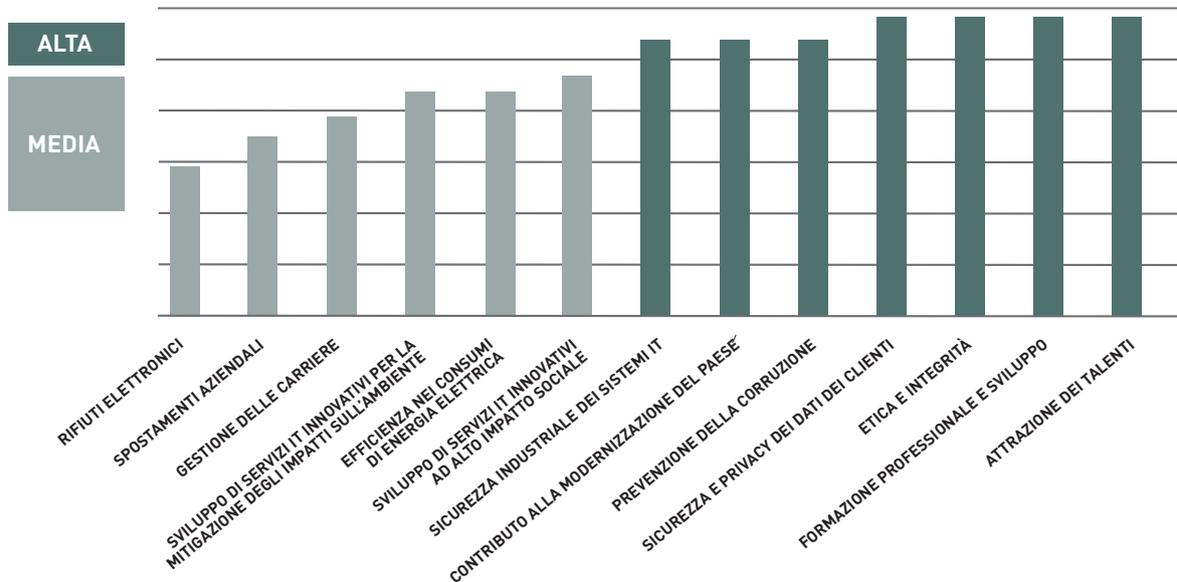
- i bilanci di sostenibilità 2013 delle principali aziende del settore ICT a livello internazionale: Indra, Accenture, Capgemini, HP, Cisco, IBM
- le principali notizie apparse sui media nazionali
- i principali documenti sviluppati da associazioni per la promozione della CSR nel settore *Information Technology*: EICC (*Electronic Industry Citizenship Coalition*), GeSi (*Global e-Sustainability Initiative*)
- i documenti redatti dalle principali agenzie di rating di sostenibilità (SAM, EIRIS e Vigeo) e dalle associazioni per la promozione degli investimenti socialmente responsabili.

La lista delle tematiche emerse nel corso dell'analisi preliminare sono state discusse, analizzate e pesate nel corso di *focus group* dedicati in cui sono state coinvolte tutte le prime linee del Gruppo (posizioni apicali). In particolare è stato adottato un approccio di *risk self-assessment* che ha permesso al top management aziendale di valutare ciascuna tematica di Responsabilità Sociale di Impresa in base a due variabili "pesate": il potenziale impatto sul business e quello sulla reputazione.

### I RISULTATI DELLA PRIMA ANALISI DI MATERIALITÀ G4-19

Temati Materiali	Priorità
Attrazione dei talenti	Alta
Formazione professionale e sviluppo	Alta
Etica e integrità	Alta
Sicurezza e privacy dei dati dei clienti	Alta
Prevenzione della corruzione	Alta
Contributo alla modernizzazione del Paese	Alta
Sicurezza industriale dei sistemi IT	Alta
Sviluppo di servizi IT innovativi ad alto impatto sociale	Media
Efficienza nei consumi di energia elettrica	Media
Sviluppo di servizi IT innovativi per la mitigazione degli impatti sull'ambiente	Media
Gestione delle carriere	Media
Spostamenti aziendali	Media
Rifiuti elettronici	Media

### PRIORITÀ RILEVATA NEI FATTORI DI MATERIALITÀ



## I NOSTRI STAKEHOLDER

G4-24 G4-25 G4-26

La tabella mostra le principali categorie di *stakeholder* di Engineering e le principali modalità di coinvolgimento, la frequenza e le tipologie di attività, attraverso cui l'Azienda comunica ed interagisce in base ad un approccio che considera legittimità della relazione, vicinanza e potere di influenza e impatti legati all'attività del Gruppo.

