

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
06/08/2021



**IMPROVE
YOUR
WELFARE**

SOMMARIO

*	4	PROFILO AZIENDALE
*	8	STAKEHOLDER E MATERIALITÀ
*	12	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
*	16	TUTELA CLIENTI E PRIVACY
*	18	DIVENTARE UN FORNITORE
*	22	IL NOSTRO TEAM DI PROFESSIONISTI
*	26	TUTELA AMBIENTALE

MESSAGGIO

La redazione del nostro primo bilancio sociale nasce dalla consapevolezza che il welfare aziendale, settore nel quale operiamo da leader da più di 7 anni, coinvolge una molteplicità di stakeholders eterogenei: abbiamo chiuso il 2020 con più di 2.000 aziende clienti, oltre 400.000 lavoratori dipendenti utilizzano ogni giorno i nostri servizi erogati da un network di migliaia di fornitori su tutto il territorio nazionale, con un impatto economico che supera i 100 milioni di euro.

Questi numeri così importanti aprono una riflessione rispetto alla proposizione di valore che perseguiamo, sempre guidati dalla nostra mission: la creazione del più ampio ecosistema di welfare in Italia. Questa non può più realizzarsi mediante la sola combinazione di fattori produttivi finalizzata alla generazione di prosperità per azionisti e lavoratori.

Emerge infatti l'opportunità di creare i contorni per una nuova cornice strategica all'interno della quale proporre una visione di insieme, che trascenda i puri elementi di business – processi, tecnologia, fiscalità, servizi – e che dia maggiore valore agli impatti sociali e ambientali del nostro operato.

Il bilancio sociale 2020 rappresenta il primo passo verso una nuova visione di valore per tutti i portatori di interesse: aziende clienti, lavoratori, servizi, fornitori, partner. Con il bilancio sociale iniziamo un percorso di sviluppo delle nostre iniziative sociali e ambientali: nel documento abbiamo identificato un set di azioni esecutive, concrete, monitorabili e siamo orgogliosi di condividerlo con i nostri stakeholders e coinvolgerli nel nostro cammino.

PROFILO AZIENDALE



La nostra storia

DoubleYou è la W di Welfare. Il nostro nome significa 'due volte te', come persona e come lavoratore. Vuole infatti sottolineare il nostro obiettivo: fin dal 2014, anno della sua fondazione, DoubleYou progetta e sviluppa piani di Welfare Aziendale con lo scopo di migliorare il benessere e la motivazione dei lavoratori.

Negli anni abbiamo individuato con precisione la **nostra mission** di creare il più ampio ecosistema di servizi di welfare aziendale in Italia, che permetta:

- al **lavoratore dipendente**, di aumentare il suo benessere e il suo reddito attraverso la fruizione di servizi welfare di qualità e detassati (benefit), che rispondano alle sue esigenze familiari e personali;
- all'**azienda nostra cliente**, di sostenere la produttività dei lavoratori agendo sul loro potere di acquisto e sulla loro motivazione, nel rispetto della normativa fiscale e dei propri processi operativi, tecnologici e hr;
- al **fornitore di servizi welfare**, di dotarsi di un canale di business efficace e redditizio, con processi di vendita strutturati e automatizzati;
- al **partner**, di esplorare nuovi orizzonti di mercato, interpretando il welfare come elemento di arricchimento e valorizzazione della propria proposizione commerciale.

Ci siamo fin da subito concentrati sul prodotto tecnologico, convinti che la rivoluzione digitale potesse creare dei vantaggi per tutti i molteplici attori che volevamo coinvolgere. In origine la nostra piattaforma welfare si chiamava 'Althea', dal latino 'guaritrice', con lo scopo di richiamare colei che si prende cura dei lavoratori soddisfacendo i loro bisogni e quelli delle loro famiglie. Nel 2015 la piattaforma prende il nome di welfare.it. Ampliamo l'offerta di servizi e sviluppiamo due importantissimi strumenti, il Welfare Manager e il Vendor Manager, per dialogare efficacemente con clienti, fornitori e partner, in aderenza con la nostra mission. A partire dal 2016 inizia lo scale-up aziendale: stringiamo numerose partnership commerciali, incrementiamo il numero dei nostri clienti e aumentiamo il nostro organico aziendale. Cavalchiamo con successo le importanti novità della legge finanziaria sulla conversione in welfare dei premi di risultato e l'introduzione del welfare nel CCNL metalmeccanico. A settembre 2016 l'azienda viene acquisita al 51% dal Gruppo Zucchetti, software house leader in Italia con un posizionamento fortissimo su processi HR. Lavoriamo sull'integrazione con gli applicativi Zucchetti, che ci consente di incrementare il nostro vantaggio competitivo e quindi le nostre quote di mercato. La piattaforma si arricchisce ulteriormente di servizi e si adatta velocemente ai mutamenti della normativa fiscale. L'acquisizione viene completata nel 2019.

A partire dal 2017, una volta che l'azienda ha iniziato a strutturarsi, si è intrapreso il percorso per la certificazione ISO 9001 e nel 2020 si è avviato quello per la ISO 27001, che si ritiene essenziale per poter operare con successo nel nostro mercato. Oggi superiamo i 60 collaboratori, abbiamo oltre 2.000 aziende clienti e più di 1 milione di punti di spendibilità in tutto il mondo. Questi numeri ci posizionano tra i leader di offerta di servizi welfare su tutto il territorio nazionale.

Il mercato di riferimento

DoubleYou opera nel mercato dei provider di servizi di Welfare Aziendale. Per definire il mercato, ci rifacciamo alle definizioni di Tuttowelfare.info, che ha pubblicato online degli interessanti paper sull'evoluzione dell'offerta di servizi di welfare in Italia. I Provider sono quegli operatori che mettono a disposizione dei lavoratori delle aziende clienti l'accesso tramite interfaccia web ai servizi previsti dal Piano di Welfare Aziendale attivato dall'azienda datrice di lavoro.

Il Provider è dunque un outsourcer che dispone di un "portale" per il cui tramite l'azienda datrice di lavoro mette a disposizione dei propri collaboratori un menu di servizi corrispondente al contenuto del Piano di Welfare Aziendale.

Tuttowelfare identifica tre tipologie di operatori:

- il "Provider puro": proprietario di una piattaforma e unicamente attivo (dunque specializzato nella misura massima) nella vendita e nell'esecuzione di servizi di supporto alla gestione dei programmi di welfare aziendale.
- il "Provider ibrido": proprietario di una piattaforma, ma concentrato su un diverso core-business rispetto al quale la gestione dei servizi di supporto al WA rappresenta un utile completamento della sua offerta complessiva;
- il "Provider reseller": non proprietario della piattaforma, concentrato su un diverso core-business (pur sempre sinergico con i servizi di gestione dei PWA) e che per poter competere nel settore di cui tratta ha stretto una partnership (con un Provider "puro" o un Provider "ibrido") in forza della quale agisce "come se" disponesse di una propria piattaforma (che in alcuni casi è anche "griffata" con il proprio brand). Appartengono a questa terza tipologia anche alcune società che agiscono in apparenza come Provider "puri", ma che, in realtà, sono dei "reseller specializzati" in quanto unicamente attivi nella rivendita (sia pure con altro brand) del portale di un (vero) Provider ("puro" o "ibrido" che sia).

