

doxee

Bilancio di sostenibilità 2020



Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	3
DATI E INFORMAZIONI DI SINTESI	4
NOTA METODOLOGICA	4
01 IDENTITÀ E STRATEGIA	6
DOXEE: LA TRASFORMAZIONE DEI DATI IN RELAZIONI	6
SCENARI – STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ	9
GLI STAKEHOLDER E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	13
02 PRODOTTI E SOLUZIONI	15
LINEE DI PRODOTTI E MODELLI	15
LE RELAZIONI CON I CLIENTI	19
PARTNERSHIP COMMERCIALI E STRATEGICHE	22
LA GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN	23
LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO	24
03 GOVERNANCE	26
LA GESTIONE RESPONSABILE D'IMPRESA	26
IL MODELLO DI CONTROLLO E LE POLITICHE	29
LA GESTIONE DEI RISCHI	32
CYBERSECURITY E DATA PROTECTION	32
COMPLIANCE NORMATIVA	34
04 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA	35
IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	35
GLI INVESTIMENTI	35
05 LE RISORSE UMANE	36
LE POLITICHE DEL PERSONALE	36
I DIPENDENTI	38
FORMAZIONE E COMPETENZE	40
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	41
06 L'AMBIENTE	42
ENERGIA ED EMISSIONI	44
UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI	45
GRI CONTENT INDEX	45

Lettera agli Stakeholder

Negli ultimi anni Doxee ha conseguito importanti risultati, registrando un incremento dei ricavi a doppia cifra, ampliando le proprie quote di mercato e ponendosi con autorevolezza in un mercato sempre più competitivo. Questi risultati ci inorgoliscono ma ci fanno sentire ancora di più la responsabilità che abbiamo verso le persone che lavorano nella nostra organizzazione e verso le comunità e il territorio in cui operiamo: il raggiungere tali importanti risultati ci rende consapevoli di quanto la nostra crescita debba essere anche sostenibile e non possa prescindere dall'adottare soluzioni che siano in grado di portare benessere alla società in cui viviamo. Per questo motivo riteniamo che l'essere sostenibili debba essere una guida sia per l'elaborazione delle strategie che nelle attività quotidiane.

La sostenibilità in Doxee è parte integrante della governance del Gruppo e vede il top management impegnato in prima persona nella sua diffusione come valore aziendale all'interno dell'organizzazione. La consapevolezza dell'importanza di tali argomenti ha generato un cambiamento organizzativo con la creazione di un team ad hoc che, assieme al top management, contribuirà a fissare gli obiettivi in ambito ambientale e sociale per il futuro.

Nel corso dell'anno abbiamo mantenuto e incrementato un elevato livello di attenzione nei confronti delle nostre persone, attraverso l'attuazione di un piano formativo molto articolato, l'adozione di misure di welfare e di iniziative volte a migliorare il benessere sul luogo di lavoro sia in presenza che da remoto.

Il conseguimento della certificazione ISO 14001 testimonia gli sforzi compiuti su temi ambientali, che porteranno la società, già di per sé a basso impatto ambientale, ad utilizzare esclusivamente energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. Ma ancora più importanti sono le ricadute che la digitalizzazione dei processi che realizziamo presso le aziende clienti hanno in termini di risparmio di carta e di emissione di CO₂.

Doxee è impegnata a crescere insieme alle comunità in cui opera e sente la responsabilità di intervenire in caso di bisogno con azioni di sostegno ad iniziative benefiche sia in ambito locale che in ambito internazionale. Molto è stato fatto e molto è ancora da fare, ma le sfide e il miglioramento continuo fanno parte del nostro DNA e da qui partiamo per iniziare un percorso che ha obiettivi ambiziosi.

Paolo Cavicchioli	
Presidente	

Dati e informazioni di sintesi

	Unità di misura	2019	2020
Il valore economico			
Valore economico generato	Euro /mil	20,9	22,8
Valore economico distribuito	Euro/ mil	16,5	17,8
Sistemi di gestione e certificazioni			
Sistema di Gestione Qualità – ISO 9001			
Sistema di gestione Ambiente - ISO 14001			
Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni - ISO/IEC 27001			
Accreditamento AgID (Conservatore)			
Certificazione come Access Point Provider sulla rete PEPOL			
Il ruolo di Doxee – Sostenibilità e ICT			



Le risorse umane			
Dipendenti	Nr	108	127
Assunzioni	Nr	23	24
Turnover (assunzioni al netto cessazioni)	%	14,6%	17,6%
Incidenza dipendenti di età fino a 30 anni	%	22,2%	19,7%
Ambiente			
Consumi energia	GJoule	2.344	2.084
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2	tCO ₂ e	176,6	172,8

Nota Metodologica

Il presente documento rappresenta il primo Bilancio di sostenibilità di Doxee S.p.A. e società controllate (di seguito anche “Doxee”, il Gruppo Doxee” o il “Gruppo”). Il documento contiene le informazioni relative ai temi economici, ambientali e sociali, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Doxee, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto rendicontando una selezione dei “GRI Sustainability Reporting Standards” pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), come indicato nel GRI Content Index del presente documento, secondo l’opzione di rendicontazione “Referenced”.

Si sottolinea che Doxee non ricade nel campo di applicazione del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 che, in attuazione della Direttiva 2014/95/UE, ha previsto l’obbligo di redazione di una Dichiarazione Non Finanziaria (“DNF”) per gli enti di interesse pubblico che superano determinate soglie quantitative. Il presente Bilancio di sostenibilità è pertanto redatto su base volontaria e non rappresenta una DNF.

I principi generali applicati per la redazione della Bilancio di sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

Gli indicatori di performance selezionati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l’attività svolta da Doxee e gli impatti da essa prodotti. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un’analisi di rilevanza degli stessi, come descritto nel paragrafo “L’analisi di materialità”. Nelle diverse sezioni del Bilancio di sostenibilità, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

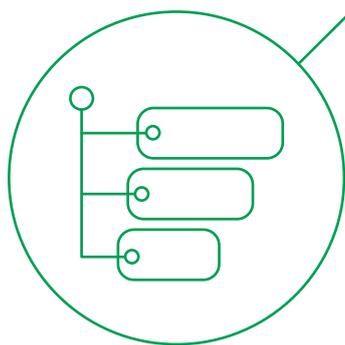
Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alla performance della capogruppo Doxee S.p.A. e delle società controllate consolidate integralmente nel bilancio consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2020.

Il Bilancio di sostenibilità è redatto con cadenza annuale. Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell’andamento delle attività di Doxee sono presentati, a fini comparativi, i dati relativi all’esercizio precedente.

Il processo di redazione dell’informativa di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni di Doxee.

Il Bilancio di sostenibilità è stata approvato dal Consiglio di Amministrazione di Doxee S.p.A. in data 5 marzo 2021 e non è stato assoggettato a revisione da parte di un revisore indipendente.

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale della Società al seguente indirizzo <https://www.doxee.com/it/chi-siamo/sostenibilita/>. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all’indirizzo: sustainability@doxee.com

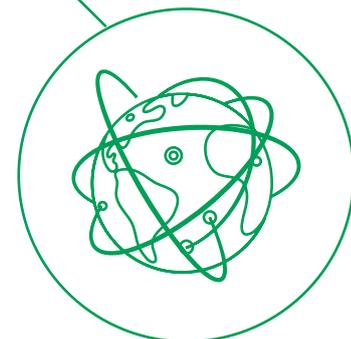


01 Identità e strategia

Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni

Doxee S.p.A, con sede principale a Modena, è specializzata nel campo dell'alta tecnologica ed è leader nei mercati del Customer Communications Management (CCM), del Paperless e della Digital Customer Experience (DCX). La società offre alle imprese e, in modo particolare, al segmento Enterprise (Grandi Imprese) prodotti tecnologici, che vengono erogati in modalità Cloud su un'unica piattaforma brevettata di cui Doxee è proprietaria (Doxee Platform). Doxee supporta e gestisce, per circa duecento Grandi Imprese, sei miliardi circa di comunicazioni all'anno.

Il gruppo Doxee



Le dimensioni

Il Gruppo ha realizzato nel 2020 ricavi di Euro 17,7 milioni e conta, nelle proprie sedi un numero complessivo di 127 dipendenti.

Ricavi per segmento (Importi in milioni di Euro)	2019		2020	
	Ricavi	%	Ricavi	%
Telco & Media	7.031.100	45,4 %	7.024.183	39,7 %
Utilities	5.323.712	34,4 %	6.969.554	39,4 %
Financial Services	1.228.170	7,9 %	1.462.020	8,1 %
IT Services	957.452	6,2 %	1.262.419	7,1 %
Others	950.395	6,1 %	987.967	5,6 %
Totale	15.490.830	100,0 %	17.706.144	100,0 %

Ricavi per area geografica (Importi in milioni di Euro)	2019		2020	
	Ricavi	%	Ricavi	%
Italia	14.069.083	90,85 %	16.342.437	93,2%
UE	522.651	3,4%	711.668	4,0%
Extra UE	899.096	5,8%	652.039	3,7%
Totale	15.490.830	100%	17.706.144	100%

Le società del Gruppo e le sedi

Società	Paese / sede	Attività
Doxee S.p.A. Capogruppo	Modena, Italia	Alta tecnologia - mercati Customer Communications Management (CCM), Paperless e Digital Customer Experience (DCX). Offre alle imprese e, in modo particolare, alle imprese del segmento Enterprise (Grandi Imprese) prodotti tecnologici, che vengono erogati in modalità Cloud su un'unica piattaforma brevettata di cui Doxee è proprietaria (Doxee Platform).
Doxee USA inc.	USA	Iniziale veicolo per lo sviluppo del progetto Partner Based sul Modello PaaS (Platform as a Service) a supporto della strategia di internazionalizzazione del Gruppo. La gestione dei Partner è fatta in collaborazione con la struttura Sales di Doxee SpA. Doxee USA Inc fornisce il supporto e lo sviluppo di servizi professionali nei progetti internazionali soprattutto verso il Latam.
Doxee Slovak s.r.o.	Slovacchia	Opera nel mercato del CCM: mercato Enterprise di riferimento in particolare nel settore Utilities e Finance.
Doxee Czech s.r.o.	Repubblica Ceca	Opera nel mercato del CCM. La società ha alcuni importanti clienti soprattutto in ambito Finance.
Little Sea S.r.l.	Italia	Offre una piattaforma basata su tecnologia proprietaria per i processi di videoautomazione e generazione di video personalizzati

La presenza di Doxee in Italia, oltre alla sede del Gruppo di Modena, dove viene svolta l'attività di progettazione e sviluppo delle soluzioni, comprende anche gli uffici di Roma, Milano (dal 2021) e Catanzaro. Presso gli uffici di Catanzaro viene in particolare svolta l'attività di ricerca e sviluppo di un progetto del MISE.

La storia



Mission e Valori

Doxee è al fianco delle aziende e della Pubblica Amministrazione per supportarle nel processo di trasformazione digitale. Nella visione di Doxee la digitalizzazione dei processi di comunicazione è il punto di partenza per valorizzare i dati, abilitando imprese e amministrazioni pubbliche all'offerta di esperienza digitale, dedicata a clienti e cittadini, tecnologicamente avanzata e innovativa.

Mission: La Digital Customer Experience

Le tecnologie digitali hanno trasformato il modo di interagire con le aziende e le amministrazioni pubbliche, innalzando lo standard qualitativo e rendendo obsolete forme diverse di interazione.