Principali categorie di <i>stakeholder</i>	Mappa Engineering	Modalità di interazione, ascolto e coinvolgimento
Dipendenti	7.390 dipendenti dislocati su 30 sedi in Italia e altre sedi all'estero in Brasile, Argentina, Belgio, Repubblica di Serbia, Norvegia, USA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti di comunicazione interna (newsletter, Intranet, mailing); eventi interni e esterni dedicati ai dipendenti</li> <li>• Presenza costante della Direzione Personale e Organizzazione nelle sedi</li> </ul>
Clienti	Oltre 1.000 clienti nazionali ed internazionali nei settori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblica Amministrazione Locale e Centrale (Comuni, Regioni, Ministeri)</li> <li>• Sanità (Ospedali, Asl)</li> <li>• Finanza (Grandi gruppi Bancari e Assicurativi)</li> <li>• Telecomunicazioni (tutti i maggiori player italiani)</li> <li>• Energia (Produttori e Distributori di energia)</li> <li>• Industria</li> <li>• Istituzioni europee e internazionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagini di soddisfazione periodiche</li> <li>• Relazioni continue con il nostro staff di consulenti</li> </ul>
Fornitori	Oltre 1.000 fornitori concentrati nei settori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• beni strumentali (in particolare hardware e software)</li> <li>• gestione e manutenzione degli immobili posseduti da Engineering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazioni giornaliere con la Direzione Acquisti e con le funzioni aziendali delle attività erogate. Dialogo con le principali associazioni di rappresentanza dei fornitori</li> <li>• Portale fornitori sul sito Internet PAGE (Portale Acquisti Gruppo Engineering) <a href="http://page.eng.it">page.eng.it</a></li> </ul>

Principali categorie di stakeholder	Mappa Engineering	Modalità di interazione, ascolto e coinvolgimento
Associazioni di categoria e di settore	Associazioni nazionali settore informatico, software, ICT	Incontri periodici, preparazione e condivisione di buone pratiche, partecipazione a lavori all'interno di commissioni tecniche e di rappresentanza
Istituzioni finanziarie	Banche nazionali ed internazionali e Istituti per il credito che finanziano i principali investimenti del Gruppo	Incontri con il top management aziendale
Mondo no profit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associazioni per la promozione dell'ambiente</li> <li>• Cooperative/Onlus</li> </ul>	Sponsorizzazioni, liberalità, cessione di beni o di servizi, progetti in partnership, formazione e stage in azienda
Sindacati	Sindacati dell'industria metalmeccanica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrattazione collettiva e territoriale</li> <li>• Incontri con rappresentanti sindacali aziendali</li> </ul>
Università e Istituti di ricerca	Istituti universitari e di ricerca nazionali e europei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo di progetti in partnership, supporto economico alla ricerca, formazione e supporto alla ricerca e sviluppo di prodotti</li> <li>• Testimonianze aziendali presso istituti scolastici</li> </ul>
Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani, periodici, radio e tv nazionali</li> <li>• Riviste di settore</li> <li>• Giornali ed emittenti radio e tv locali</li> <li>• Testate on-line</li> </ul>	Contatti in occasione del lancio di progetti rilevanti, pubblicazione di documenti aziendali, interviste, eventi
Partner progettuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piccole e grandi aziende italiane ed europee (es. settore energetico, sanitario)</li> <li>• Ospedali europei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento nell'ambito di progetti finanziati da enti pubblici europei e nazionali</li> <li>• Sviluppo di progetti in partnership</li> </ul>