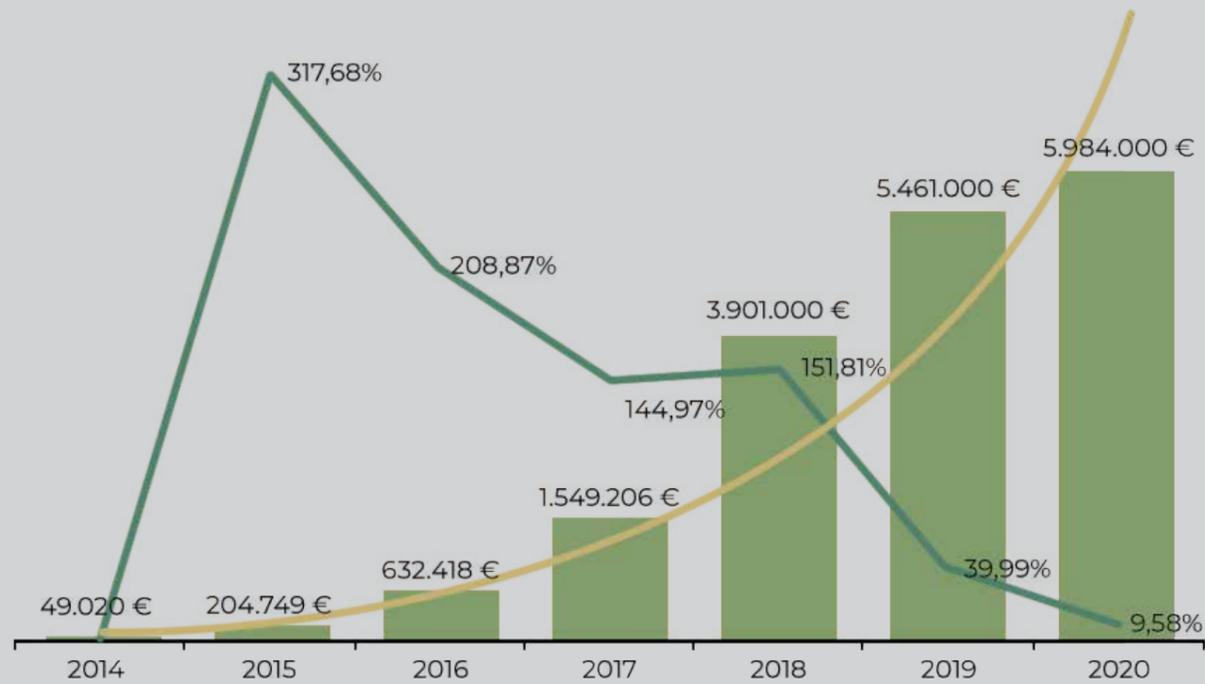
DoubleYou è un provider puro, proprietario quindi della propria piattaforma, che serve aziende direttamente o tramite quei partner che si posizionano nella categoria dei provider reseller.

Un censimento realizzato già nel 2018 sulla base delle informazioni raccolte da "Valore Welfare" evidenzia (ad oggi) la presenza sul mercato di 78 Provider dei quali 30 sono proprietari della piattaforma (equamente distribuiti in 15 "puri" e 15 "ibridi") mentre i restanti 48 sono di tipo "reseller". Ad oggi, luglio 2021, il numero è certamente superiore ai 100 provider, ad indicare un mercato vivo con un'offerta che si rinnova ed un'arena sempre più competitiva.

All'interno di questo scenario, DoubleYou assume una posizione di leadership su tutti i principali indicatori di business: con un volume gestito nel 2020 di oltre 100 milioni di euro, un fatturato di 6,9 milioni di euro, oltre 400.000 lavoratori serviti, oltre 2.000 ragioni sociali gestite, siamo tra gli assoluti protagonisti di questo mercato insieme ai due provider 'storici': Eudaimon e Easywelfare (recentemente acquisito dalla multinazionale dei buoni pasto Edenred).

I numeri di DoubleYou

L'azienda ha chiuso il 2020 con un risultato fortemente positivo anche alla luce delle difficoltà congiunturali legate alla pandemia. Il trend di crescita di fatturato prosegue sostenuto ed è in grado di sostenere gli investimenti in innovazione di prodotto che attuamo con il nostro team di Ricerca & Sviluppo, composto attualmente da 15 persone.



Di seguito presentiamo il dettaglio dell'evoluzione del conto economico sintetico degli ultimi 3 anni:

VOCE	2020	2019
A. Valore della produzione	5.952.787	5.461.976
B. Costi della produzione	(3.622.895)	(2.844.160)
B7. Per servizi	(1.323.438)	(1.119.900)
B8. Per godimento di beni di terzi	(107.468)	(76.991)
B9. Per il personale	(1.972.845)	(1.441.188)
B10. Ammortamenti e svalutazioni	(178.687)	(171.370)
B14. Oneri diversi di gestione	(40.455)	(34.709)
C. PROVENTI E ONERI FINANZIARI	1.609	(230)
C16. Altri proventi finanziari	1.834	63
C17. Interessi e altri oneri finanziari	(225)	(294)
IMPOSTE SUL REDDITO	(650.424)	(747.958)
UTILE DELL'ESERCIZIO	1.681.078	1.869.627

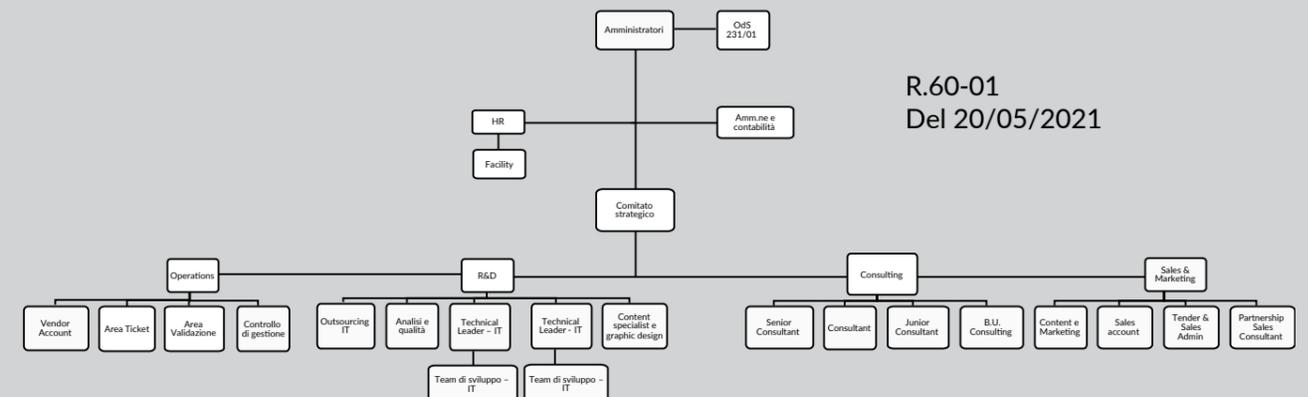
Molto indicativo il dato del volume transato in piattaforma, definito come il volume effettivamente speso dai lavoratori dipendenti durante l'anno solare. Anche in questo caso assistiamo ad una crescita sensibile e costante, anno dopo anno. Indicativo anche il numero degli ordini che è più che raddoppiato in soli due anni e che ha rappresentato una sfida di automazione di processo per l'azienda.



L'organico in forza ad oggi è di 60 persone, prevediamo di chiudere il 2021 con circa 70 persone. Anche in questo caso, la crescita ha seguito l'andamento positivo del business e siamo particolarmente soddisfatti di aver incrementato di 10 unità il nostro organico in un anno complesso come il 2020.



Organigramma



STAKEHOLDER E MATERIALITÀ



Standard di riferimento

Lo standard cui ci ispiriamo per realizzare la nostra rendicontazione nella stesura del presente Bilancio di Sostenibilità è il GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicato nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative, opzione core, che rappresenta lo standard più diffuso e maggiormente confrontabile in ambito di rendicontazione di sostenibilità. Essendo il primo anno, il presente Bilancio vuole essere una prima versione di un report che fra due anni avrà tutti gli elementi utili a rispettare appieno i requisiti dei GRI standards, anche se già allo stato attuale abbiamo adottato tutti i criteri e le logiche previste dalle GRI Disclosures dove ci è stato possibile.

Tali principi sono per quanto riguarda il contenuto dell'informativa

INCLUSIVITÀ: nell'identificazione e coinvolgimento dei propri stakeholder

SOSTENIBILITÀ: le iniziative avviate e previste sono state scelte in quanto maggiormente rispondenti ai requisiti di sostenibilità

MATERIALITÀ: le iniziative sono state avviate su attività aziendali che hanno impatti economici, sociali e ambientali e che possono essere rilevanti per gli stakeholder

COMPLETEZZA: le informazioni sono state raccolte e presentate in modo essere rappresentative degli impatti e del perimetro di influenza dell'azienda e da dare la possibilità di valutare le performance e confrontarle con quelle di altre realtà

Tali principi sono per quanto riguarda la qualità dell'informativa:

EQUILIBRIO: sono illustrati aspetti positivi e negativi in modo da fornire una valutazione ponderata della performance generale

COMPARABILITÀ: le informazioni fornite sono state strutturate seguendo per ogni tema le indicazioni del Gri Standard di riferimento, in modo da renderle paragonabili

ACCURATEZZA: le informazioni sono sufficientemente dettagliate da permettere una valutazione oggettiva delle performance

TEMPESTIVITÀ: il report sarà pubblicato con cadenza biennale in modo da permettere agli stakeholder di assumere decisioni consapevoli

CHIAREZZA: i dati sono resi disponibili in modo che siano comprensibili e accessibili

VERIFICABILITÀ: tutte le informazioni sono state estrapolate dai gestionali aziendali o elaborate sulla base di documentazione presente in azienda

Le informazioni sono state raccolte sui dati relativi all'anno 2020 e l'elenco degli Standard, Topic e Disclosure utilizzati è riportato alla fine del documento, nel GRI Content Index.