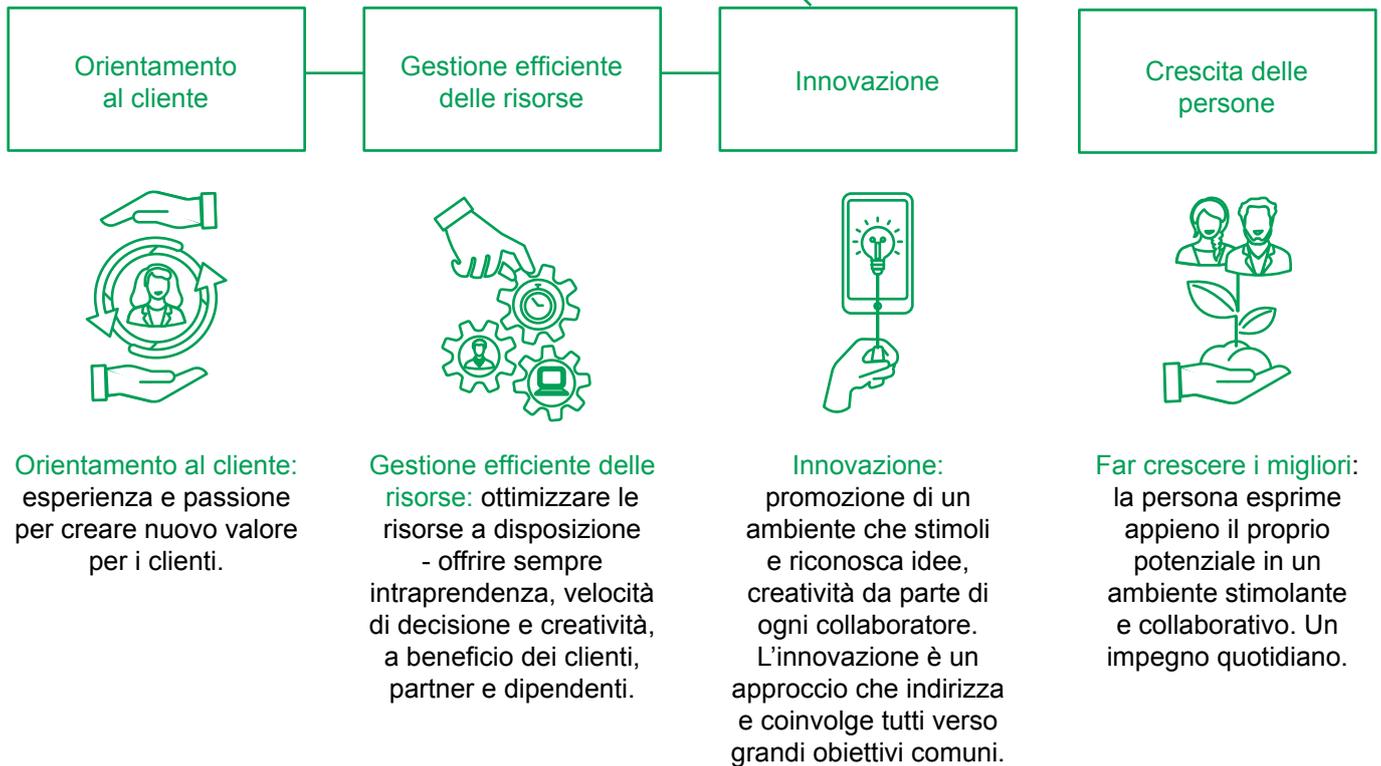
La missione di Doxee è quella di estrarre il valore dai dati, trasformandoli per aziende e pubbliche amministrazioni in relazioni di valore con i propri clienti e cittadini.

Qualunque sia la modalità, il canale o il momento in cui un cliente entra in contatto con una azienda, la sua esperienza di interazione è fondamentale per consolidarne la relazione, imparare a conoscerne i bisogni e i desideri e utilizzare queste informazioni nelle interazioni successive, creando un processo continuo che abbia come centro il cliente e come scopo lo sviluppo di valore per l'azienda.

I valori

Approccio collaborativo, impegno costante, autonomia e fiducia nelle persone sono le caratteristiche del team Doxee. La leadership Doxee è impegnata in prima linea a sviluppare e favorire una cultura fondata sulla collaborazione, che contribuisce all'eccellenza dei servizi professionali forniti e dell'ambiente di lavoro.

Doxee può vantare una leadership sinergica e di esperienza che fa propri i valori cardine dell'azienda:



Scenari – strategia e sostenibilità

La centralizzazione del processo di digitalizzazione che interessa non solo il mercato Enterprise ma anche e soprattutto lo SME e SMB sta trovando Doxee pronta a cogliere l'opportunità di supportare i processi di trasformazione verso il cloud nell'ambito di una comunicazione personalizzata, interattiva e bidirezionale.

Malgrado la situazione di emergenza dovuta al propagarsi dell'epidemia Covid-19 (Coronavirus), Doxee è stata in grado di garantire la normale operatività e l'erogazione dei propri prodotti e servizi avendo sviluppato il suo principale asset tecnologico, la Doxee Platform, interamente in cloud assicurando in questo modo piena agilità operativa e business continuity in circostanze come quelle verificatesi. Grazie all'adozione avvenuta da tempo dello smart working come metodo di lavoro e gestione delle risorse umane in remoto, l'azienda è riuscita a garantire la normale operatività anche nello scenario in cui i movimenti del personale erano soggetti a limitazioni da parte delle autorità.

In particolare, dato il protrarsi della situazione pandemica, si rileva che aziende e Amministrazioni Pubbliche stanno accelerando la digitalizzazione dei processi mission-critical, per adattarsi rapidamente al nuovo scenario, per comunicare in modo efficace e per favorire la dematerializzazione dei processi di pagamento. Per perseguire tale finalità hanno trovato in Doxee un partner in grado di supportare questa trasformazione tramite l'offerta di competenze e tecnologie, in grado di accelerare l'innovazione nei processi di modernizzazione, con l'obiettivo di renderli parte integrante del digital customer journey dei clienti.

La performance positiva di Doxee del 2020, nonostante la crisi pandemica, sta proseguendo anche nei primi mesi del 2021. L'importanza dei progetti di digital transformation delle imprese e delle istituzioni rappresenta un driver di sviluppo sostenibile, per i suoi impatti economici e sociali.

ICT e sostenibilità: opportunità di mercato

La digitalizzazione ha cambiato la società, trasformando il modo di interagire e intrattenere relazioni. Questo cambiamento ha un'importante ricaduta tecnologica: la grande quantità di dati disponibili che spesso non sono realmente utilizzati.

Le soluzioni sviluppate dalle imprese del settore ICT sono impiegate in molti ambiti della vita quotidiana e sono connesse allo sviluppo sociale ed economico delle comunità. Il ruolo del settore ICT è di grande rilievo, in particolare per gli impatti sociali, ma anche ambientali, positivi che è in grado di generare, contribuendo ad uno sviluppo sostenibile ed inclusivo:

Infrastruttura ICT - Accesso alle informazioni e ai servizi: inclusione digitale e riduzione del digital divide.

Connettività tra persone e organizzazioni - Migliore connettività e comunicazione tra i cittadini, le aziende e la Pubblica Amministrazione con cui le persone si interfacciano.

Efficienza delle risorse - Le tecnologie digitali offrono soluzioni per modi più efficienti per raccogliere e analizzare grandi serie di dati con l'aiuto di strumenti analitici big data.

Il ruolo di Doxee

Il ruolo di Doxee

Doxee aiuta le aziende e le amministrazioni pubbliche nel loro percorso di trasformazione digitale offrendo nuove leve per competere e comunicare digitalmente. **Doxee** offre a clienti e cittadini la possibilità, attraverso un'esperienza di valore, di avvicinarsi ad imprese e Pubblica Amministrazione, migliorando il rapporto con tali organizzazioni e la qualità di vita.

Lo scenario ed i macro-trend rappresentano pertanto per Doxee importanti opportunità di capitalizzare la propria capacità di innovazione tecnologica, l'esperienza e le professionalità acquisite nel mercato italiano, ma anche in quello internazionale, rafforzando l'attuale presenza.

Tra questi:

- Interesse delle imprese per i temi della DCX e del Digital, dovuto anche all'introduzione di obblighi di adeguamento normativo
- Crescente sensibilità della Pubblica Amministrazione verso i temi della comunicazione ed interazione verso i cittadini, nell'ottica di una semplificazione e maggiore accessibilità dei processi degli enti erogatori dei servizi pubblici.



Doxee elabora i dati delle aziende per ottimizzarne i processi di gestione e distribuzione documentale, dematerializzare i processi di fatturazione e conservazione, trasformare ogni transazione in uno strumento di sviluppo del business.

Grazie alle tecnologie innovative di Doxee, ogni momento di interazione fra cliente e azienda o tra cittadino e Pubblica Amministrazione può arricchirsi attraverso l'interattività, la bidirezionalità e la personalizzazione.

Doxee ha trasformato le comunicazioni di centinaia di aziende su scala globale in canali di comunicazione bi-direzionali, digitali ed interattivi, in grado di supportarne i processi di trasformazione digitale. L'innovazione e la ricerca e sviluppo di Doxee hanno consentito anche di realizzare e utilizzare tecnologie innovative che aiutino i clienti e la comunità nel processo di trasformazione digitale.

Trasformazione dei processi – L'impatto della dematerializzazione

Doxee è riconosciuta come un operatore specializzato nell'individuare soluzioni di trasformazione dei processi aziendali in senso digitale e ha indirizzato la propria attività verso lo sviluppo di soluzioni informatiche finalizzate a digitalizzare processi aziendali completi. In questo contesto, la dematerializzazione dei processi e dei documenti consente ai clienti di ridurre drasticamente l'impatto ambientale legato all'utilizzo della carta e ai processi correlati, come la stampa ed il recapito, semplificando lo svolgimento delle normali attività e ottimizzando i processi in termini di efficienza e competitività sul mercato.

Per quantificare l'impatto ambientale di queste iniziative, l'azienda ha investito sulla realizzazione di un prototipo software in grado di stimare il risparmio di carta ottenuto dal singolo cliente a fronte dell'attivazione dei servizi digitali Doxee.



Accessibilità e inclusione – riduzione del digital divide

Sul piano degli impatti sociali dei servizi erogati, Doxee ha inserito nella roadmap di sviluppo della propria piattaforma alcune iniziative con importanti risvolti sul tema dell'inclusione, quali la distribuzione di comunicazioni via mail o in formato pdf fruibili da utenti non vedenti.

La transizione digitale della Pubblica Amministrazione

I servizi Doxee trovano ampia applicabilità nel campo della Pubblica Amministrazione, dove, in linea con i principi dell'Agenda Digitale, si pongono come elementi trainanti del processo di digital transformation, che contribuisce agli obiettivi di semplificazione e innovazione delle istituzioni pubbliche per migliorare i processi interni delle amministrazioni, così come i rapporti tra queste e il cittadino.

Le ricadute comprendono elementi di inclusione digitale per il cittadino, che si trova a poter usufruire di meccanismi più semplici ed immediati per interagire con la PA, con conseguente rafforzamento della fiducia nelle istituzioni.

Partnership

Lo sviluppo di partnership strategiche, elemento caratterizzante un modello di business sostenibile, è finalizzato ad accelerare la penetrazione e la crescita in settori come Pubblica Amministrazione, sanità, viaggi e tempo libero, automotive e largo consumo. In particolare lo sviluppo di partnership commerciali consente il posizionamento dei prodotti interactive experience nel mercato delle pubbliche amministrazioni mentre le partnership tecnologiche e commerciali sono funzionali all'integrazione applicativa e alla commercializzazione dei prodotti Doxee in settori specifici.

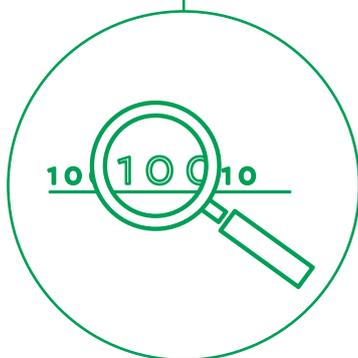
Lo sviluppo di partnership con imprese tecnologiche è considerato fondamentale per assicurare alla Piattaforma Doxee ed ai suoi prodotti l'integrazione con sistemi come CRM, Marketing Automation e ERP, nell'ottica di rispondere al meglio all'esigenza di governare il passaggio delle imprese al mondo del Digital.

Gli Stakeholder e l'analisi di materialità

Il ruolo degli Stakeholder

Gli Stakeholder sono individui o gruppi di portatori di interessi, soggetti su cui le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno un impatto, ma che, al contempo, hanno un'influenza sulla stessa organizzazione. Un'adeguata ed efficace strategia di medio-lungo periodo, che consenta all'impresa di durare nel tempo, richiede di confrontarsi con gli Stakeholder per l'analisi e comprensione delle loro aspettative, bisogni e valutazioni.