## DATI DEL PERSONALE

Consistenza del personale dipendente/subordinato per tipo di contratto e genere al 31/12	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
A tempo indeterminato	4.593	2.155	6.748	4.955	2.232	7.187	5.025	2.247	7.272
A tempo determinato	55	41	96	56	40	96	82	36	118
<b>TOTALE</b>	<b>4.648</b>	<b>2.196</b>	<b>6.844</b>	<b>5.011</b>	<b>2.272</b>	<b>7.283</b>	<b>5.107</b>	<b>2.283</b>	<b>7.390</b>

Consistenza totale della forza lavoro espressa come organico medio/ULA per natura del rapporto di lavoro e sesso	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
Dipendenti	4.361,29	2.020,56	6.381,85	4.838,13	2.104,06	6.942,19	4.891,55	2.117,5	7.009,05
Consulenti	/	/	/	/	/	3.500	/	/	3.200

Consistenza totale della forza lavoro espressa come organico medio/ULA per area geografica e genere (include dipendenti e altre tipologie di contratto non subordinato)	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
Italia Nord	1.783,90	903,17	2.687,07	2.052,95	956,4	3.009,35	2.535,15	1.199,68	3.734,83
Italia Centro	1.766,72	861,67	2.628,39	1.760,06	822,98	2.583,04	1.322,4	595,04	1.917,44
Italia Sud e Isole	721,60	208	929,60	818,01	252,57	1.070,58	741,92	229,57	971,49
Brasile	72,66	40,57	113,23	190,44	63,45	253,89	267,76	80,8	348,56
Belgio	12,41	7,15	19,56	13,67	8,66	22,33	15,82	10,66	26,48
Serbia	0,00	0	0	0	0	0	4,5	1,75	6,25
Argentina	4,00	0	4	2	0	2	3	0	3
Altro Detroit	0,00	0	0	1	0	1	0	0	0
Altro Germania	0,00	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTALE GRUPPO</b>	<b>4.361,29</b>	<b>2.020,56</b>	<b>6.381,85</b>	<b>4.838,13</b>	<b>2.104,06</b>	<b>6.942,19</b>	<b>4.891,55</b>	<b>2.117,5</b>	<b>7.009,05</b>

Consistenza del personale dipendente del Gruppo per inquadramento professionale e sesso al 31/12	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
Dirigenti	269	40	309	285	42	327	284	40	324
Quadri	1.030	335	1.365	1.188	381	1.569	1.234	392	1.626
Impiegati	3.349	1.821	5.170	3.536	1.848	5.384	3.589	1.851	5.440
Operai	0	0	0	2	1	3	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>4.648</b>	<b>2.196</b>	<b>6.844</b>	<b>5.011</b>	<b>2.272</b>	<b>7.283</b>	<b>5.107</b>	<b>2.283</b>	<b>7.390</b>

Ripartizione del personale dipendente per fascia di età, genere e area geografica al 31/12	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
<b>ITALIA</b>									
Età < 30 anni	379	184	563	294	131	425	287	112	399
Età 30 - 50 anni	3.674	1.795	5.469	3.850	1.863	5.713	3.761	1.831	5.592
Età > 50 anni	441	151	592	585	187	772	700	233	933
<b>ESTERO</b>									
Età < 30 anni	37	22	59	79	28	107	109	32	141
Età 30 - 50 anni	107	42	149	187	58	245	221	68	289
Età > 50 anni	10	2	12	16	5	21	29	7	36