Identificazione degli stakeholder

Gli stakeholder, in quanto portatori di interesse nei confronti di DY, rappresentano un punto di riferimento con il quale confrontarsi costantemente, soprattutto considerato che il model business aziendale e gli strumenti utilizzati permettono agilmente un dialogo aperto e costruttivo, stimolando la loro partecipazione nell'identificazione delle iniziative che meglio si adattano alle loro esigenze.

Stiamo pertanto mettendo a punto degli strumenti che ci permettano di raccogliere più metodicamente le loro istanze in modo da poterle analizzare al fine di identificare, con cadenza annuale, quali iniziative adottare per rispondere al meglio alle loro necessità. Tali strumenti e i relativi output sono differenziati in base allo stakeholder di riferimento, come indicato nel successivo prospetto.

Avendo iniziato quest'anno con il Bilancio sociale di Impresa abbiamo deciso di lavorare sui portatori di interesse con i quali sicuramente possiamo interagire e fare la differenza, attivando iniziative con una ricaduta certa e percepita, senza tuttavia precluderci nel futuro un progressivo coinvolgimento di nuovi stakeholder con cui interfacciarci (qui rappresentati nella fascia più esterna).



Personale DY: sicuramente il nostro interlocutore principale in quanto anima e forza motrice della nostra azienda, che ha permesso in questi anni di raggiungere i livelli cui siamo arrivati

Fornitori e Partner: è anche grazie a loro che DY ha potuto diventare leader di mercato e ora che la nostra visibilità è significativa, abbiamo pensato di coinvolgerli in questo progetto con iniziative che possano portare beneficio a entrambi

Clienti e Utenti: senza i quali DY non sarebbe dove è ed è per questo che abbiamo raccolto tante idee da portare avanti nel tempo. Soprattutto perché il rapporto con ogni azienda cliente è affidato a un singolo operatore che ha quindi la possibilità di interloquire agilmente con le aziende, mentre il ricorso alla piattaforma ci permette di interagire agilmente con tutti gli utenti e quindi di coinvolgerli in survey periodiche e dargli conto degli esiti e delle iniziative avviate.

Riteniamo poi che interagire con le istituzioni e le comunità sia doveroso per aziende come la nostra e pertanto valuteremo di anno in anno come tradurre al meglio questo nostro impegno, mentre sul fronte ambientale se i nostri impatti diretti sono talmente limitati che possiamo fare davvero poco per fare la differenza, abbiamo molte idee per gestire gli impatti indiretti con effetti reali significativi, che verranno lanciate periodicamente.

Comunità locali e Istituzioni pubbliche: al momento non abbiamo ancora affrontato questo settore ma l'obiettivo è individuare, con cadenza annuale, iniziative che possano avere una ricaduta positiva sulle comunità locali come iniziative di beneficenza o volontariato nonché rafforzare la nostra collaborazione con le istituzioni.

STAKEHOLDER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	INIZIATIVE ADOTTATE E PREVISTE
Personale dipendente	<ul style="list-style-type: none"> Survey periodiche Momenti di confronto e valutazione Suggestion Box Digital aperitivo 	<ul style="list-style-type: none"> Premialità Benefit Percorsi formativi e professionalizzanti Valutazione delle competenze Possibili iniziative future su: sharing mobility, flessibilità oraria, aumento dei momenti di confronto col responsabile
Fornitori e partner	<ul style="list-style-type: none"> Survey periodica Confronto col referente aziendale Valutazione dei feedback Coinvolgimento di fornitori e partner locali 	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione dei partner con maggior sensibilità sul fronte etico e sociale Allestimento di una area dedicata a loro in piattaforma con i loro prodotti e servizi messi in evidenza Avvio di iniziative coordinate per incrementare gli effetti positivi e dare maggior visibilità a entrambi Comunicazioni periodiche agli utenti della piattaforma per dare evidenza di questi percorsi
Clienti e utenti	<ul style="list-style-type: none"> Survey periodica Confronto col referente aziendale Valutazione dei feedback Comunicazioni periodiche tramite newsletter o mail mirate 	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione di potenziali sinergie con l'azienda cliente al fine di proporre prodotti e servizi sostenibili Valutazioni di potenziali iniziative coordinate con l'azienda cliente Allestimento di una area dedicata a prodotti e servizi sostenibili al fine di permettere all'utente una scelta consapevole Valutazione di possibili iniziative etiche in cui coinvolgere l'utente stesso e il suo credito welfare
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Analisi annuale degli impatti ambientali diretti Calcolo delle tonnellate equivalenti di Co2 collegate a prodotti e servizi venduti 	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione dell'utilizzo di plastica in azienda Allestimento di aree ecologiche aziendali per eliminare la raccolta indifferenziata Valutazione di iniziative di sharing mobility per gli spostamenti casa lavoro Valutazione delle tonnellate equivalenti di Co2 collegate ai nostri prodotti o servizi (quest'anno buoni benzina) al fine di compensarle attraverso la piantumazione di alberi

Analisi di materialità

L'analisi di materialità permette l'individuazione di quelle tematiche che hanno un impatto significativo sull'impresa, le sue attività e la sua capacità di creare valore per sé stessa e per i suoi stakeholder, nel breve, medio e lungo periodo. In questo primo anno il processo di materiality assessment è stato portato avanti da DY internamente, al fine di individuare quelle aree e tematiche su cui si era già proattivi e impostare il lavoro per l'anno 2021 in un'ottica di coinvolgimento degli stakeholder.

Pertanto i vari processi sono stati analizzati nel dettaglio, raccogliendo da tutte le funzioni di riferimento i dati e le informazioni necessarie a rispettare le indicazioni degli Standard GRI che hanno portato all'individuazione di tre aree principali di riferimento in cui l'impresa ha approfondito il proprio operato e i conseguenti impatti: quella economica, quella sociale e quella ambientale.

Per poter elaborare la matrice di materialità secondo i Gri Standards si è fatta una analisi di quali sono o possono essere gli impatti delle diverse tematiche su tutti gli stakeholder, considerando diversi aspetti quali la visibilità, il ritorno economico, l'effettiva ricaduta operativa e una volta individuate le aree di maggior interesse, nel corso del 2021 si provvederà a identificare una gamma di iniziative a queste correlate da condividerle con i diversi stakeholder al fine di individuare quelle da portare avanti sulla base del feedback degli stakeholder stessi, in modo da avere una matrice di materialità sempre più oggettiva per l'anno prossimo.

Gli strumenti di coinvolgimenti che si prevede di utilizzare sono diversi in funzione dello stakeholder e dell'attività da proporre, ma in generale sono riconducibili ai seguenti strumenti:

1- **Questionari tematici** da inviare a un campione di riferimento scelto secondo criteri stabiliti per categoria (tutto il personale, una percentuale dei partner con un giro di fatturato inferiore a X, la totalità dei partner con un giro di fatturato superiore a Y, un campione scelto di referenti di aziende clienti, l'intera popolazione di utenti della piattaforma) al fine di presentare la gamma di iniziative che si vorrebbe avviare sulla specifica tematica e avviare l'attività sulla base dei feedback ottenuti

2- **Incontri mirati** con i nostri referenti interni al fine di individuare iniziative coordinate con i nostri clienti o fornitori che desiderassero intraprendere con noi percorsi di sostenibilità e aumentare quindi il ritorno e la visibilità dell'iniziativa

3- **promozione delle iniziative sostenibili, etiche e sociali attraverso il nostro portale**, sia dedicando una sezione specifica a servizi e prodotti che rientrano in questa categoria, sia comunicando periodicamente agli utenti l'avvio di nuove attività attraverso i nostri normali canali di comunicazione quali la newsletter o i prodotti in evidenza.