Doxee ha identificato le seguenti principali categorie di Stakeholder nei confronti dei quali le attività di relazione prevedono strumenti specifici e differenziati:



Categoria Stakeholder	Attività di engagement e di relazione
Azionisti	Assemblea azionisti - Consiglio di Amministrazione
Investitori e finanziatori	Assemblea azionisti - Attività di Investor Relations - Sito internet /sezione dedicata - Incontri periodici
Dipendenti	Dialogo con funzione Risorse umane - Incontri informali ed eventi di formazione - Iniziative di welfare aziendale - Intranet aziendale - Newsletter interna / Comunicazione dedicata.
Fornitori	Incontri commerciali - Definizione e condivisione di standard dei progetti - Partnership (prodotti e innovazione)
Clienti	Incontri ed eventi commerciali - Incontri progettuali - Sito web e Altri canali di comunicazione dedicati - Newsletter informative
Pubblica Amministrazione	Enti pubblici nazionali e locali / Autorità nazionali / locali - invio e scambio comunicazioni per adempimenti o richieste specifiche
Comunità e territorio - Istituzioni ed Associazioni locali	Eventi - Collaborazione a progetti di open innovazione - formazione e di responsabilità sociale
Media	Interviste - Conferenze stampa – Eventi - Sito web istituzionale

L'analisi di materialità

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi Stakeholder. Il processo in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per Doxee che per i suoi Stakeholder, rispetto alla governance ed alle dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale.

Quale primo anno di redazione del Bilancio di sostenibilità, l'analisi di materialità è stata articolata come segue:

- a. Mappatura stakeholder.
- b. Analisi di benchmarking comparables nazionali ed internazionali.
- c. Evidenze / riscontri delle attività engagement effettuate in modo ricorrente nei confronti degli stakeholder e risultati delle analisi di contesto realizzate ai fini dei sistemi di gestione.
- d. Validazione delle tematiche di materialità da parte del top management.

L'analisi preliminare di materialità effettuata ai fini della redazione del primo Bilancio di sostenibilità di Doxee ha evidenziato le tematiche evidenziate nella successiva tabella. I temi materiali sono stati anche valutati in relazione alla rilevanza dei potenziali impatti (prioritizzazione), che viene rappresentata graficamente.

Tema materiali

1	Etica e integrità nella condotta del business
2	Data protection, sicurezza dei dati e delle informazioni
3	Generazione e distribuzione di valore economico / finanziario
4	Innovazione ed investimenti per la digitalizzazione
5	Qualità ed affidabilità dei servizi
6	Digitalizzazione ed inclusione digitale (Digital inclusion)
7	Sviluppo soluzioni ICT di impatto sociale / ambientale
8	Capacità di attrazione e fidelizzazione dei talenti
9	Formazione e sviluppo competenze
10	Ambiente di lavoro: Welfare aziendale - Work life balance e pari opportunità
11	Salute e sicurezza sul lavoro
12	Consumi energia ed emissioni - mitigazione impatti climate change
13	Sostenibilità della supply chain
14	Relazioni e impatti sulle comunità locali



02 Prodotti e soluzioni

Linee di prodotti e modelli

Doxee ha fortemente innovato i mercati del CCM, Paperless e DCX, ideando tre linee di prodotti che permettono ai propri clienti di migliorare notevolmente l'efficienza operativa dei processi Mission-critical.



document experience (dx): è la linea di prodotti dedicata alla produzione, distribuzione multi-canale e archiviazione digitale di documenti;

paperless experience (px): è la linea di prodotti che include Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a Norma, Ordine Elettronico e altri prodotti rivolti ai clienti che intendono dematerializzare i loro processi aziendali;

interactive experience (ix): è la linea di prodotti dedicata alla DCX ed include la produzione e distribuzione di micro-siti interattivi (Doxee Pweb®) e di video personalizzati (Doxee Pvideo®).

I prodotti Doxee, capaci di rendere la comunicazione interattiva e fortemente personalizzata, sono uno strumento di marketing per le imprese, in quanto concorrono a sviluppare il loro business.

Tali prodotti vengono erogati attraverso i seguenti modelli: Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) e On-premise (Op):

- **il modello SaaS** consiste nell'erogazione dei prodotti nella forma del servizio standard in Cloud;
- **il modello PaaS** consiste nell'erogazione dei prodotti attraverso l'utilizzo da parte dei clienti della Doxee Platform®, quale base per la realizzazione e l'erogazione di servizi SaaS;
- **il modello Op** consiste nella cessione dei diritti di utilizzo delle tecnologie Doxee, attraverso la concessione di una licenza d'uso.

Doxee Platform®: la piattaforma tecnologica

La Doxee Platform è la piattaforma tecnologica progettata e realizzata da Doxee attraverso la quale vengono erogati i prodotti e offre flessibilità e scalabilità praticamente illimitate. È dotata di un'architettura in grado di rendere efficiente la gestione di elevati volumi di produzione, ma, soprattutto, di annullare i costi connessi all'amministrazione del sistema, nonché tutti quelli connessi alla gestione dell'infrastruttura fisica, se l'erogazione della Doxee Platform avviene in modalità Cloud (SaaS e PaaS).

La Doxee Platform comprende tutti gli strumenti necessari per la progettazione, configurazione e sviluppo di qualsiasi tipo di comunicazione sia di carattere promozionale sia di natura transazionale. La Doxee Platform permette di monitorare tutte le fasi della produzione delle comunicazioni ovvero la progettazione, la realizzazione, la revisione, fino alla approvazione e all'invio delle comunicazioni ai relativi destinatari.

Il processo di produzione delle comunicazioni viene gestito e monitorato, a partire dalle attività di sviluppo fino ad arrivare all'invio e alla consegna Multi-canale, nel rispetto degli accordi di servizio (Service Level Agreement) tra Doxee e i singoli clienti. In particolare, la Doxee Platform effettua il controllo dell'esito di distribuzione e consegna delle comunicazioni ai destinatari, l'analisi delle relative prestazioni e la corrispondenza rispetto agli standard qualitativi concordati con i clienti.

Doxee ha realizzato la Piattaforma, progettando autonomamente tutti gli applicativi e, in tal modo, avendo il pieno controllo della propria tecnologia, si è distinta sul piano internazionale per l'erogazione di soluzioni software per il CCM, che hanno la prerogativa di essere flessibili e funzionali.

Le caratteristiche del modello Doxee

Innovazione tecnologica ed expertise nel settore

- Know-how nello studio, progettazione e sviluppo delle migliori tecnologie al servizio dei processi di comunicazione, nel mercato del segmento Enterprise.
- Offerta di prodotti innovativi per la DCX.
- Raggiungimento dei requisiti di PMI Innovativa nel 2019.

Linee di prodotto integrate

- Tre linee di prodotto integrate per una copertura completa delle differenti esigenze nei settori: telecomunicazioni e media, utilities, banche e assicurazioni e pubblici servizi.
- Design di soluzioni personalizzate e configurazione verticale delle linee di prodotto basate su una profonda conoscenza dei diversi customer journey nei settori di riferimento.

Forte fidelizzazione della clientela

- Integrazione profonda con i principali processi delle imprese con forte vocazione B2C (acquisizione cliente, fatturazione, gestione dei ritardi di pagamento dalla messa in mora al recupero dei crediti).
- Continua innovazione dei processi di comunicazione per offrire un vantaggio competitivo alle imprese, nel migliorare la CX della loro clientela, a vantaggio del business.
- Attenzione continua al miglioramento dell'efficienza operativa dei principali processi aziendali.

Le tecnologie innovative Doxee: benefici per i clienti

Architettura Cloud

La Doxee Platform® non è un semplice Lift-and-Shift (un prodotto software tradizionale eseguito su infrastrutture in Cloud), ma è un ecosistema integrato di prodotti Cloud, che Doxee impiega e combina con le proprie tecnologie per ottenere un prodotto unico, di cui detiene la proprietà intellettuale degli elementi fondanti quali: acquisizione e trasformazione dati, produzione e consegna contenuti, archiviazione e conservazione digitale. Ne risulta una piattaforma di prodotti Cloud Interoperabili e combinabili tra loro che soddisfano ogni esigenza del cliente.

Questo approccio rende i prodotti offerti particolarmente indicati per sostenere le strategie di trasformazione in Cloud delle imprese. La trasformazione in Cloud per un cliente consiste infatti nel trasferire software, storicamente gestiti su infrastrutture fisiche proprie, verso infrastrutture in Cloud più performanti, inclusi i servizi di gestione della infrastruttura, sicurezza, aggiornamenti software, con sensibile riduzione dei costi a carico del cliente.

Doxee ha un track record internazionale di successo nella trasformazione in Cloud dei processi Mission-critical come quelli legati alla fatturazione e alla rendicontazione.

Interoperabilità

Doxee, in ragione della competenza acquisita in ambito Cloud, è in grado di offrire prodotti integrati o facilmente integrabili con servizi e soluzioni standard di mercato, assicurando un Time-to-market molto rapido e quindi un notevole vantaggio competitivo per i propri clienti.

Doxee include tra i propri prodotti il servizio di integrazione in Cloud offerto dalla società statunitense Informatica L.L.C., permettendo ai clienti che ne fanno uso di scambiare dati con la Doxee Platform attraverso una modalità integrata con i loro sistemi. A riguardo, Doxee è stato il primo Advanced Technology Partner in Italia a erogare prodotti integrati con quelli sviluppati da AWS.

Doxee è inoltre partner certificato di Zuora, azienda globale leader nell'erogazione di servizi SaaS dedicati alla gestione dei processi di billing, basati su sottoscrizione e abbonamento. Tramite il connettore Zuora la Doxee Platform® può essere rapidamente integrata nell'ambito dei processi di billing per supportare i temi di compliance legati alla rispetto delle normative europee e italiane in tema di fatturazione elettronica, ma anche supportare i processi di comunicazione legati alle transazioni tramite la produzione e l'invio di comunicazioni interattive e documenti paginati.

Modello Multi-tenant

Il modello Multi-tenant permette di gestire per più clienti le applicazioni con caratteristiche completamente differenti, utilizzando lo stesso software. Grazie a questo modello, Doxee Platform può gestire centinaia di clienti contemporaneamente, assicurando la rigorosa segregazione dei dati e delle applicazioni di ciascun cliente e garantendo allo stesso tempo la privacy dei dati gestiti.



Configurazione visuale

Doxee Platform, a differenza di altre soluzioni informatiche, offre una modalità di configurazione interamente visuale, ovvero coadiuvata da interfacce grafiche che semplificano l'utilizzo dei prodotti inclusi nelle tre linee offerte di Doxee. In particolare, la configurazione visuale, a prescindere dalla modalità di erogazione prescelta (PaaS, On-premise, SaaS), agevola e velocizza la transizione digitale e l'utilizzo della tecnologia offrendo i seguenti benefici per il cliente:

- centralizza le attività di sviluppo in capo a Doxee e non richiede al cliente di dotarsi di alcuna risorsa dedicata con competenze da sviluppatore;
- facilita l'aggiornamento continuo e ne garantisce la compatibilità con le configurazioni predisposte direttamente dal cliente;
- riduce i margini di errore, in quanto la configurazione visuale è supportata da strumenti di verifica automatica che prevenngono gli errori più comuni.

Marchi e brevetti

Doxee ha registrato due brevetti, validi per il territorio italiano, di cui uno relativo al sistema e metodo per la generazione di contenuti audiovisivi digitali personalizzati con sintesi vocale ("Brevetto 1") e l'altro relativo a sistema e metodo per la riproduzione di contenuti audiovisivi digitali comprendenti almeno un'animazione ("Brevetto 2").

Doxee ha depositato, altresì, presso l'Ufficio Brevetti e Marchi due domande relative alla registrazione del sistema e metodo per la generazione di contenuti audiovisivi digitali personalizzati con componente vocale umana preregistrata, con validità sul territorio italiano e sul territorio Europeo.