Consistenza del personale appartenente a categorie protette al 31/12	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
ITALIA	165	108	273	194	132	326	194	122	316
ESTERO	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Consistenza del personale a tempo Indeterminato per categoria professionale e genere al 31/12	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
Dirigenti	267	40	307	281	42	323	279	40	319
Quadri	1.030	335	1.365	1.185	380	1.565	1.230	391	1.621
Impiegati	3.296	1.780	5.076	3.487	1.809	5.296	3.516	1.816	5.332
Operai	0	0	0	2	1	3	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>4.593</b>	<b>2.155</b>	<b>6.748</b>	<b>4.955</b>	<b>2.232</b>	<b>7.187</b>	<b>5.025</b>	<b>2.247</b>	<b>7.272</b>
Consistenza del personale a tempo indeterminato per tipologia di impiego	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
Full Time	1.781	4.584	6.365	1.852	4.936	6.788	1.847	5.006	6.853
Part Time	374	9	383	380	19	399	400	19	419
Nuove assunzioni di personale dipendente per fascia di età, genere e area geografica al 31/12*	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
<b>ITALIA</b>									
Età < 30 anni	/	/	/	66	30	96	117	44	161
Età 30 - 50 anni	/	/	/	360	150	510	209	74	283
Età > 50 anni	/	/	/	79	12	91	27	8	35
<b>TOTALE</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>593</b>	<b>505</b>	<b>192</b>	<b>697</b>	<b>353</b>	<b>126</b>	<b>479</b>
<b>ESTERO</b>									
Età < 30 anni	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Età 30 - 50 anni	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Età > 50 anni	/	/	/	/	/	/	/	/	/
<b>TOTALE</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>134</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>247</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>176</b>

\* il dato include l'acquisizione del personale MHT

Personale dipendente in uscita per fascia di età, genere e area geografica al 31/12	UOMINI 2012	DONNE 2012	TOTALE 2012	UOMINI 2013	DONNE 2013	TOTALE 2013	UOMINI 2014	DONNE 2014	TOTALE 2014
<b>ITALIA</b>									
Età < 30 anni	/	/	/	30	15	45	40	13	53
Età 30 - 50 anni	/	/	/	201	115	316	215	100	315
Età > 50 anni	/	/	/	27	8	35	57	17	74
<b>TOTALE</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>296</b>	<b>258</b>	<b>138</b>	<b>396</b>	<b>312</b>	<b>130</b>	<b>442</b>
<b>ESTERO</b>									
Età < 30 anni	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Età 30 - 50 anni	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Età > 50 anni	/	/	/	/	/	/	/	/	/
<b>TOTALE</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>29</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>108</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>120</b>

Scioperi e dispute industriali	2012	2013	2014
Ore perse per scioperi, picchetti e dispute industriali di settore	/	/	/
Ore perse per scioperi, picchetti e dispute industriali nazionali	/	/	/
Ore perse per scioperi, picchetti e dispute industriali contro l'azienda	10.203	10.331	2.412
Ore sciopero sul totale ore lavorate	0,0958%	0,0931%	0,0215%
Tasso di sindacalizzazione dei dipendenti	11,40%	13,25%	11,81%



## TEMI MATERIALI E RACCORDO CON GLI INDICATORI DELLO STANDARD GRI-G4 G4-20 G4-21

La presente tabella di raccordo indica la corrispondenza tra le tematiche emerse dall'analisi di materialità (incluso il perimetro), gli indicatori necessari per il raggiungimento del livello di applicazione *Core* come richiesto dalle nuove linee-guida "G4 Sustainability reporting guidelines" e i contenuti del Bilancio di Responsabilità Sociale di Impresa.

Aspetti rilevanti per Engineering	Perimetro		Indicatore GRI-G4	Descrizione	Riferimenti, limitazioni e note
	Rilevanza interna	Rilevanza per gli stakeholder			
ATTRAZIONE DEI TALENTI	Engineering	Clienti	LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni di performance e sviluppo carriera	il segreto del nostro successo Una squadra compatta La valorizzazione del lavoro Sosteniamo partecipazione e coinvolgimento Pagg. 54-56; 58
			LA1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	Una squadra compatta Dati del personale Pagg. 55; 96
FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO	Engineering	Clienti	LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per sesso e categorie di lavoratori	Formazione continua, un fattore strategico La Scuola "Enrico Della Valle" Mettere in rete le conoscenze Sapere, saper fare, saper essere Pagg. 58-62
			LA10	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle loro carriere	Formazione continua, un fattore strategico La Scuola "Enrico Della Valle" Mettere in rete le conoscenze Sapere, saper fare, saper essere Pagg. 58-62
ETICA E INTEGRITÀ	Engineering	Clienti	G4-56s	Valori, principi, standard e norme di comportamento adottate dall'organizzazione, quali i codici di condotta e i codici etici	Etica e business, sintesi perfetta Pagg. 17-18