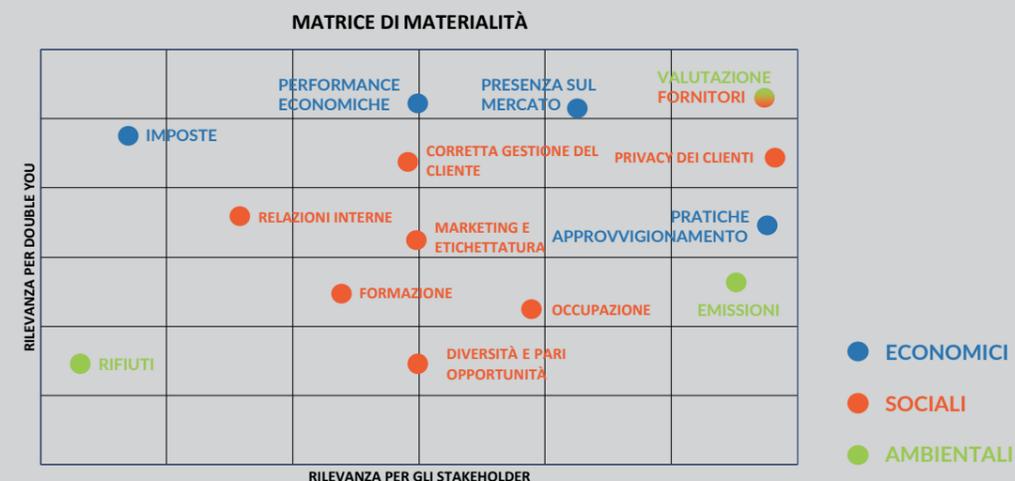
IN occasione del prossimo report di sostenibilità si provvederà a elaborare tutti i dati e i feedback in tal modo raccolti in modo da perfezionare la matrice di materialità, in un ciclo virtuoso che si ripeterà ogni anno e che ci permetterà di individuare gli aspetti da rendicontare con maggiore approfondimento nel Bilancio di Sostenibilità e, a selezionare gli indicatori previsti dallo Standard. La scelta di predisporre il Bilancio di Sostenibilità in accordance con lo Standard GRI opzione Core, infatti, implica che l'azienda sia tenuta ad illustrare le proprie performance secondo:

· gli "Standard Universali", che includono i principi di reporting (GRI 101: Foundation) e parte delle 56 Disclosure (GRI 102: General Disclosures);

· i Topic ritenuti materiali ("Topic-specific Standards": 200-Economic, 300-Environmental, 400- Social) e le relative Disclosure;

· l'approccio di gestione (GRI 103: Management Approach) per ciascun tema ritenuto materiale.

Per poter selezionare i "material topics" tra quelli previsti dagli Standard GRI, sono stati presi in considerazione i temi Materiali risultanti dalla Matrice di Materialità.



SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



DoubleYou è al fianco degli utenti

Per DoubleYou è importantissimo essere sempre al fianco dei propri utenti (285.000 nel 2020) e supportarli su qualsiasi problema o necessità. E i numeri parlano chiaro. Nel corso del 2020 sono stati gestiti circa 85.000 **ticket**, in media 320 al giorno, di cui il 90% ha ricevuto risposta entro i 2 giorni lavorativi. Il ticket viene mediamente chiuso con massimo due interazioni con l'utente, a dimostrazione della chiarezza delle risposte.

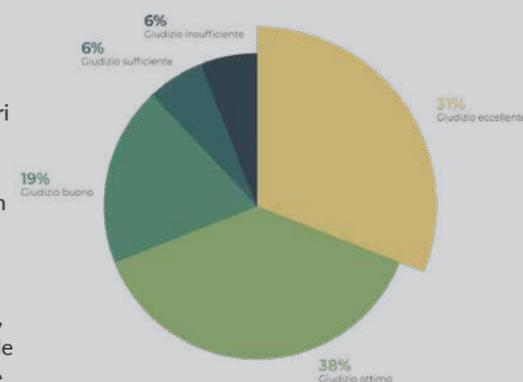
Al fine di garantire all'utente la massima autonomia nelle operazioni in piattaforma, ogni prodotto o servizio è accompagnato da **schede esplicative**, studiate anche graficamente, volte a fornire in modo chiaro e sintetico tutte le informazioni necessarie ad utilizzare correttamente il proprio credito Welfare.

Molte delle richieste pervenute abbiamo verificato che riguardano informazioni già chiaramente presenti sul sito o comunque problematiche non sostanziali, e pertanto su queste non riteniamo di dover far nulla se non mantenere efficiente il servizio di ticketing che è stato pensato apposta per risolvere problemi di carattere non sostanziale legati all'attività ordinaria di gestione dei benefit sul portale. Poniamo invece molta attenzione al feedback degli utenti e per questo manteniamo attivo e monitorato il processo di **customer satisfaction** con l'invio annuale di un questionario studiato nel dettaglio. Nel 2020 sono stati inoltrati 6000 questionari ed hanno risposto 918 utenti, quindi il 15%.

Dal questionario è emerso che l'88% degli intervistati è soddisfatto del servizio offerto. Nel dettaglio il 31% da un giudizio "Eccellente", il 38% "Ottimo", il 19% "Buono", il 6% "Sufficiente" e il 6% "Insufficiente". Dall'analisi è emerso inoltre che l'88% dei rispondenti al questionario dichiara che la relazione con l'operatore garantisce qualità in termini di:

- Educazione e cortesia
- Comprensione della richiesta da parte dell'operatore
- Chiarezza della risposta fornita dall'operatore
- Competenza dell'operatore nella risoluzione del problema

Inoltre l'87% degli intervistati dichiara che le loro problematiche sono state risolte con tempestività. Infine, dall'analisi emerge anche che il 90% delle richieste di rimborso viene validato mediamente entro 2 giorni lavorativi.



DoubleYou è impegnata a fornire un servizio efficiente

Per quanto riguarda invece i **reclami sostanziali**, questi si dividono in 3 categorie:

1. Ad errate modalità di accredito / calcolo dei crediti welfare (in fase di caricamento, in fase di elaborazione dell'ordine, eccetera);
2. A mancate consegne di voucher / beni / servizi reiterate nel tempo da parte di un fornitore;
3. Ad errate modalità di trasmissione in cedolino di rimborsi / voci afferenti al transato sul portale.

Dall'inizio della storia di DoubleYou S.r.l. - luglio 2014 - i casi di reclamo sostanziale di tipo 1 collegati ad errori di calcolo dei crediti non superano i 45.000 euro su un transato progressivo ad oggi di oltre 230 milioni di euro.

Per quanto riguarda i reclami del punto 2, abbiamo avuto alcuni problemi sporadici inerenti l'evasione dei prodotti di una piattaforma partner dovuti a problematiche di tipo informatico che hanno visto intervenire prontamente le nostre funzioni di Assistenza e R&D al fine di trovare il protocollo informatico idoneo a garantire i flussi tra le due piattaforme.

È stato istituito e perfezionato quindi lo strumento del Vendor Manager, gestito dalle funzioni Vendor e Operation, che ci consente di monitorare in tempo reale l'operatività dei fornitori anticipando eventuali segnalazioni degli utenti.

Per quanto riguarda i reclami di cui al punto 3, nel 2020 non si riscontrano errori all'interno di questa fattispecie. Si noti come DY cerchi sempre di investire in questa area al fine di garantire la corretta elaborazione dei cedolini da parte delle aziende.



DoubleYou è sempre disponibile per i suoi utenti, con diversi canali

Al fine di permettere all'utente di interfacciarsi rapidamente con noi e la nostra area Operations abbiamo allestito diversi canali di comunicazione, così da far sentire il nostro supporto sempre presente.



Ticket d'assistenza

Disponibile per tutte le aziende.

Gestiti entro 2 giorni lavorativi e che possono essere aperti dall'esterno della piattaforma, qualora l'utente avesse problemi di autenticazione, o dall'interno utilizzando il tab Assistenza. Quando la richiesta è evasa dal servizio Assistenza l'utente riceve una notifica via mail e accedendo alla area "I miei ticket", troverà la risposta.



Call center

Disponibile se il servizio è stato sottoscritto dall'azienda.