Doxee detiene la registrazione dei marchi Doxee®, Doxee Platfotm® e Doxee Pvideo® e Doxee Pweb® per i mercati US ed Europa.

Le relazioni con i clienti

I clienti e la rete di vendita

Doxee è presente in Europa e negli Stati Uniti (USA) e presidia, direttamente e indirettamente, i principali mercati mondiali avvalendosi di un centinaio di dipendenti e di una rete capillare (diretta e indiretta) di venditori. Doxee annovera circa duecento clienti italiani ed esteri, in larga parte imprese del segmento Enterprise.

Principali prodotti

1. Produzioni Documenti
2. Delivery multicanale (E-mail, SMS, Cartaceo, PEC)
3. Archiviazione Digitale di documenti

Principali settori serviti

1. Telco
2. Media
3. Utility, Energy, Oil & Gas
4. Banking & Insurance
5. High-Tech

Utenti/utilizzatori finali

1. Consumatori (B2B e B2C)

Principali prodotti

1. Fatturazione Elettronica (B2C, B2B, B2G)
2. Ordinazione Elettronica
3. Conservazione Digitale a Norma
4. Interscambio PEPPOL
5. Produzione e Recapito PEC
6. Apposizione Digitale Data e Ora Certa (On-Demand)

Principali settori serviti

1. Telco
2. Media
3. Utility, Energy, Oil & Gas
4. Manufacturing
5. Healthcare
6. Pharma
7. Retail

Utenti/utilizzatori finali

1. Consumatori (B2B e B2C)
2. Public Sector (Fatturazione Elettronica)

Principali prodotti

1. Produzione Video personalizzati
2. Produzione documenti interattivi
3. Distribuzione multicanale (SMS, e-mail, chat, push, App, posta tradizionale)
4. Invio video personalizzati a seguito di conversazioni con Chatbot
5. Cloud Analytics

Principali settori serviti

1. Telco
2. Media
3. Utility, Energy, Oil & Gas
4. Banking & Insurance
5. Public Sector
6. High Tech
7. Healthcare
8. Travel & Leisure
9. Manufacturing
10. Retail

Utenti/utilizzatori finali

1. Consumatori (B2B e B2C)
2. Cittadini
3. Reti Commerciali
4. Pazienti

Qualità e affidabilità del servizio

I clienti rappresentano il capitale più importante ed il punto chiave per lo sviluppo di Doxee. La capacità di soddisfare le loro esigenze e di anticipare le loro aspettative è un fattore determinante per la conquista ed il mantenimento della loro fiducia. Doxee S.p.A. persegue il proprio successo di impresa sui mercati attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive e nel rispetto delle norme poste a tutela della concorrenza leale.

I prodotti di Doxee rappresentano per i clienti, anche sotto il profilo finanziario, soluzioni efficienti, in quanto il loro utilizzo non comporta alcun investimento in conto capitale ma solamente il pagamento a favore di Doxee di somme a titolo di canoni e/o costi variabili, nei quali sono inclusi gli aggiornamenti tecnologici e normativi eseguiti automaticamente e costantemente dalla società.

Doxee S.p.A. riconosce che l'apprezzamento di chi richiede prodotti o servizi è di primaria importanza per il suo successo di impresa e si impegna pertanto a:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
- fornire, con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti e servizi di alta qualità che soddisfino o superino le ragionevoli aspettative del cliente;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni circa i prodotti e servizi in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

Doxee ha una presenza significativa in diversi settori privati e nel mercato della Pubblica Amministrazione.

- **Telecomunicazioni, media e IT**
- **Utilities**
- **Banche e assicurazioni**
- **Pubbliche amministrazioni**

Service Review Management - Per tenere costantemente sotto controllo la qualità dei servizi erogati, Doxee si è dotata di un processo interno di Service Review Management (facente parte del sistema di gestione integrato certificato ISO 9001, 27001 e 14001), nell'ambito del quale sono standardizzate e documentate attività sistematiche di revisione dell'andamento dei KPI di servizio con i clienti. A garanzia della effettiva esecuzione delle attività, figure interne di Service Manager sono dedicate alla gestione operativa del processo.

Strumenti area Service Desk - Al fine di migliorare il servizio di supporto erogato ai clienti e dei temi di customer care, sono inoltre in corso di aggiornamento gli strumenti interni dell'area di Service Desk, che prevedono l'adozione di nuovi tool, finalizzati a garantire una maggiore tracciabilità e condivisione delle informazioni, sia internamente rispetto alle diverse funzioni aziendali, sia esternamente verso i clienti. È in corso di pianificazione l'estensione del progetto anche ad altre aree aziendali, in modo da migliorare complessivamente l'esecuzione dei processi interni e, conseguentemente, le performance percepite dai clienti.

Net Promoter Score® - Nel 2020 è iniziata l'applicazione della metodologia adottata Net Promoter Score®, molto diffusa a livello internazionale per misurare il livello di "fedeltà al marchio" nel rapporto cliente-fornitore. Ad oggi, le misurazioni effettuate riguardano iniziative Marketing quali Doxee Digital Club, Webinar, produzione di materiali come ebook, whitepaper e case studies, con un risultato molto positivo (63). Le misurazioni effettuate con la metodologia descritta è previsto vengano ampliate nel 2021, in modo tale da includere i processi di supporto e customer care, grazie a un meccanismo di automazione che consentirà di raccogliere i feedback dei clienti ogni volta che questi interagiscono con Doxee.

Partnership commerciali e strategiche

Le competenze maturate e gli elementi di unicità delle soluzioni offerte e dell'approccio al cliente hanno permesso a Doxee di definire partnership con imprese altamente qualificate. Alla data del documento le partnership strategiche più rilevanti sono: Postel S.p.A., Zuora Inc., Amazon Web Services Inc. e Capgemini S.A. Oltre a queste, Doxee ha scelto di cooperare sulla base di accordi commerciali con primari operatori specializzati in settori o aree geografiche specifiche come: PricewaterhouseCoopers S.r.l., Alía Gestión Integral de Servicios, S. L., Municipia S.p.A., Maggioli S.p.A., RGI S.p.A., CWS.

Postel S.p.A.

La partnership è focalizzata sulla promozione dei prodotti iX a supporto della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e del mercato assicurativo gestito da Postel S.p.A. Doxee affianca Postel S.p.A. con l'obiettivo di supportarla nella vendita di prodotti iX, con la finalità di incrementare i servizi digitali offerti alla propria clientela e, quindi, il fatturato.

Zuora Inc.

La partnership è mirata alla commercializzazione dei prodotti pX e iX al livello globale. Zuora Inc. è una società di alta tecnologia, quotata alla Borsa di New York, ed è focalizzata nella gestione dei processi di pagamento legati alle sottoscrizioni. Attraverso questa partnership, Doxee è abilitata alla vendita dei prodotti di fatturazione elettronica e comunicazione interattiva a livello globale e dispone di un'integrazione nativa con la piattaforma di Zuora Inc. che permette l'Interoperabilità tra le due soluzioni.

Capgemini S.A.

Capgemini S.A. è una società leader nei servizi di consulenza, all'avanguardia nell'innovazione delle tecnologie Cloud. Tale partnership è orientata alla commercializzazione dei prodotti dX e iX ed è rivolta ad imprese operanti nel settore bancario, assicurativo e delle telecomunicazioni.

AWS Amazon Web Services

La partnership è dedicata allo sviluppo di prodotti e servizi in ambito Cloud e sui temi dell'intelligenza artificiale. Doxee è stata la prima AWS Advanced Technology Partner in Italia ed è considerata uno dei partner di riferimento di AWS per le iniziative di marketing condivise e i riconoscimenti ottenuti. Fornisce soluzioni di successo basate sulla piattaforma AWS con elevato supporto commerciale e tecnico, di marketing e go-to-market.

Doxee ha ottenuto un ulteriore importante riconoscimento diventando di recente anche AWS Technology Partner certificato per il settore pubblico in Italia, consentendole di supportare la Pubblica Amministrazione italiana nel miglioramento e semplificazione della comunicazione verso i cittadini e favorendo l'utilizzo dei canali digitali per offrire alti livelli di personalizzazione dei servizi e contenuti di valore.

La gestione della supply chain

Il processo di selezione

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità e del prezzo del bene o del servizio, nonché delle garanzie di assistenza e di tempestività. Nei rapporti di fornitura Doxee S.p.A. si impegna a:

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura presso Doxee S.p.A., adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti di Doxee S.p.A. in termini di qualità, costo e tempi di consegna in misura almeno pari alle loro aspettative;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali.

Supplier Management

Doxee si è dotata di una policy e di un processo di Supplier Management, parte integrante del Sistema di Gestione Integrato aziendale certificato ISO 9001, ISO 27001 e ISO 14001.

Nell'ambito di tale documentazione sono definiti i criteri di qualità, sicurezza e ambientali che devono essere garantiti nella selezione, accesso e utilizzo dei fornitori. Sono altresì definiti i meccanismi di monitoraggio e audit, finalizzati a controllare che le performance dei fornitori si mantengano in linea con gli standard identificati. È mantenuto centralmente un unico supplier inventory, che censisce tutti i fornitori utilizzati e li classifica sulla base delle loro caratteristiche.

I criteri di gestione e monitoraggio adottati sono differenti sulla base della tipologia e della classificazione. In particolare, sono previste attività di audit periodico tramite **questionari di self-assessment per i fornitori classificati come rilevanti nell'ambito di due driver chiave:**

- **Temi ambientali ("EMS relevant")**
- **Sicurezza e protezione delle informazioni ("ISMS relevant" e "DPMS relevant").**

La frequenza delle attività è definita sulla base del grado di importanza attribuito al fornitore rispetto alla classificazione in "Strategic", "Tactical" e "Operational".



I fornitori

Tra i principali fornitori utilizzati:

- fornitori di servizi infrastrutturali e di connettività;
- fornitori di stampa e recapito, per i servizi in ambito dX;
- fornitori di servizi professionali e consulenza;
- fornitori per l'acquisto di hardware.



Le relazioni con il territorio

Collaborazioni con Università

UNIBO / UNIMORE - Doxee ha sviluppato storicamente una forte interazione con il proprio territorio avviando progetti di ricerca supportati dalla Comunità Europea (quali ad esempio: Programma Operativo Regionale-Fondo Europeo di Sviluppo Regionale POR-FESR e Programma Horizon 2020) e collaborazioni strutturate con enti di ricerca specifici (quali la Fondazione Democenter - Sipe) e con le Università di Bologna, Modena e Reggio Emilia, attraverso le quali è venuta a diretto contatto con gli studenti, coinvolgendoli in progetti di stage, che poi sono evoluti in collaborazioni continuative in linea con una precisa strategia di “sviluppo talenti” elaborata da Doxee per selezionare i migliori talenti in campo Digital presenti sul mercato.

MIP – Politecnico di Milano - Doxee è inoltre da diversi anni sponsor delle attività di ricerca e degli eventi dell'Osservatorio Digital B2B del Politecnico di Milano (ex. Osservatorio Fatturazione Elettronica & eCommerce B2B), nato per dimostrare il valore della Fatturazione Elettronica e della Digitalizzazione dei processi B2B e che negli ultimi anni è diventato sempre più un importante punto di riferimento in Italia e in Europa per i decision maker di imprese e PA che operano nell'ambito dei progetti di digitalizzazione.

Responsabilità sociale

Come segno concreto nei confronti delle difficoltà economiche che hanno interessato il territorio nel 2020 a causa della pandemia Covid-19, Doxee ha deciso di iniziare a supportare l'Associazione **Progetto Insieme Onlus** (<http://www.progettoinsiemeonlus.it/>). L'associazione si occupa di aiutare le famiglie in difficoltà economica a causa di sovra-indebitamento, di usura, della drastica riduzione delle entrate familiari oltre a sostenere comunque i soggetti non bancabili o difficilmente bancabili.