Aspetti rilevanti per Engineering	Perimetro		Indicatore GRI-G4	Descrizione	Riferimenti, limitazioni e note
	Rilevanza interna	Rilevanza per gli stakeholder			
segue ETICA E INTEGRITÀ	Engineering	Clienti	G4-S08	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti	Nel corso dell'ultimo biennio (anni 2012 e 2013) non vi sono state sanzioni, né condanne penali passate in giudicato o patteggiamenti che abbiano imposto ad Engineering un obbligo di "fare/non fare" (per es. inibizioni) per non conformità a leggi o regolamenti
			EN-29	Valore monetario delle principali sanzioni monetarie e non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti ambientali	Nel corso del 2013 non si sono verificati presso uffici e Data Center del Gruppo, incidenti ambientali né sversamenti di sostanze pericolose che possono compromettere la salute umana, il suolo, la vegetazione, i corpi idrici superficiali e sotterranei. Nel 2014 non si sono registrati contenziosi, multe o sanzioni per il mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale
			G4-LA4	Periodo minimo di preavviso in caso di ristrutturazioni/riorganizzazioni aziendali per sedi e (se sono incluse) in accordi collettivi	Il periodo minimo di preavviso in caso di ristrutturazioni/riorganizzazioni aziendali è determinato in base alla legge dei Paesi in cui opera il Gruppo e a quanto prescritto dal contratto nazionale di settore e dagli accordi sindacali di I e II livello
			S03	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Etica e business, sintesi perfetta Pagg. 17-18
			S04	Comunicazione delle policies e training dei dipendenti su anticorruzione	Etica e business, sintesi perfetta Pagg. 17-18
			LA14	Percentuale di nuovi fornitori e partner analizzati in termini di pratiche del lavoro e azioni intraprese	Fornitori: etica e territorio Pagg. 22-23
			LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	La sicurezza delle nostre persone Pag. 57
SICUREZZA E PRIVACY DEI DATI DEI CLIENTI	Engineering	Clienti	S08	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Negli ultimi anni non ci sono state sanzioni nè si è instaurato contenzioso, nè sono pervenute all'azienda richieste di indennizzi da parte dei clienti per conto dei quali Engineering gestisce i dati

Aspetti rilevanti per Engineering	Perimetro		Indicatore GRI-G4	Descrizione	Riferimenti, limitazioni e note
	Rilevanza interna	Rilevanza per gli stakeholder			
CONTRIBUTO ALLA MODERNIZZAZIONE DEL PAESE	Engineering	Clienti Collettività	EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	Creiamo valore per il Paese Pag. 21  Il contributo di Engineering alla modernizzazione del Paese Pagg. 30-50
			EC7	Impatti di investimenti in infrastrutture e servizi supportati	
			EC8	Descrizione dei principali impatti economici indiretti	
SICUREZZA INDUSTRIALE DEI SISTEMI IT	Engineering		G4-PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Dati sensibili: l'imperativo della sicurezza Pagg. 24-25
SVILUPPO DI SERVIZI IT INNOVATIVI AD ALTO IMPATTO SOCIALE	Engineering	Clienti Collettività	EC7	Impatti di investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Il contributo di Engineering alla modernizzazione del Paese Pagg. 30-50
			EC8	Descrizione dei principali impatti economici indiretti	
EFFICIENZA NEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA	Engineering	Ambiente Generazioni future	G4-DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale	Gli impatti ambientali del business Pagg. 68-69
			G4-EN3	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	
			G4-EN16	Emissioni totali indirette di gas a effetti serra (GHG)	
SVILUPPO DI SERVIZI IT INNOVATIVI PER LA MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI SULL' AMBIENTE	Engineering	Clienti Generazioni future Collettività	EC7	Impatti di investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Il contributo di Engineering alla modernizzazione del Paese Pagg. 30-50  L'ambiente Pagg. 67-74
			EC8	Descrizione dei principali impatti economici indiretti	
SPOSTAMENTI AZIENDALI	Engineering	Clienti Generazioni future Collettività	G4-DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale	Per una mobilità sempre più sostenibile Pagg. 72-73
			G4-EN15	Emissioni totali dirette di gas a effetti serra (GHG)	
RIFIUTI ELETTRONICI	Engineering	Generazioni future Istituzioni locali Fornitori	G4-DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale	Rifiuti: una gestione corretta Pagg. 71-72
			G4-EN23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	
			G4-EN24	Numero di sversamenti e volume di perdite al suolo o in acqua per tipologia di liquido	