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14:30 alle 18. Tutte le chiamate vengono registrate in modo da essere caricate all'interno dell'Area Ticket dell'utente per un successivo riascolto. Le registrazioni sono poi automaticamente cancellate dal sistema dopo un periodo impostato di 6 mesi.



Posta vocale

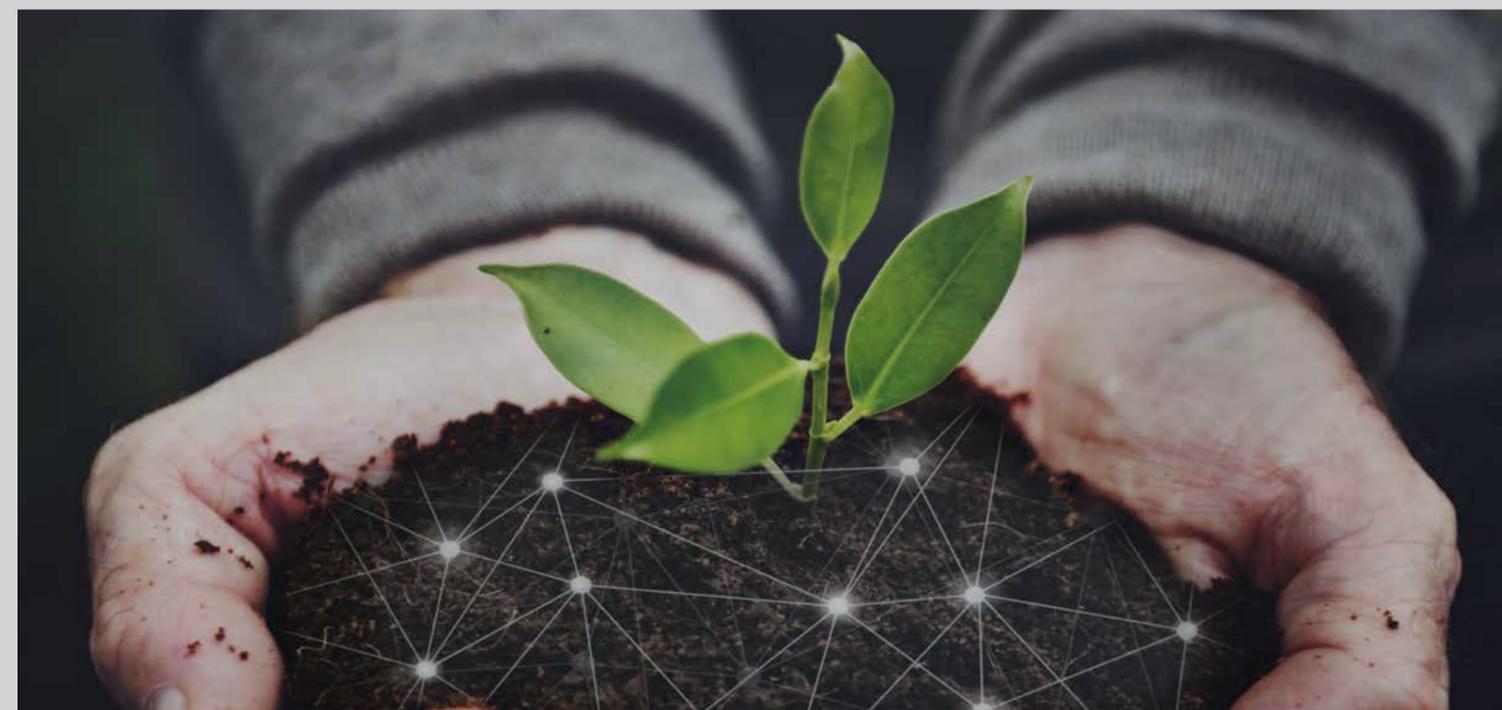
Disponibile se il servizio è stato sottoscritto dall'azienda.

Pensato per gestire le code di assistenza, garantisce che, dopo 5 minuti di attesa, è possibile comunicare in segreteria la natura della richiesta che viene trascritta come nota interna e genera un ticket che verrà preso in carico dalla funzione Operations.

DoubleYou forma il suo personale per migliorare la qualità del servizio

L'area Operation, nell'anno 2020, ha creato manuali formativi e documenti relativi a progetti speciali, utili allo svolgimento quotidiano del lavoro. Tali documenti sono disponibili e consultabili in qualsiasi momento a tutta l'azienda, sul server aziendale e sono:

- **Manuali operativi lato ticket e rimborsi:** in cui sono tracciati tutti i processi operativi che caratterizzano lo svolgimento quotidiano dell'area Operation, al fine di garantire una gestione qualitativa del servizio sempre più elevato. Tali manuali sono fruibili a tutta l'azienda, anche in previsione della formazione di un nuovo personale;
- **Progetto speciale Partner Care:** il Partner Care è una figura introdotta nel 2020 che affianca l'area Vendor nella gestione dei rapporti con i fornitori per le problematiche relative agli ordini e che opera come appoggio all'area Operation nella raccolta e gestione delle segnalazioni ricevute dagli utenti relativamente ai prodotti presenti in piattaforma;
- **Progetto speciale Video Tutorial:** il cui obiettivo è quello di migliorare la user experience e di aiutare gli utenti nella navigazione della piattaforma tramite la creazione di Video Tutorial da inserire sui portali. Le tematiche riguardano le diverse aree della piattaforma e sono state individuate analizzando i ticket di assistenza ricevuti dall'area Operation. Inoltre, è stato preso in considerazione il feedback ricevuto dal questionario di gradimento inviato alle aziende;
- **Progetto speciale Utenti Star:** il cui obiettivo è quello di identificare le diverse categorie di utenti per consentire un trattamento privilegiato, accurato e personalizzato nella gestione dei ticket di assistenza e della validazione degli ordini di rimborso. Inoltre, il progetto potrà essere ampliato per sviluppare nuovi servizi da offrire alle aziende, coinvolgendo dunque altre aree di DY e permetterà di ampliare l'offerta commerciale garantendo una reale differenziazione del servizio per singoli utenti "star" o per un'intera azienda;
- **Progetto speciale Piani Particolari:** l'obiettivo è quello di raccogliere nuove particolarità delle aziende ed aggiornare la Knowledge Base (sezione del software operativo utilizzato dall'area Operation per la gestione dei ticket di assistenza e validazione degli ordini di rimborso, il cui obiettivo è quello di migliorare il livello di comunicazione interna all'area Operation).



TUTELA CLIENTI E PRIVACY

DoubleYou ci tiene alla sicurezza dei tuoi dati e a tutelare i tuoi diritti

DoubleYou gestisce la tematica privacy e la tematica sicurezza in una logica completamente integrata rispetto ai suoi processi aziendali. Sin dalla sua nascita ha gestito la conformità ai requisiti GDPR in tutti gli step evolutivi e in tutte le attività svolte, elemento che ha permesso di arrivare al giorno d'oggi con un elevato grado di compliance sulla tematica, tanto che si sta procedendo alla certificazione ISO 27001. In particolare si evidenzia che sul fronte organizzativo:

- sono state elaborate **procedure operative e regolamenti interni** che vengono prontamente condivisi con tutto il personale, debitamente formato sulla corretta gestione dei dati personali;
- sono definiti **organigrammi privacy** con relative nomine, lettere di incarico e profilazione degli accessi gestiti direttamente dalla direzione;
- vengono periodicamente effettuate **Audit di conformità** a carico del DPO le cui risultanze vengono gestite sulla base di una pianificazione che viene periodicamente monitorata;
- ci si avvale di **partner altamente qualificati**, debitamente verificati e nominati per tutto quello che riguarda la gestione informatica e lo sviluppo della piattaforma;
- si aggiornano periodicamente le **policy privacy dirette agli interessati** allineandole a tutte le nuove attività che periodicamente vengono introdotte;
- qualsiasi **nuovo applicativo o processo** che venisse introdotto viene sottoposto all'attenzione del DPO al fine di verificarne la conformità e allineare tutte le procedure a valle;
- annualmente, o comunque in caso di nuovi processi, viene condotto un **Data Protection Impact Assessment** al fine di verificare che tutte le misure necessarie siano debitamente implementate.