Sempre nel corso del 2020 si è deciso di aiutare il territorio locale anche donando un defibrillatore alla città di Modena, tramite l'**Associazione Giuseppe Loschi** (<https://associazionegiuseppeloschi.it/>)

Sul fronte internazionale Doxee sostiene da anni i progetti della ONG "**Bambini nel deserto**" finalizzati a creare le basi per fare impresa in territori disagiati. In 20 anni sono stati oltre 500 i progetti realizzati in 12 paesi in tutti gli ambiti della Cooperazione Internazionale (acqua, cibo e autonomia alimentare, salute, istruzione e infanzia, sviluppo economico, migrazioni e ambiente). Bambini nel Deserto opera anche in contesti di emergenze umanitarie, come la lotta alla malnutrizione, sostegno ai profughi e la tutela dei minori (www.bambininedeserto.org).



03 Governance

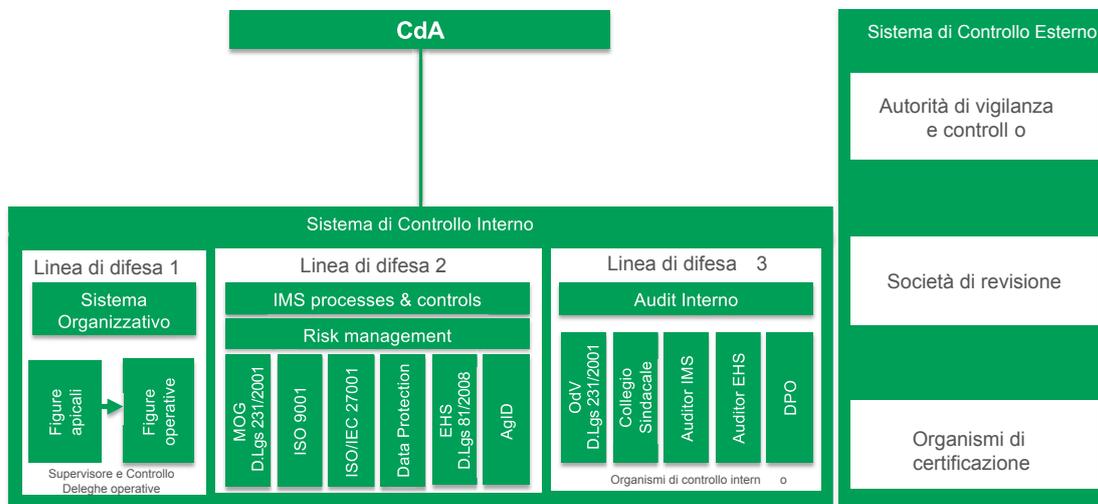
La gestione responsabile d'impresa

Il modello di governance di Doxee S.p.A. e, in generale, tutto il suo sistema organizzativo, è interamente strutturato in modo da assicurare alla Società l'attuazione delle strategie ed il raggiungimento degli obiettivi. La struttura di Doxee S.p.A., infatti, è stata creata tenendo conto della necessità di dotare la Società di un'organizzazione tale da garantirle la massima efficienza ed efficacia operativa.

Doxee S.p.A. ha avuto negli anni un percorso di costruzione, evoluzione e miglioramento continuo di un sistema di gestione integrato volto ad assicurare il massimo valore per tutti i suoi stakeholder, inclusi i suoi clienti, gli utilizzatori dei servizi, i collaboratori e gli azionisti. L'obiettivo è quello di riuscire a rispondere sempre meglio alle necessità dei clienti e degli utenti, in continua e rapida evoluzione, e a meglio adempiere alla mission di migliorare la Qualità e la Sicurezza dei servizi che eroga.

La figura seguente illustra sinteticamente lo schema del Modello di Governance e del Sistema integrato di controllo in essere c/o Doxee S.p.A..

Modello di Governance e Sistema di Controllo



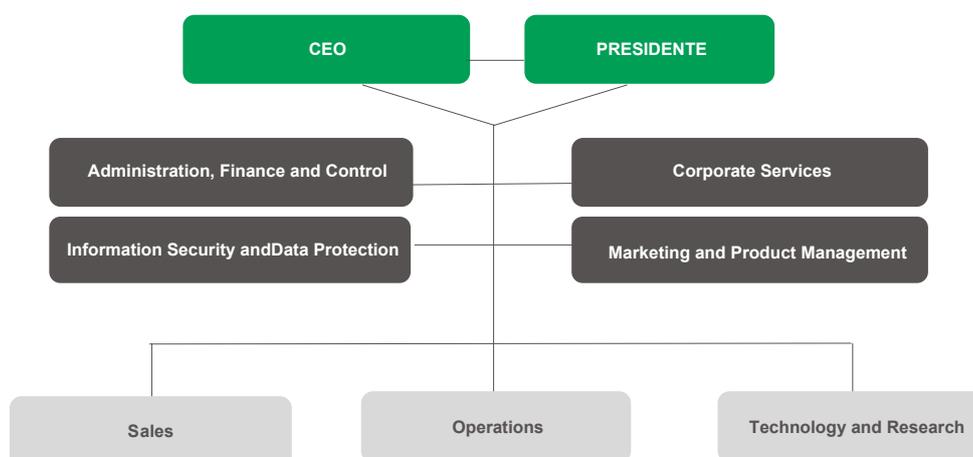
Composizione degli Organi societari

Consiglio di Amministrazione	
Paolo Cavicchioli	Presidente e Amministratore Delegato
Sergio Muratori Casali	Vicepresidente e Amministratore Delegato
Giuseppe Dal Cin	Consigliere
Pier Luigi Morara	Consigliere
Collegio Sindacale	
Gianluca Riccardi	Presidente
Marcello Braglia	Sindaco Effettivo
Daniele Serra	Sindaco Effettivo

Consiglio di Amministrazione – Diversità di genere					
Donne		Uomini		Totale	
-	-	4	100 %	4	100 %
Consiglio di Amministrazione – Diversità per classi di età					
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
-	-	-	-	4	100%

Assetto organizzativo

Organization



Adesioni a iniziative esterne e Membership

Associazioni

Le principali associazioni di settore in cui Doxee è membro sono:

	Confindustria è la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia. La mission dell'associazione è favorire l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese.
	ANORC (Associazione Nazionale Operatori e Responsabili della Custodia di contenuti digitali) è il riferimento nazionale per le aziende e i professionisti impegnati nel campo della digitalizzazione e protezione del patrimonio informativo e documentale in ambito pubblico e privato, promuovendo il dialogo istituzionale, la formazione e l'aggiornamento professionale, l'organizzazione di eventi, nonché lo sviluppo di attività informative e di comunicazione del settore.
	Assintel è l'associazione nazionale di riferimento delle imprese ICT e Digitali di Confcommercio - Imprese per l'Italia. È in prima linea per lo sviluppo della cultura digitale all'interno del Sistema Paese. Doxee aderisce ad Assintel Assoconservatori Accreditati, sezione specifica di Assintel.
	EESPA agisce come un'associazione di categoria a livello europeo per una comunità ampia e dinamica di fornitori di servizi di fatturazione elettronica, provenienti da organizzazioni che forniscono servizi di rete, outsourcing aziendale, finanziari, tecnologici e EDI. EESPA è un'associazione internazionale senza scopo di lucro organizzata secondo la legge belga.
	OpenPEPPOL è un'associazione internazionale senza scopo di lucro di diritto belga ed è composta da membri sia del settore pubblico che privati. L'associazione si è assunta la piena responsabilità per lo sviluppo e la manutenzione delle specifiche PEPPOL, degli elementi costitutivi e dei suoi servizi e dell'implementazione in tutta Europa.
	Aspen Institute (Italia) è un'associazione privata, indipendente, internazionale, e senza fini di lucro caratterizzata dall'approfondimento, la discussione, lo scambio di conoscenze, informazioni e valori.

Il modello di controllo e le politiche

Modello di organizzazione, gestione e controllo ex. D.Lgs 231/2001

Doxee si è dotata di un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” (“Modello”) ai sensi del D.Lgs. 231/01, normativa che ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti. In accordo con tale normativa, è presente un Organismo di Vigilanza, preposto a vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello ed ad assicurarne l’aggiornamento. Il Codice Etico, che individua le linee guida di condotta aziendale, è parte integrante del Modello, le cui finalità sono:

- rendere noto a tutto il personale di Doxee S.p.A., e a tutti coloro che con la Società collaborano o hanno rapporti d'affari, che la Società condanna nella maniera più assoluta condotte contrarie a leggi, regolamenti, norme di vigilanza o comunque in violazione della regolamentazione interna e dei principi di sana e trasparente gestione dell’attività cui la società si ispira;
- determinare, in tutti coloro che operano in nome e per conto di Doxee S.p.A. nelle “aree di attività a rischio”, la consapevolezza di poter incorrere, in caso di violazione delle disposizioni ivi riportate, in un illecito passibile di sanzioni, sul piano penale ed amministrativo, non solo nei confronti dell’azienda, ma anche nei propri confronti;
- assicurare, per quanto possibile, la prevenzione della commissione di illeciti, anche penali, nell’ambito della Società mediante:
 - il controllo di tutte le aree di attività a rischio;
 - la formazione del personale alla corretta realizzazione dei loro compiti;
 - l’istituzione di un sistema sanzionatorio per i casi di violazione del Modello stesso;
- ribadire che Doxee S.p.A. non tollera comportamenti illeciti, di qualsiasi tipo ed indipendentemente da qualsiasi finalità, in quanto tali comportamenti (anche nel caso in cui la società fosse apparentemente in condizione di trarne vantaggio) sono comunque contrari ai principi etici cui Doxee S.p.A. intende attenersi.

Nel corso dell’esercizio 2020, così come in quelle precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di Doxee.



Codice Etico

Doxee è determinata ad assicurare la massima correttezza nella conduzione dei propri affari e delle relative attività aziendali, anche a tutela della propria immagine e reputazione. Il Codice Etico enuncia i principi e i valori etici ai quali Doxee si attiene nello svolgimento delle proprie attività, e dei quali pretende la più rigorosa osservanza da parte di tutti i soggetti presenti in azienda e, più in generale, di tutti coloro che cooperano e collaborano con essa per il perseguimento della sua missione aziendale.

Doxee impronta sui principi del Codice Etico tutte le azioni, operazioni, rapporti e transazioni poste in essere nella gestione delle diverse attività sociali. Il Codice Etico vincola coloro che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione, ovvero esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo di Doxee, o che cooperano e collaborano con essa, a qualunque titolo, nel perseguimento degli obiettivi di business della stessa, tutti i dipendenti senza eccezione alcuna, i collaboratori e chiunque intrattenga con Doxee rapporti di affari.

In particolare, gli Amministratori di Doxee sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice Etico, nel fissare gli obiettivi dell'impresa, nel proporre gli investimenti e realizzare i progetti, ed in qualsiasi decisione o azione relativa alla gestione di Doxee.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi, Doxee si conforma ai seguenti principi:

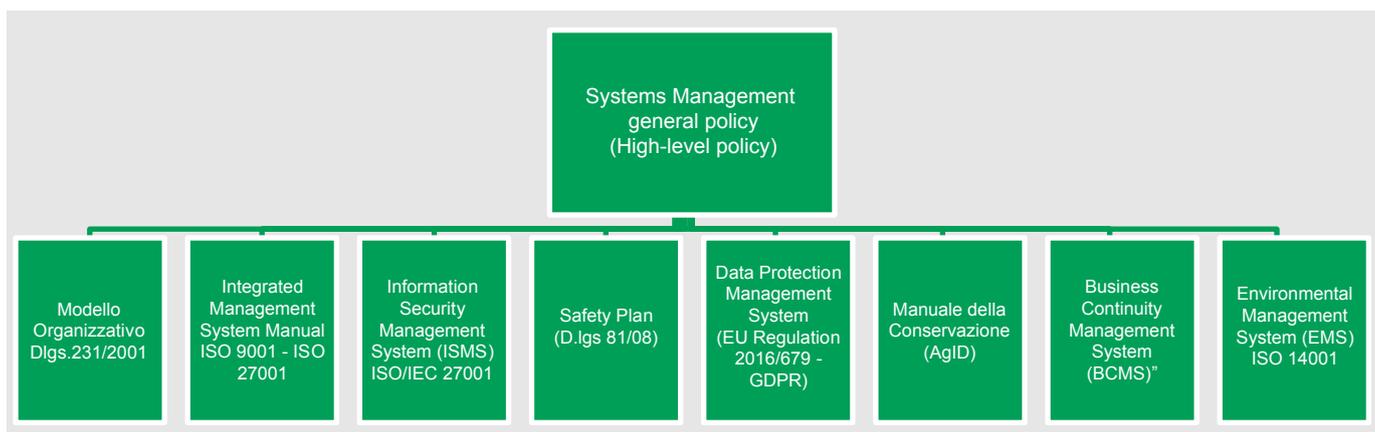
- Responsabilità
- Correttezza
- Trasparenza
- Riservatezza
- Lotta alla corruzione e ai conflitti di interesse
- Concorrenza
- Imparzialità
- Ambiente, salute e sicurezza
- Tutela dei minori

I Sistemi di gestione

High Level System Management Policy

Doxee si è dotata di una politica di Alto livello (High Level System Management Policy) che definisce la mission e vision aziendale. Essa definisce i principi di riferimento sulla base dei quali vengono predisposte singole politiche per la regolazione dei processi aziendali e dei sistemi di gestione. Politiche specifiche indirizzano pertanto l'organizzazione verso il raggiungimento degli obiettivi.