## INDICATORI GRI-G4 DI PROFILO

Codice dell'indicatore GRI-G4	Descrizione dell'indicatore	Riferimenti, limitazioni e note
G4-1	<p>Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad. esempio, Amministratore Delegato, Presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia</p> <p>Le priorità strategiche e gli argomenti principali per il breve e medio termine per quanto riguarda la sostenibilità, compreso il rispetto delle norme concordate a livello internazionale e il loro rapporto con strategia a lungo termine e il successo organizzativo.</p> <p>Più ampie tendenze che interessano l'organizzazione e influenzano le priorità di sostenibilità.</p> <p>Fatti di rilievo nel periodo di riferimento.</p> <p>Risultati nel corso del periodo di riferimento.</p> <p>Errori durante il periodo di riferimento sulla performance rispetto agli obiettivi fissati.</p> <p>Outlook sfide principali dell'organizzazione, gli obiettivi per il prossimo anno e gli obiettivi per i prossimi 3-5 anni.</p> <p>Altri articoli di pertinenza approccio strategico dell'organizzazione</p>	Lettera agli <i>stakeholder</i> Pagg. 6-7
G4-2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	Lettera agli <i>stakeholder</i> Pagg. 6-7
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
G4-3	Nome dell'organizzazione	Nota metodologica Pag. 98
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Il profilo del Gruppo Pagg. 12-17
G4-5	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Colophon
G4-6	Numeri di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Il profilo del Gruppo Pag. 12
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	Il profilo del Gruppo Pagg. 13; 18-19
G4-8	Mercati serviti (incluso analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Il profilo del Gruppo Pagg. 12-14
G4-9	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero dei dipendenti; numero delle attività; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/debiti e azioni (per le organizzazioni private); quantità di prodotti o servizi forniti	Il profilo del Gruppo Pagg. 13; 19-20  Le persone Pagg. 54-55
G4-10	<p>a) Riporta il numero totale di dipendenti per tipo di contratto (a tempo determinato/indeterminato) e per sesso</p> <p>b) Riporta il numero totale di lavoratori a tempo indeterminato per tipo di impiego (part-time/full-time) e per sesso</p> <p>c) Riporta il numero dei lavoratori per tipo di rapporto di lavoro (dipendente/non dipendente) e per sesso</p>	Le persone Dati del personale Pagg. 54-55; 95-96

segue **INDICATORI GRI-G4 DI PROFILO**

	<b>Profilo dell'organizzazione</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-10</b>	<p>d) Riporta il totale della forza lavoro per nazione e per sesso</p> <hr/> <p>e) Segnala se una parte consistente delle attività dell'organizzazione è eseguita da lavoratori che sono legalmente riconosciuti come lavoratori autonomi, o da persone che non siano dipendenti o lavoratori preposti, inclusi dipendenti e collaboratori vigilati tra i terzisti/appaltatori</p> <hr/> <p>f) Segnala ogni variazione significativa nel numero di dipendenti (quali le variazioni stagionali dell'occupazione nel settore turistico o agricolo)</p>	Le persone Dati del personale Pagg. 54-55; 95-96
<b>G4-11</b>	Segnala la percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	100%
<b>G4-12</b>	Descrivere la catena di fornitura dell'organizzazione. Descrivere i principali elementi della catena di approvvigionamento in relazione alle attività primarie dell'organizzazione, prodotti e servizi	Il profilo del Gruppo Pagg. 22-23; 25
<b>G4-13</b>	<p>Cambiamenti significativi nelle dimensioni, struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambiamenti nella localizzazione, o variazioni nelle attività, compresi l'apertura, la chiusura o l'espansione</li> <li>- Cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di formazione di capitale, il mantenimento e la modifica di attività (per le organizzazioni private)</li> </ul> <hr/> <p>Le variazioni di localizzazione dei fornitori, di struttura della catena di fornitura, o nei rapporti con i fornitori, tra cui la loro selezione e cessazione</p>	
	<b>Impegno in iniziative esterne</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-14</b>	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Nota metodologica Pag. 90
<b>G4-15</b>	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	Etica e business, sintesi perfetta Pag. 17
<b>G4-16</b>	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica	I nostri <i>stakeholder</i> Pag. 93