Sul fronte informatico i partner e fornitori di cui si avvale DoubleYou sono di primario livello e implementano e gestiscono misure di sicurezza atte a garantire un livello di security della piattaforma in linea con le best practice del settore. Di seguito riportiamo le più significative:

- L'infrastruttura tecnologica di DoubleYou viene erogata interamente utilizzando il **Cloud Provider AWS** (Amazon Web Services) allocando i dati esclusivamente su suolo Europeo.
- Al fine di garantire la continuità del servizio anche in caso di cali di corrente, tempi di inattività di Internet, inondazioni e altri disastri naturali, l'infrastruttura è costituita da **più data center progettati per la ridondanza fisica**, che garantiscono resilienza

- Gli accessi alla console di gestione del Cloud Provider sono regolati da policy che impostano **robustezza e rotazione delle credenziali** nonché l'obbligo di **Multi Factor Authentication**. I permessi degli utenti sull'infrastruttura vengono gestiti secondo una logica zero trust: le autorizzazioni possono essere attribuite a utenti singoli o a gruppi di utenti, ma permettono solo gli accessi strettamente necessari al ruolo operativo.

- DoubleYou ha strutturato un **SOC** che ha l'onere di verificare e allertare l'aderenza delle operazioni condotte sulla console del cloud provider e sulla infrastruttura in relazione a baseline definite.

- I dati in transito sono **crittografati** a livello di canale di comunicazione con l'utilizzo del protocollo TLS (sia per protocollo HTTP che FTP). Le configurazioni e le implementazioni seguono lo standard FIPS140-2.

- Tutti gli entry point dell'applicazione sono protetti da **firewall** che è impostato per bloccare gli attacchi più comuni delle categorie OWASP, tra i quali:

- Bot e scansioni automatizzate della piattaforma
- Anonymous IP (TOR e servizi VPN)
- SQL injection
- Cross Site Scripting

- Le attività continuative di **Web Application Penetration Test** vengono eseguite in un ciclo virtuoso, in quanto le vulnerabilità che emergono vengono immediatamente mitigate attraverso opportune regole sul WAF. I risultati di tali analisi sono condivisi su richiesta dei clienti in un formato tale da fornire tutte le indicazioni in merito a potenziali impatti e livello di rischio collegati alle singole vulnerabilità.

- È presente una **procedura di gestione degli incidenti di sicurezza** che garantisce la registrazione, classificazione, comunicazione e analisi a posteriori, a cui è preposto un Security Operation Center il cui approccio è articolato al fine di stabilire le azioni atte a favorire:

- L'identificazione, la classificazione e la registrazione degli incidenti di sicurezza informatica in linea con le condizioni del servizio;
- L'assegnazione della priorità all'incidente;
- La lavorazione degli incidenti in linea con la relativa priorità;
- L'inoltro delle segnalazioni ai destinatari designati;
- Il monitoraggio del rientro dell'incidente;
- La raccolta formale degli indicatori rilevanti.

- I dati identificati particolarmente rilevanti ai fini privacy (In particolare si fa riferimento alle evidenze di pagamento utili per le richieste di rimborso) vengono protetti con misure di sicurezza più avanzate quali sistemi di **encryption at rest e protocolli crittografici** per i dati in transito. Inoltre i backup e snapshot sono automaticamente crittografati.

- L'interessato può in qualsiasi momento far valere i propri diritti ricorrendo a uno dei numerosi canali di comunicazione disponibili, che consentono di attivare tempestivamente le procedure interne istituite per dare riscontro alle richieste degli utenti in materia di modifica, cancellazione, estrazione delle informazioni, nonché di metterlo in contatto con il DPO, ove questo fosse necessario.



DIVENTARE UN FORNITORE



Effettua l'accesso

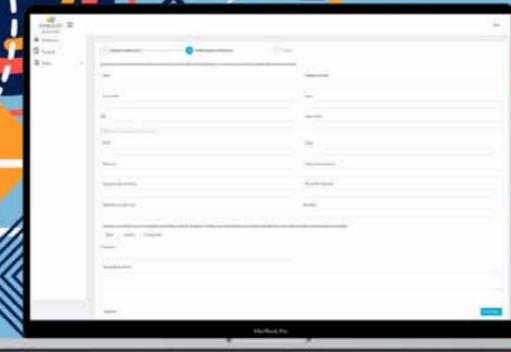
Email

Password

Accedi

Non ricordi la tua password?

Non hai un account? [Registrati subito](#)



Aumenta la tua visibilità

Fai conoscere la tua attività e i servizi che offri
Convenziona la tua struttura con un partner affidabile come DoubleYou

DoubleYou a sostegno dei fornitori locali

La piattaforma di DoubleYou ha istituito canali di convenzione differenziati al fine di permettere a **tutti i fornitori di qualsiasi dimensione** di farsi conoscere dalla nostra platea di 350000 utenti, ed essere immediatamente visibili grazie alla funzione di geolocalizzazione sulla mappa presente nel portale.

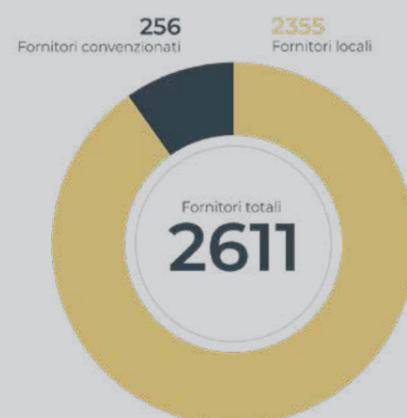
Infatti per permettere non solo ai brand noti e strutturati di erogare i servizi sul portale, DoubleYou ha istituito lo strumento del buono welfare che ha permesso nel 2020 a 2355 fornitori locali di proporre i loro servizi su un totale di 2611 fornitori gestiti dalla piattaforma. I crediti spesi in quest'ambito ammontano a 1.600.000 euro su un totale di 150.000.000 euro, per un numero di ordini pari a 3500.

Per i fornitori locali che non possono, per motivi fiscali, rientrare nel processo del buono welfare (fornitori locali in ambito turistico, ricreativo e sportivo, medico e buoni acquisto) si procede comunque con la convenzione classica.

Al fine di garantire la massima trasparenza e correttezza nella selezione dei fornitori sono stati definiti dei criteri sulla base dei quali questi vengono selezionati: innanzitutto devono emettere fattura elettronica, non devono essere soggetti a ritenuta di acconto e non devono essere in regime forfettario.

Ci sono poi 6 diversi canali con i quali il fornitore può candidarsi:

1. **Candidatura autonoma** attraverso la compilazione di un questionario all'interno del sito Double-you.it alla sezione "diventa fornitore".
2. Inserimento nell'area "**richieste convenzioni**" nel portale di DoubleYou da parte di altre aree (sales e account)
3. In alcuni casi è il **referente di una azienda cliente** a raccogliere le richieste dei dipendenti interni e a presentarle all'account di riferimento che inoltra la richiesta nell'elenco delle convenzioni da gestire.
4. Selezione effettuata attraverso un **lavoro di scouting** effettuato annualmente dall'area Vendor
5. Richiesta di **inserimento da parte dei dipendenti stessi** che possono proporre un fornitore locale. Questo può avvenire attraverso un apposito modulo di convenzionamento all'interno del motore di ricerca Buono Welfare 3.0.
6. Candidatura autonoma dei fornitori interessati al Buono Welfare che possono **registrarsi direttamente** al servizio tramite portale fornitori Buono Welfare



Per locali si intendono quei fornitori che sono localizzati in un'area geografica specifica e che offrono servizi o beni da fruire esclusivamente in quell'area. Non rientrano in questa categoria tutti quei fornitori che offrono servizi fruibili online (eccezion fatta per chi ha dovuto mettere in atto strategie di fruizione online a causa dell'emergenza sanitaria odierna).

Quindi un fornitore è definito locale in base a:

1. alla localizzazione geografica
2. alla tipologia di servizi e/o prodotti offerti
3. alla fruibilità da parte degli utenti (si devono recare in zona o possono fruirne direttamente da casa)

BUONO WELFARE

Ricerca struttura

Attraverso questa pagina potrai cercare le strutture convenzionate e trovare il servizio a cui sei più interessato. Se il prodotto che cerchi non è presente nel catalogo visualizzato effettua la procedura di convenzionamento della struttura di tuo interesse. Verifica lo stato di avanzamento delle tue richieste di convenzionamento da questo link: [clicca qui](#).