La struttura dei sistemi e politiche di gestione di Doxee è rappresentata come segue:



Il sistema di gestione della qualità

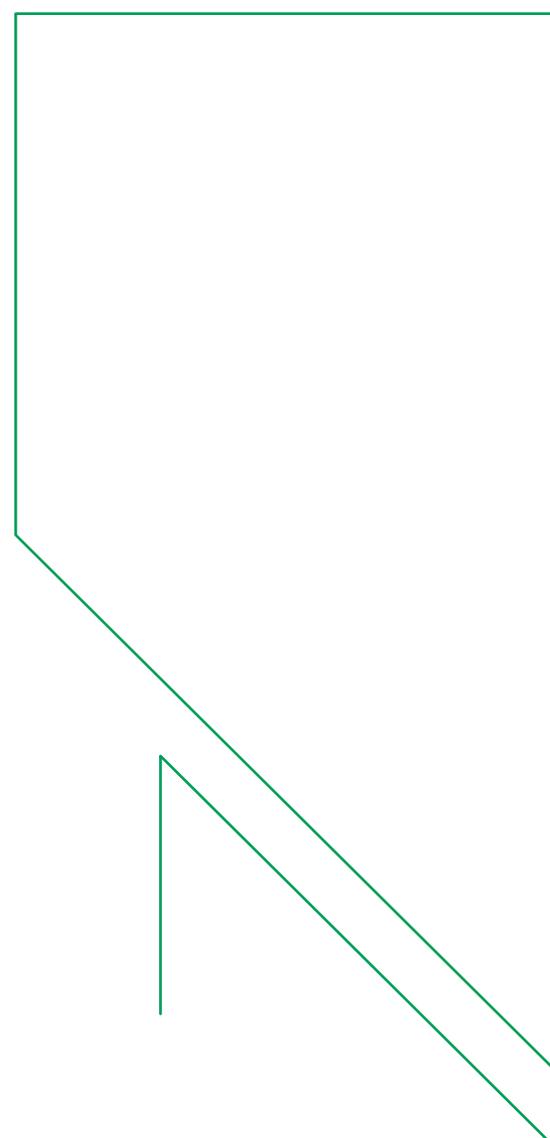
Sistema di Gestione Qualità – ISO 9001: per la “Progettazione di soluzioni ed erogazione di servizi gestiti in modalità SaaS e SaaS in ambito Customer Communication Management, Customer Experience, Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a Norma e Conservazione a Lungo Termine”, garantisce l’esistenza di processi aziendali che costituiscono la catena del valore Doxee, opportunamente documentati, mantenuti e monitorati, a garanzia di livelli di servizio elevati nei confronti del cliente.

Sistema di gestione ambientale

Sistema di gestione Ambiente - ISO 14001 Certificazione Ambientale per la “Progettazione, fornitura, installazione, sviluppo ed implementazione di soluzioni ed erogazione di servizi gestiti con infrastruttura propria o cloud in modalità SaaS e Paas in ambito Customer Communication Management, Customer Experience Management, Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a Norma e Conservazione a lungo Termine”. La certificazione è stata ottenuta nel mese di marzo 2021 e garantisce l’esistenza di un sistema di gestione ambientale per la gestione e il controllo degli aspetti ambientali relativi alla natura delle attività, prodotti e servizi di Doxee.

Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni

Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni - ISO/IEC 27001: per la “Progettazione, fornitura, installazione, sviluppo ed implementazione di soluzioni ed erogazione di servizi gestiti con infrastruttura propria o cloud in modalità SaaS e Paas in ambito Customer Communication Management, Customer Experience Management, Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a Norma e Conservazione a lungo Termine, con applicazione delle linee guida ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018”. La certificazione include le estensioni ISO/IEC 27017 e 27018 per l’erogazione del servizio da piattaforme in cloud e rappresenta un requisito anche per la normativa di accreditamento AgID.



Nell'ambito di questo sistema sono definite le policy e i processi operativi necessari a garantire una gestione sicura (declinata nei parametri di Riservatezza, Integrità e Disponibilità) e nel rispetto della normativa delle informazioni a vario titolo trattate da Doxee e la protezione dei dati personali, in accordo con quanto stabilito dal GDPR.

Accreditamento AgID

Nel corso degli anni Doxee ha conseguito accreditamenti come Conservatore da parte di AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) ed è stata riconosciuta per l'alto valore in termini di qualità e sicurezza. I processi aziendali sono allineati con le regole tecniche sulla conservazione dei documenti informatici. Doxee è accreditata a svolgere la conservazione dei documenti informatici di cui all'art. 44-bis comma 1 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 e s.m.i e iscrizione nell'elenco dei conservatori accreditati di cui all'art.1 della Circolare AgID n.65 del 10 aprile 2014.

Certificazione come Access Point Provider sulla rete PEPPOL

Doxee è in grado di gestire le procedure di ricezione e di invio d'ordine rivolte in particolare alle Pubbliche Amministrazioni italiane ed europee, da e verso NSO – Nodo Smistamento Ordini – nelle modalità previste dalla normativa. Pertanto Doxee opera da intermediario attraverso il canale di comunicazione PEPPOL, assumendo i ruoli di Access Point (AP) e di Service Metadata Publisher (SMP), accreditati sia su AgID (Peppol Authority per l'Italia) che sullo stesso NSO.

La gestione dei rischi

Doxee ha un modello integrato di gestione del rischio nell'ambito del quale vengono censiti e trattati i rischi in ambito info sec (ISO 27001), business (ISO 9001), di natura ambientale (ISO14001) e Modello 231 e i rischi sulla protezione dei dati.

Cybersecurity e Data protection

La politica di sicurezza delle informazioni costituisce una parte fondamentale del set di controlli Doxee, per garantire che le informazioni gestite siano protette in modo efficace e che possano soddisfare gli obblighi nei confronti dei clienti, azionisti, dipendenti e fornitori.

Policy, linee guida e procedure operative

- Information Security policy, documento alla base del sistema, illustra l'insieme di controlli adottati per assicurare che le informazioni gestite da Doxee siano protette efficacemente nel rispetto degli obblighi con i clienti, i dipendenti, i fornitori e gli altri soggetti interessati;
- Acceptable Use policy, documento che descrive l'insieme di regole e condizioni di utilizzo e accesso ai sistemi informativi aziendali;
- Backup Recovery policy, documento che contiene linee guida e regole da seguire nell'esecuzione delle attività di backup e recovery;
- Cryptographic policy, documento che descrive come sono gestiti i temi di crittografia in azienda, esplicitando per quali contenuti deve essere applicata e quali standard e regole devono essere seguiti nell'applicazione;
- Physical Access policy, documento che descrive le regole da seguire per l'accesso fisico ai locali Doxee;
- Supplier Management policy, documento che definisce principi e pratiche per la gestione dei fornitori, includendo criteri di selezione, classificazione e monitoraggio;
- Email Attachment Confidentiality operating procedure, procedura operativa che descrive come assicurare la riservatezza degli allegati delle email inviate dai dipendenti e fornitori Doxee;
- Information Security Test Guidelines, linea guida che descrive i principi da applicare nell'esecuzione dei test di sicurezza relativi alle attività di sviluppo software.

I principali processi operativi definiti nell'ambito del sistema sono invece:

- Access Management Process, processo che descrive le attività operative da eseguire per garantire una gestione sicura e conforme alla normativa degli accessi ai vari sistemi aziendali;
- Information Security Incident Management Process, processo che descrive le attività operative che devono essere eseguite a fronte dell'eventuale verificarsi di incidenti di sicurezza (ovvero, incidenti che impattano la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati trattati da Doxee); include la gestione ad hoc dei casi che implicano la fuga di dati personali (data breach), con eventuale notifica al garante privacy ove richiesto;
- Supplier Management Process, processo che descrive le attività operative per la gestione dei fornitori, nel rispetto delle normative e degli standard di qualità e sicurezza.

Il rispetto della normativa

Nessuna contestazione, denuncia da parte esterna o da enti regolatori è ad oggi pervenuta alla Società relativamente a violazioni della normativa, dei diritti degli interessati e dei dati personali di cui la Società è titolare del trattamento.

Si segnala che, nel corso del 2020 si sono verificate le seguenti casistiche:

Data breach nel ruolo di titolare: una email contenente dati personali è stata inviata ad un destinatario errato. L'evento è stato risolto coinvolgendo il destinatario errato e ottenendo la cancellazione della email. Gli impatti sull'interessato sono da ritenere non significativi.

Data breach nel ruolo di responsabile: nel 2020 sono intervenuti casi molto limitati di smarrimento di missive da parte dei subfornitori di Doxee che effettuano il servizio di recapiti, rientranti nell'incidentalità intrinseca del servizio. La valutazione di ogni singolo evento secondo le indicazioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali porta a ritenere trascurabili gli effetti sugli interessati.

Compliance Normativa

La [High Level System Management Policy](#) definisce le linee guida in materia di conformità alle norme.

Il rispetto delle norme ambientali

Nel corso del 2020, così come in quello precedente, non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale. Analogamente, alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non sono in essere contenziosi ambientali.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale, economica e fiscale

Alla data del presente documento non sussistono casi di violazioni di leggi e/o regolamenti relativi a disposizioni di carattere sociale, economico e fiscale. Nessuna sanzione avente tale natura è stata ricevuta nel 2020 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

04 Sostenibilità economica e finanziaria

Il Valore economico generato e distribuito

Il conto economico di seguito riportato è elaborato sulla base del conto economico consolidato del periodo di riferimento, dando evidenza al valore economico direttamente generato da Doxee e la sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni. Il valore generato si riferisce ai ricavi netti di Doxee (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti), mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti.

Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti e la fiscalità anticipata / differita.

Valore economico (Euro migliaia)	2019	2020
Valore economico generato	20.879.430	22.760.435
Fornitori - Costi operativi	10.281.792	10.191.105
Risorse umane - Costo del personale	6.018.314	6.997.283
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	166.529	634.126
Erario - Imposte		
Dividendi distribuiti - Azionisti		
Valore economico distribuito	16.466.635	17.811.514
Valore economico trattenuto	4.412.795	4.937.921

Gli investimenti

Ogni anno Doxee effettua significativi investimenti per lo sviluppo interno di tecnologie, tra le più avanzate nei mercati di riferimento.

Storicamente la società investe mediamente in attività di Ricerca e Sviluppo circa il 12% - 14% del valore della produzione, avvalendosi anche di numerose collaborazioni con Università e centri di ricerca.

L'elevato grado di innovazione dei propri progetti ha trovato ampio riconoscimento sia in ambito nazionale che internazionale, con l'ammissione alle agevolazioni sui programmi PON-FESR e Horizon 2020. Nel 2018 Doxee ha concluso un importante progetto in collaborazione con Università e aziende europee il cui obiettivo era analizzare il ruolo della tecnologia nel favorire il benessere durante l'invecchiamento. Successivamente è proseguito l'impegno in ambito Healthcare tramite una collaborazione con l'Università di Bologna per la realizzazione di una piattaforma tecnologica di comunicazione medico-paziente basata sulla raccolta di informazioni rilevanti per la somministrazione di terapie e la comunicazione basata su video personalizzati. La società dispone di 5 brevetti, di cui 3 italiani e 2 europei.