segue **INDICATORI GRI-G4 DI PROFILO**

	<b>Identificazione degli aspetti materiali e perimetro</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-17</b>	Elencare tutte le imprese incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o documenti equivalenti. Riportare se qualsiasi entità inclusa nel bilancio consolidato o documento equivalente dell'organizzazione non è coperta dal Report	Nota metodologica Pag. 90
<b>G4-18</b>	Spiegazione del processo per la definizione dei contenuti del bilancio e del modo in cui l'organizzazione ha implementato i relativi reporting principles	Nota metodologica Pag. 90
<b>G4-19</b>	Elencare tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del report	L'analisi di materialità Pagg. 91-92
<b>G4-20</b>	Per ogni aspetto materiale, segnalarne il perimetro all'interno dell'organizzazione	Temi materiali e raccordo con gli indicatori dello standard GRI-G4 Pagg. 97-99
<b>G4-21</b>	Per ogni aspetto materiale, segnalarne il perimetro esterno all'organizzazione	Temi materiali e raccordo con gli indicatori dello standard GRI-G4 Pagg. 97-99
<b>G4-22</b>	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (per esempio: fusioni /acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	Nota metodologica Pag. 90
<b>G4-23</b>	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Nota metodologica Pag. 90
	<b>Stakeholder engagement</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-24</b>	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	I nostri <i>stakeholder</i> Pagg. 93-94
<b>G4-25</b>	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	
<b>G4-26</b>	Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> , specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	
<b>G4-27</b>	Segnala i gruppi di <i>stakeholder</i> che abbiano sollevato temi chiave e segnalazioni.	Non sono state ricevute segnalazioni se non in ambito relazioni industriali
	<b>Parametri del report</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-28</b>	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare)	Nota metodologica Pag. 90
<b>G4-29</b>	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	
<b>G4-30</b>	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)	
<b>G4-31</b>	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	

■ Gli indicatori evidenziati (dal G4-17 al G4-27) non sono stati verificati esternamente da società di revisione, ma dall'ufficio tecnico del Global Reporting Initiative che ha rilasciato la certificazione "Materiality Disclosures".

segue **INDICATORI GRI-G4 DI PROFILO**

	<b>Indice dei contenuti</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-32</b>	Tabella esplicativa dei contenuti del report	Temi materiali e raccordo con gli indicatori dello standard GRI-G4 Pagg. 97-99
	<b>Verifica esterna</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-33</b>	Segnala la politica dell'organizzazione e le pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Il presente bilancio non è stato sottoposto a revisione esterna
	<b>Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder</b>	<b>Riferimenti, limitazioni e note</b>
<b>G4-34</b>	Segnala la struttura di governance dell'organizzazione, inclusi il Consiglio di Amministrazione Identifica eventuali organi competenti per il processo decisionale sugli impatti economici, ambientali e sociali	Il profilo del Gruppo Pagg. 18-19

**Supporto metodologico**  
Sostenibile - Roma

**Illustrazioni**  
Antonello Silverini

**Progetto grafico e impaginazione**  
Stefania Cinquini - Qid

**Stampa**  
TheFactory

© 2015 Ed. Engineering

**ENGINEERING**

Sede legale e amministrativa  
Via San Martino della Battaglia, 56 - 00185 Roma

[www.eng.it](http://www.eng.it)  
[CSR@eng.it](mailto:CSR@eng.it)  
[@EngineeringSpa](#)