Indirizzo struttura



Nome o tipologia della struttura



Distanza

Nessuna



Cerca



Ampio catalogo

Forniamo un paniere di servizi in costante espansione, per darti più opzioni su come gestire il tuo welfare



Strutture geolocalizzate

Trova le strutture convenzionate più vicine a casa tua attraverso il nuovo strumento di ricerca



Richiedi convenzionamento

Se non trovi il servizio che fa per te, puoi richiederne il convenzionamento di una nuova struttura

DoubleYou rispetta i suoi fornitori

DY rispetta il tempo e il lavoro dei suoi fornitori e per questo si è strutturata al fine di gestire al meglio i processi e i rapporti con loro

1. **Diamo riscontro a tutte le richieste in tempi ragionevoli:** la tempistica per concludere il processo di convenzione classico è di due settimane. Alla gestione della richiesta il fornitore viene inserito nell'anagrafica "Richieste convenzioni", viene assegnato ad un Vendor account che si occuperà di inviare una mail di primo contatto, di sollecitare in caso in cui il fornitore non risponda prontamente. Il massimo di solleciti è fissato a 2. Alla prima call telefonica viene proposto il processo più adeguato alle esigenze e tramite una mail di riepilogo si forniscono tutte le informazioni necessarie di riepilogo e il contratto cartaceo. La convenzione è chiusa alla ricezione del contratto compilato e firmato in tutte le sue parti. Quando una convenzione va a buon fine dall'anagrafica risulta "chiusa" altrimenti sarà "fallita".

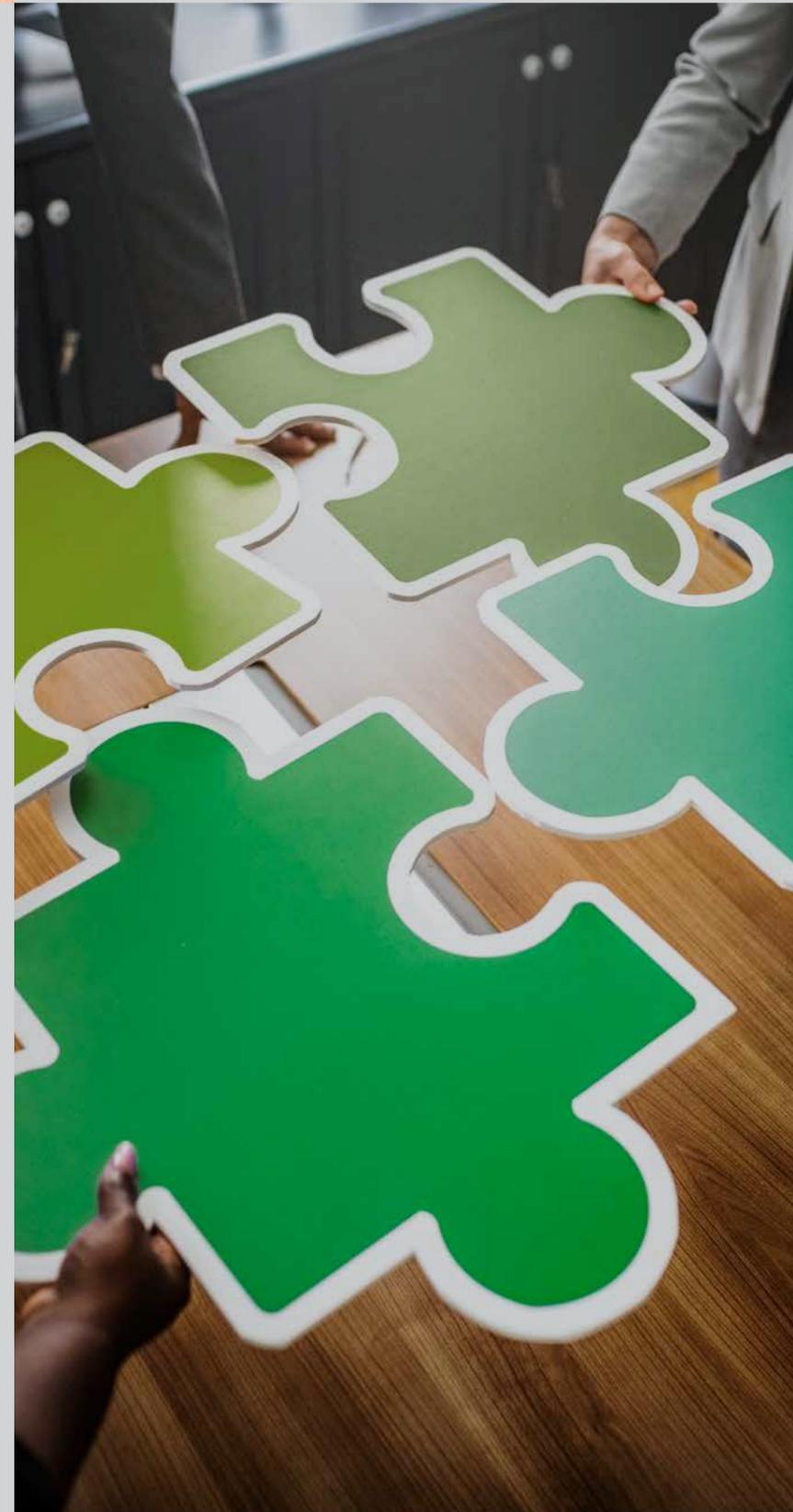
2. Abbiamo ridotto al minimo il **processo di rinnovo:** I contratti di convenzioni si rinnovano tacitamente ogni anno, per recedere il fornitore deve procedere come indicato all'interno del documento stesso. Nel 2020 è stata gestita solo una richiesta di disdetta dal contratto.

3. Abbiamo inserito una figura dedicata a contenere al massimo i tempi di risposta: questa figura è il **Partner Care**, individuata all'interno dell'area Customer Service. E' una figura che fa da ponte tra i clienti finali ed i fornitori e si occupa di trovare le risposte ad eventuali problemi o esigenze e di gestire al meglio gli imprevisti sugli ordini.

4. Garantiamo **rapidità ed efficienza del processo di ordini e fatturazione** : ai fornitori che si avvicinano alla "Convenzione classica" (processo di convenzione che implica la creazione di una o più schede prodotto inserite all'interno del catalogo online) viene dato in gestione uno strumento atto alla validazione e alla gestione di tutti gli ordini. Gli ordini vengono visualizzati dai fornitori quasi in tempo reale (il giorno successivo all'ordine). In questo modo il fornitore può operare rapidamente ed in piena autonomia ma noi abbiamo comunque il controllo sul flusso degli acquisti e sulla fruizione dei prodotti e/o servizi e possiamo verificare il rispetto delle modalità e tempistiche stabilite nel contratto. Il pagamento degli ordini avviene a 30 giorni dalla ricezione della fattura elettronica. Allo stesso modo, per i fornitori che si avvicinano alla convenzione "Buono Welfare", possiamo monitorare la gestione della fatturazione di ogni singolo ordine. Il pagamento degli ordini del Buono Welfare viene effettuato settimanalmente.

5. Abbiamo il **controllo sui prezzi proposti:** verifichiamo che il prezzo dei prodotti e dei servizi inseriti in piattaforma sia il medesimo di quelli presenti sul mercato. In molti casi il fornitore riconosce anche uno sconto dedicato ai nostri utenti.

6. **Agevoliamo la modifica o annullamento di un ordine** in modo da non caricare il fornitore di ulteriori oneri: in caso di modifica o annullamento di un ordine il fornitore invia la richiesta tramite lo strumento Vendor Manager. Le richieste vengono gestite dal Partner Care che si interfaccia direttamente con l'utente.



Iniziative in fase di avviamento per valorizzare i nostri fornitori

Nel corso del 2021 DoubleYou ha intenzione di valorizzare i fornitori che mostrano il suo stesso interesse ed impegno nel rispetto dei criteri etici ed ambientali oltre a quanto normalmente stabilito dalle norme.

Vogliamo infatti dare risalto a chi, come noi, va oltre gli obblighi legali per assicurare un approccio etico e di tutela ambientale nell'ambito della propria quotidiana attività, garantendo un impegno ulteriore, altrimenti non richiesto, motivato da un forte senso di responsabilità sociale di impresa. A tal proposito avvieremo una survey su tutti i nostri fornitori dedicata a individuare quali fra i nostri fornitori hanno avviato iniziative e attività volte a migliorare le condizioni di lavoro, la gestione del personale, il rapporto coi fornitori, la tutela dell'ambiente, la collaborazione con le realtà locali, il sostegno di iniziative benefiche. Questi fornitori verranno evidenziati in una area apposita della piattaforma in modo tale che, utenti a loro volta sensibili a queste tematiche, possano individuarli con facilità.