Gli investimenti effettuati nel 2019 e nel 2020 ammontano rispettivamente a Euro 2,8 milioni e Euro 3,3 milioni.

05 Le risorse umane

Le politiche del personale

Doxee è un'azienda di persone. Ogni individuo è considerato un prezioso elemento di crescita, attraverso il quale l'azienda stessa cresce e genera valore. Il modello Doxee, basato sulla condivisione degli obiettivi aziendali con quelli personali, si riflette nell'alto grado di empatia e coinvolgimento che le persone hanno con i clienti. Tra il personale di Doxee e quello dei clienti si creano legami diretti ed efficienti. Questo sta alla base dell'anima di Doxee, che unisce passione per la tecnologia e i servizi, passione per le metodologie e l'organizzazione e costante attenzione al miglioramento.

La visione Doxee è riportata nella High Level Policy di Doxee, diffusa alla popolazione aziendale attraverso il sistema interno di knowledge management system e, all'esterno, tramite il sito web.

La "crescita delle persone" è uno dei valori aziendali cardine, costantemente richiamati ai dipendenti, a partire dalle fasi di recruiting, onboarding e per tutta la durata della permanenza aziendale, grazie all'organizzazione di iniziative mirate.

Assunzione – gestione e sviluppo

I processi di selezione rivestono un ruolo cruciale in Doxee, perché è proprio grazie ad essi che vengono selezionati i talenti che contribuiscono alla crescita dell'azienda. Sono previste diverse fasi e attività di valutazione dei candidati, sia sul tema delle competenze tecniche sia rispetto alle soft skills e all'allineamento ai valori aziendali. È attualmente in corso un'iniziativa di miglioramento di questo processo, che prevede l'adozione di nuovi strumenti dedicati e il rafforzamento dell'area HR.

Conclusosi positivamente il processo di selezione, il candidato viene accompagnato durante l'inserimento in azienda tramite un processo di on-boarding, anch'esso in corso di rafforzamento tramite la realizzazione di contenuti standard e differenziati per profilo professionale, nonché l'utilizzo di uno strumento software che facilita la fruizione di tali contenuti.

Relativamente alla valutazione delle performance, Doxee ha definito un processo di performance management strutturato, legato al raggiungimento degli obiettivi economici aziendali che prevede l'erogazione di incentivi in forma economica distribuiti all'intera popolazione aziendale.

Diversità, pari opportunità e welfare

Quale strumento di equilibrio tra attività lavorativa e vita privata (work-life balance) le politiche praticate da Doxee prevedono il ricorso allo strumento dello smart-working, nella forma del lavoro da remoto. Lo strumento in esame è stato rafforzato ed applicato con maggiore estensione a seguito dell'emergenza Covid-19, ma permarrà al termine dell'emergenza sanitaria, con modalità e estensione da definire.



Come segno di attenzione rispetto alla situazione dell'emergenza sanitaria Covid-19 che ha imposto il lavoro da remoto per il 100% del tempo a tutta la popolazione aziendale, Doxee ha deciso di stanziare un budget, somministrato ai dipendenti attraverso un buono Amazon, da utilizzare per l'acquisto di strumenti finalizzati a migliorare la propria postazione di lavoro a casa. L'invio del buono è stato accompagnato dalla condivisione di una linea guida con consigli su come allestire al meglio una postazione di lavoro a casa.

Diverse sono le iniziative ideate con l'obiettivo di migliorare l'azienda come ambiente di lavoro. Viene infatti annualmente definito un piano di employee engagement che include iniziative nell'ambito del wellbeing, quali convenzioni con piscina e palestra, corso on line di yoga, messa a disposizione dello smart locker in azienda, sconti per acquisti presso fornitori convenzionati (es. corporate benefits), frutta fresca e utilizzo gratuito delle macchinette per l'erogazione delle bevande calde in azienda.

Nel piano sono altresì inclusi eventi dedicati alla gestione delle relazioni, quali contest e attività di team building aziendali e a gruppo ristretto, unitamente a specifiche attività volte a migliorare la comunicazione interna a 360 gradi.

Per il 2021, il piano include iniziative nell'ambito della diversity e inclusion, da pianificare nella seconda metà dell'anno in collaborazione con associazioni che si occupano di women in STEM.

Sempre nella seconda parte dell'anno, è posizionata una iniziativa che prevede attività di volontariato da parte dei manager all'interno dell'orario lavorativo.

Doxee sostiene i principi di pari opportunità, rispetto della diversità e rifiuta qualunque forma di discriminazione.

Per rispondere in maniera positiva alle esigenze personali e familiari dei dipendenti, è prevista la possibilità di usufruire di orari di lavoro flessibili ed è agevolato lo strumento del part-time.

Nell'ambito del welfare, tutti i dipendenti Doxee usufruiscono di un'assicurazione sanitaria, che consente di accedere a prestazioni specialistiche presso strutture convenzionate a tariffe agevolate, e diverse polizze assicurative aggiuntive che coprono il dipendente al verificarsi di eventi gravi o semplici infortuni. Una polizza specifica è stata attivata per il COVID 19.

L'emergenza Covid-19

L'operatività aziendale non ha subito impatti al verificarsi dell'emergenza sanitaria COVID 19, non c'è stato nessun ricorso alla cassa integrazione.

La pandemia è una delle cause previste dal piano di continuità operativa aziendale certificato ISO 27001, che descrive, tra le altre cose, come rispondere a una situazione di indisponibilità della sede fisica ricorrendo al lavoro da casa. Con l'inizio della situazione di emergenza, è stato quindi attivato tale piano, sulla base del quale tutti i dipendenti hanno continuato a lavorare dalle proprie abitazioni.

È stato rilasciato e costantemente aggiornato un protocollo, che ha sempre recepito le direttive dei vari DPCM che si sono nel tempo susseguiti e che disciplina tuttora le regole per consentire l'accesso ai locali in condizioni di comprovate esigenze lavorative di servizio.

È stato istituito un comitato specifico che continua a riunirsi periodicamente per monitorare la situazione rispetto ai temi COVID 19.

I dipendenti

Numero dipendenti	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
	26	82	108	33	94	127

Nonostante l'emergenza sanitaria in corso dovuta alla pandemia Covid-19, durante il 2020 il numero di dipendenti è aumentato di 19 unità. Questo incremento, dettato dallo sviluppo del business, è stato reso possibile grazie alla capacità dell'azienda di organizzare in tempi rapidi il lavoro da remoto, avvalendosi della tecnologia anche per i processi di recruiting e di onboarding.

Le forme di impiego

Numero dipendenti	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per tipologia di contratto / per genere						
A tempo indeterminato	25	75	100	31	92	123
A tempo determinato	1	7	8	2	2	4
Totale	26	82	108	33	94	127

Storicamente la società ha sempre fatto un ricorso limitato a contratti a tempo determinato, che nella grande maggioranza dei casi sono stati oggetto di stabilizzazione. Numerosi sono stati gli ingressi attraverso contratti di apprendistato e gli stage e tirocini attivati, anche grazie alle collaborazioni con le istituzioni locali.

Numero dipendenti	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per tipo di impiego / genere						
Full-time	18	80	98	22	91	113
Part-time	8	2	10	11	3	14
Totale	26	82	108	33	94	127

La fruizione del part-time è agevolata in azienda quale strumento di equilibrio tra attività lavorativa e vita privata (work-life balance) e per favorire la conciliazione dell'attività lavorativa con le esigenze di natura personale e/o gestione familiare.

Diversità

Numero dipendenti	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per categoria / genere						
Dirigenti	-	6	6	-	7	7
Impiegati - Quadri	26	76	102	33	87	120
Totale	26	82	108	33	94	127

La prevalenza di personale di genere maschile è influenzata in modo significativo dalla circostanza che alcuni percorsi di studi in discipline tecnico – scientifiche riscontrano al momento maggior interesse presso gli uomini piuttosto che le donne. Per contro, alcune funzioni aziendali quali il Marketing e l'Amministrazione, vedono una netta prevalenza del sesso femminile.

Ciondimeno, la percentuale di donne è aumentata nel 2020 di circa due punti percentuali, confermando il trend degli ultimi anni, testimonianza dell'attenzione dell'azienda verso la parità di genere.

Dipendenti per categoria / genere %	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	5,6%	5,6%	-	5,5%	5,5%
Impiegati - Quadri	24,1%	70,4%	94,4%	26,0%	68,5%	94,5%
Totale	24,1%	75,9%	100,0%	26,0%	74,0%	100,0%

L'invecchiamento della popolazione è dovuto alla notevole riduzione del turnover negli ultimi anni. L'elevato numero di giovani assunti negli anni precedenti ha reso necessario l'inserimento di personale con maggiore esperienza, al fine di riequilibrare la composizione dei team.

Dipendenti per categoria/fascia d'età	2019				2020			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	3	3	6	-	2	4	6
Impiegati - Quadri	29	65	8	102	25	78	18	121
Totale	29	68	11	108	25	80	22	127

Dipendenti per categoria/fascia d'età %	2019				2020			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	2,8%	2,8%	5,6%	-	1,6%	3,1%	4,7%
Impiegati - Quadri	26,9%	60,2%	7,4%	94,4%	19,7%	61,4%	14,2%	95,3%
Totale	26,9%	63,0%	10,2%	100,0%	19,7%	63,0%	17,3%	100,0%

Congedo parentale (maternità)

Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
	5	3	8	5	2	7

Il turnover

Assunzioni	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni		6	6	2	6	8
Da 30 a 50 anni	4	11	15	5	11	16
Oltre 50 anni	1	1	2	-	-	-
Totale	5	18	23	7	17	24

I dati delle assunzioni presentano un trend ascendente ormai da diversi anni, confermato anche nel 2020, nonostante la pandemia in corso. Il maggior radicamento delle persone nell'organizzazione trova espressione nei soli 5 casi di cessazione intervenuti nel 2020, a fronte di una popolazione di oltre 100 unità.

Cessazioni	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	2	2	-	1	1
Da 30 a 50 anni	2	6	8	-	4	4
Oltre 50 anni	-	-	-	-	-	-
Totale	2	8	10	-	5	5

Motivo cessazioni	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Uscite volontarie	2	8	10		5	5
Totale	2	8	10	-	5	5

Negli ultimi 10 anni tutte le cessazioni sono avvenute per dimissioni volontarie. Non si registrano casi di licenziamenti, incentivi all'esodo o piani di mobilità per crisi aziendale.

Tasso di turnover	2020		
	Donne	Uomini	Totale
Turnover negativo - cessazioni	-	6,1%	4,6%
Turnover positivo - assunzioni	26,9%	20,7%	22,2%
Turnover complessivo	26,9%	14,6%	17,6%

Formazione e competenze

Per la definizione dei piani formativi, si segue un processo di valutazione delle skills, che prevede il mapping delle competenze necessarie alla copertura delle diverse posizioni aziendali. Tramite attività di assessment si rilevano poi le competenze effettive del personale, in modo da identificare i gap e definire i percorsi formativi necessari a colmarli. A supporto dei processi formativi viene utilizzato in azienda uno strumento di **Learning Management System**, attraverso il quale vengono organizzati corsi, rilevate le presenze ed eseguiti questionari per la valutazione della formazione.

Per i dipendenti identificati come *talenti*, vengono definiti percorsi di sviluppo professionale personalizzati, che includono specifici percorsi formativi .

Nel corso del 2020 sono state erogate complessivamente 2.200 ore di formazione (2.555 ore nel 2019).

	2019			2020		
Ore medie formazione	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Impiegati-Quadri	40,6	19,7	25,1	28,8	14,4	18,3
Totale	40,6	19,7	25,1	28,8	14,4	18,3

Il piano formativo ha subito un ridimensionamento nel 2020 a causa della pandemia e delle difficoltà che gli enti di formazione hanno inizialmente incontrato nel riorganizzare la propria attività esclusivamente da remoto. Le esigenze formative che non hanno trovato riscontro nell' anno sono state soddisfatte nei primi mesi del 2021.

Salute e sicurezza sul lavoro

Doxee si impegna all'ottemperanza di tutte le disposizioni normative che consentono la salvaguardia della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, attraverso l'attività continuativa di funzioni aziendali a ciò specificatamente preposte. I collaboratori devono attenersi in modo scrupoloso alle vigenti disposizioni aziendali e, in ogni caso, alle prescrizioni di legge in materia di sicurezza personale e di tutela della salute.

Ogni anno viene nominato/rinnovato il RSPP e con esso si realizza la formazione, nonché aggiornamento, del RLS. Ogni anno ha luogo la riunione tra datore di lavoro, RSPP, RLS e medico del lavoro al fine di esaminare e documentare la valutazione dei rischi, l'andamento degli infortuni, verifica dei dispositivi di protezione individuale e dell' formazione.

In sede di on-boarding, ad ogni neoassunto, si richiede eventuale attestato di partecipazione ai corsi D. Lgs. 81/2008. In caso il neoassunto non abbia alcun titolo o la formazione già espletata sia scaduta, si provvede ad organizzare il corso sulla sicurezza generale e/o specifica in azienda.

Per tutti i dipendenti già in essere ogni anno si verifica eventuale necessità di adempiere al corso di aggiornamento. Tra le varie attività di formazione è presente anche quella di addetto Primo Soccorso e Antincendio.

Gli infortuni

Nel 2020 e nel precedente anno 2019 non si sono verificati infortuni sul lavoro.

06 L'ambiente

Obiettivo di Doxee è quello di migliorare le performance nel rispetto dell'ambiente naturale. L'azienda è consapevole che la produzione di servizi ICT ha un impatto sull'ambiente, tuttavia si impegna a ridurre costantemente questi impatti adottando le migliori pratiche possibili.

Politica ambientale

La Direzione, consapevole del proprio ruolo e dei propri obblighi nei confronti dell'ambiente naturale in cui opera, ha intrapreso un percorso di miglioramento delle proprie prestazioni, nell'ottica di sviluppare servizi di valore e sostenibili nel rispetto delle normative e capaci di soddisfare le richieste e le aspettative dei propri stakeholder.

Gli obiettivi caratterizzanti della Politica ambientale vengono di seguito richiamati:

- Rispettare leggi, norme e regolamenti vigenti relativi al settore e ad altre eventuali prescrizioni sottoscritte dalla Società;
- Efficacia, efficienza e affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza e correttezza;
- Coinvolgimento del personale e per lo sviluppo delle competenze, garantire un elevato livello di professionalità delle risorse umane con specifico riferimento alle tematiche di sostenibilità ambientale;
- Utilizzare prodotti a basso impatto ambientale ed energetico;
- Qualificare e privilegiare i fornitori che agiscano nell'ottica di un miglioramento continuo delle loro prestazioni ambientali;
- Operare riducendo la produzione di rifiuti, i consumi di materie prime, prevenendo l'inquinamento ed il rischio di eventi accidentali e provvedendo allo smaltimento di rifiuti in conformità alla normativa in vigore.
- Rinnovare sistematicamente il proprio parco automezzi consentendo di mantenere basso l'impatto ambientale dei veicoli impiegati;
- Divulgare la cultura ambientale tra i propri dipendenti, clienti e fornitori;
- Gestire in maniera razionale e sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego e riducendo gli sprechi;

- Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo degli aspetti ambientali;
- Operare attraverso un Sistema di Gestione integrato in cui lo scambio d'informazioni e le sinergie tra le funzioni rappresentino valori strategici;
- Mantenere un rapporto trasparente e di collaborazione con le autorità pubbliche e/o gli Enti di Controllo preposti;

Il sistema di gestione ambientale e gli obiettivi

Riguardo ai temi interni, a testimonianza dell'attenzione rispetto ai temi ambientali, Doxee ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale per il quale ha ottenuto la Certificazione ISO14001:2015. In tale contesto sono stati definiti specifici obiettivi ambientali, che includono:

- Rafforzamento dell'utilizzo dello smart working, indipendentemente dall'emergenza sanitaria in atto;
- Riorganizzazione del layout degli uffici per la sede di Modena, per migliorarne la fruibilità in regime di smart working e l'efficientamento dei consumi energetici;
- Attuazione di un piano di formazione per i dipendenti sui temi ambientali;
- Aumento dell'utilizzo dell'infrastruttura in cloud già in essere e che utilizza fonti rinnovabili, con conseguente riduzione dei costi energetici;
- Miglioramento delle attività di audit sui fornitori, con particolare attenzione a quelli classificati come "relevant" per il Sistema di Gestione Ambientale;
- Completamento e affinamento del monitoraggio dei dati ambientali per il raggiungimento degli obiettivi su consumi energetici, rifiuti, emissioni.

Sul piano dei consumi energetici, è in corso di valutazione l'opzione di stipulare contratti per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, con *garanzia di origine*. Per la sede di Modena è anche in corso di valutazione l'installazione di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica.

Rispetto al parco auto, è in corso la definizione di una policy che prevede la graduale introduzione di auto ibride in sostituzione alle attuali, da accompagnare con la richiesta di installazione di una stazione di ricarica elettrica nei pressi della sede

Energia ed emissioni

Consumi di energia

I dati presentati si riferiscono ai **consumi interni di energia**. I dati vengono riepilogati in GJoule.

Energia consumata - GJ	2019	2020
Energia elettrica acquistata	1.019	810
Carburante Flotta auto - Diesel	1.324	1.272
Metano per riscaldamento	2	2
Totale consumo energia - Gj	2.344	2.084
Di cui da fonti rinnovabili	-	-

Consumi di energia del Data Center esterno

Il Data Center primario è di proprietà di Doxee ma è locato fisicamente presso il sito di Irideos, a Milano, via Caldera 21. La società Irideos SpA è leader nella fornitura di servizi di housing per Data Center, progettati e realizzati per garantire standard di eccellenza in fatto di prestazioni, sicurezza, affidabilità e scalabilità, anche per quanto riguarda l'efficienza nei consumi energetici, sfruttando impianti comuni.

Irideos è certificata ISO14001 per il proprio Sistema di Gestione Ambientale. I Data Center in Irideos utilizzano energia prodotta da fonti rinnovabili e sono dotati di impianti di condizionamento certificati, in grado di garantire un controllo costante di temperatura e umidità, anche tramite sistemi di corridoi isolati per migliori prestazioni ed efficienza. Per il 2020 sono stati stimati i consumi di energia elettrica del Data Center esterno per quanto riguarda la gestione delle attività Doxee. La stima è stata effettuata sulla base dei report sull'assorbimento di energia elettrica.

Datacenter primario Milano - Energia consumata - GJ	2019	2020
Consumo energia elettrica	n.d	302

Emissioni

Emissioni GHG Scope 1 (tCO ₂ e)	2019	2020
Carburante/Diesel	94,4	90,8
Gas metano	0,1	0,1
Totale Scope 1	94,5	90,9
Emissioni GHG Scope 2(tCO ₂ e) – Location based	2019	2020
Energia elettrica acquistata	82,1	82,1
Totale Scope 2	82,1	82,1
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2	176,6	172,8

- Fonti per calcolo emissioni: a) Carburante / diesel [National Inventory Report 2020 — Italiano \(isprambiente.it\)](#); b) Metano [fattori_standard_2019.pdf \(minambiente.it\)](#); c) Energia elettrica (location based): [Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei. Edizione 2020 — Italiano \(isprambiente.gov.it\)](#)
- Emissioni GHG: GreenHouse gases (gas serra / emissioni CO2 / Anidride carbonica)

Utilizzo responsabile delle risorse naturali

Acqua

I prelievi di acqua di Doxee avvengono dalla rete dell'acquedotto pubblico e riguardano prevalentemente utilizzi di tipo sanitario. Il Data Center interno di Doxee, per la tipologia di attività svolta, non ha infatti dimensioni tali da assorbire una quantità rilevante di acqua per il raffreddamento degli impianti.

Rifiuti

La gestione dei rifiuti avviene secondo procedure interne conformi alle disposizioni di legge vigenti. La produzione di rifiuti è relativa soprattutto ad apparecchiature elettroniche o componenti di queste, per le quali è previsto un Registro Rifiuti di carico/scarico per le attività di ritiro/trasporto/smaltimento. Sono inoltre presenti rifiuti relativi a carta (per uso ufficio) plastica, organico e indifferenziato. In tutti gli uffici e nelle aree break della sede di Modena sono presenti contenitori per la raccolta differenziata

GRI Content Index

Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sul tema "Salute e sicurezza sul lavoro" è stato utilizzato il 403 Salute e sicurezza sul lavoro pubblicato nel 2018 e di applicazione obbligatoria a partire dalla rendicontazione riferita all'esercizio 2020.

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Indice documento (Capitolo / Paragrafo)	Note Applicazione standard
102	INFORMATIVA GENERALE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	01 Identità e strategia Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	01 Identità e strategia Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	
		02 Prodotti e soluzioni Linee di prodotti e modelli Le relazioni con i clienti Partnership commerciali e strategiche	
102-3	Luogo della sede principale	01 Identità e strategia Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	
102-4	Luogo delle attività	01 Identità e strategia Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	
102-5	Proprietà e forma giuridica	01 Identità e strategia Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	
102-6	Mercati serviti	02 Prodotti e soluzioni Linee di prodotti e modelli Le relazioni con i clienti Partnership commerciali e strategiche	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	01 Identità e strategia Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	05 Le risorse umane I dipendenti	
102-9	Catena di fornitura	02 Prodotti e soluzioni La gestione della supply chain	
102-13	Adesione ad associazioni	03 Governance La gestione responsabile d'impresa	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli Stakeholder	
ETICA ED INTEGRITA'			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	01 Identità e strategia Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	03 Governance La gestione responsabile d'impresa	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e dei relativi comitati	03 Governance La gestione responsabile d'impresa	
102-23	Presidente del massimo organo di governo	03 Governance La gestione responsabile d'impresa	

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	01 Identità e strategia Gli Stakeholder e l'analisi di materialità	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder		
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		
102-44	Temi e criticità chiave sollevati		
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota Metodologica	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota Metodologica	
102-47	Elenco dei temi materiali	01 Identità e strategia Gli Stakeholder e l'analisi di materialità	
102-48	Revisione delle informazioni		Bilancio di sostenibilità 2020 primo report sostenibilità GRI
102-49	Modifiche nella rendicontazione		Bilancio di sostenibilità 2020 primo report sostenibilità GRI
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota Metodologica	
102-51	Data del report più recente		Bilancio di sostenibilità 2020 primo report sostenibilità GRI
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota Metodologica	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota Metodologica	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota Metodologica	
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI Content Index	
102-56	Assurance esterna		Bilancio di sostenibilità 2020 non sottoposto a revisione
MODALITA' DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	01 Identità e strategia Gli Stakeholder e l'analisi di materialità	
GRI 200	TEMI ECONOMICI		
201	PERFORMANCE ECONOMICHE		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	04 Sostenibilità economica e finanziaria Il Valore economico generato e distribuito	
205	ANTICORRUZIONE		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	03 Governance Il modello di controllo e le politiche	
GRI 300	TEMI AMBIENTALI		
302	ENERGIA		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	06 L'ambiente Energia ed emissioni	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione		
305	EMISSIONI		
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	06 L'ambiente Energia ed emissioni	
307	COMPLIANCE AMBIENTALE		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	03 Governance Compliance Normativa	

GRI 400	TEMI SOCIALI		
401	OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	05 Le risorse umane I dipendenti	
401-3	Congedo parentale		
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018		
403-9	Infortuni sul lavoro	05 Le risorse umane Salute e sicurezza sul lavoro	
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	05 Le risorse umane Formazione e competenze	
405	DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	05 Le risorse umane I dipendenti	
418	PRIVACY DEI CLIENTI		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	03 Governance Cybersecurity e Data protection	
419	COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	03 Governance Compliance Normativa	