Questo perché noi per primi ci crediamo e siamo convinti di poter dare una ulteriore spinta verso un miglioramento generale, dando maggiore risalto ai fornitori che, come noi, si sono impegnati in tal senso.

IL NOSTRO TEAM DI PROFESSIONISTI

Attenzione al dipendente

Il 2020 è stato un anno di continuità e consolidamento delle scelte organizzative e operative di DY e nonostante il periodo pandemico che tutti ricorderemo, la forza lavoro della società è andata crescendo, secondo il seguente prospetto:

Assunzioni

11 assunzioni nel 2020 (5 dipendenti – 6 apprendisti), di cui:

- 2 donne, 9 uomini
- 6 nella fascia 20 – 30 (1 D – 5 U) – 4 nella fascia 31-40 (1 D – 3 U) – 1 in fascia 41-50

Cessazioni

6 cessazioni nel 2020 (5 dimissioni), di cui:

- 2 donne, 4 uomini
- 3 nella fascia 20-30 (2 D 1 U) – 3 nella fascia 31-40 (3 U)

DY crede nei giovani e vuole puntare su di loro, per crescere insieme. La maggiorparte delle persone che lavorano in DoubleYou sono state formate al nostro interno e cresciute professionalmente con noi, assumendo ruoli di responsabilità e diventando, in alcuni casi, manager di team o di area. Per questo il 95% della forza lavoro è sotto i 40 anni, così ripartita:

Distribuzione Totale forza lavoro

Under 30: 11 Donne – 13 Uomini

30 – 40: 8 Donne – 15 Uomini

40 – 50: 0 Donne – 2 Uomini

50 – 60: 1 Donna - 0 Uomini

Questo è confermato anche osservando l'organo di governo composto da 6 persone: 2 amministratori, co-founder e 1 manager per team di cui 5 uomini e 1 donna, al 50% sotto i 40 anni. Più del 75% dei tirocini vengono trasformati in contratti di apprendistato o a tempo indeterminato.

Il 2020 è stato un anno di continuità e consolidamento delle scelte organizzative e operative di DY e nonostante il periodo pandemico che tutti ricorderemo, la forza lavoro della società è andata crescendo.

DoubleYou ha confermato quindi anche nel 2020 la sua tendenza non solo a consolidare l'organico esistente ma anche ad incrementarlo. Oltre infatti alle 11 nuove assunzioni, 6 contratti di apprendistato sono stati trasformati in occupazione stabile, mentre continuano a non essere previste forme di contratto a tempo determinato o part time.

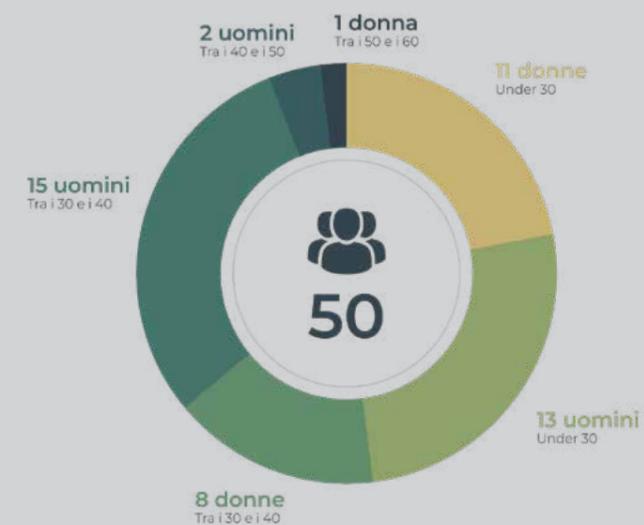
Anche l'uso dei contratti di tirocinio è finalizzato alla formazione e allo sviluppo professionale. Quasi il 90% dei tirocinanti infatti continua a lavorare in azienda dopo il periodo di formazione e viene inserito stabilmente nell'organico.

Come si può notare l'azienda è cresciuta di anno in anno assumendo figure chiave per il suo successo.

I lavoratori che vengono introdotti ogni anno in azienda vengono scelti principalmente fra figure neolaureati, che dimostrino proattività ed entusiasmo. Chi dimostri una particolare propensione o voglia mettersi in gioco in un'area diversa rispetto a quella d'ingresso è incoraggiato in questo senso. Ogni risorsa può quindi trovare la propria strada all'interno di una società giovane e dinamica, in continua espansione.

I percorsi di apprendistato prevedono una formazione di 40 ore. Ogni apprendista è seguito non solo da Double You ma anche da una società esterna specializzata in formazione. Vengono poi confermati in contratti a tempo indeterminato sulla base del merito dimostrato durante il percorso. La fase di selezione e formazione è importantissima: più del 90% degli apprendisti è stato confermato come Impiegato a tempo Indeterminato e ha avuto un percorso di crescita interno, professionale e non.

Il salario minimo utilizzato come parametro è quello del 6° livello del CCNL Commercio&Servizi in uso in azienda. Nei 3 casi di assunzioni al minimo tabellare previsto il rapporto di genere risulta essere di 2 Donne 1 Uomo



I vantaggi di lavorare con DoubleYou

Per tutti i dipendenti a tempo indeterminato è prevista l'estensione della copertura sanitaria base garantita dal Fondo Sanitario Fondo Est che è stata integrata con delle polizze di Mutua Treesse che prevedono la copertura economica di quanto non coperto dal Fondo Est e una serie di prestazioni accessorie. Il Fondo permette infatti di ottenere un rimborso in caso di: ricovero ospedaliero - con o senza operazione chirurgica-, eventi legati al parto, visite ed esami specialistici, chirurgia oculare, infortuni e prestazioni collegate.

Con la pandemia da Coronavirus, nel 2020 la società ha ulteriormente integrato la copertura assicurativa con un'estensione legata al Covid-19, includendo i dipendenti e fino a due membri del nucleo familiare. L'estensione è tutt'ora attiva e prevede forme di rimborso in caso di positività al virus e nei casi di quarantena e/o ricovero.

Anche durante la pandemia e il periodo di lavoro da remoto la società ha deciso di continuare ad erogare i Buoni Pasto per ogni giorno lavorato, anche non in presenza. Questo ha garantito una continuità nella capacità di spesa di tutti i dipendenti.

In particolare nel corso del 2020 questa assicurazione integrativa si è rivelata particolarmente utile per poter avere un accesso agevolato ai test di screening covid per tutti i dipendenti, che hanno potuto accertare le proprie condizioni di salute in totale sicurezza. Ogni dipendente DoubleYou ha poi diritto a un credito Welfare da spendere sulla nostra piattaforma. Questo permette un ulteriore incremento nella capacità di spesa delle nostre risorse.



Copertura sanitaria

estesa a varie prestazioni



Estensione copertura

legata al Covid-19



Buoni pasto

per la spesa di tutti i giorni



Crediti Welfare

da utilizzare sulla piattaforma

Premialità e condivisione degli obiettivi e delle performance

Per DY è fondamentale stimolare il personale a dare il massimo e per questo l'organizzazione ha adottato la logica sia del **premio di risultato che del MBO**. Il Premio di Risultato (PDR) è una premialità generale distribuita alla popolazione impiegata sulla base dei risultati raggiunti dall'azienda, che dovranno essere superiori rispetto a quelli dell'anno precedente, e per il quale non sono previste differenziazioni rispetto alle categorie di dipendenti (salvo tirocini).

Il vero meccanismo incentivante è quello basato sugli MBO (Management By Objectives) che vengono assegnati in funzione degli obiettivi assegnati al singolo dipendente. I dipendenti coinvolti dall'MBO sono generalmente figure con almeno un anno di esperienza appartenenti a tutti i team.

Gli obiettivi variano di anno in anno, sulla base degli obiettivi di fatturato ed Ebitda aziendali. Ad ogni dipendente sono assegnati da 2 a obiettivi contraddistinti da un gate di accesso al premio e un target finale, che garantiscono l'ottenimento rispettivamente del 80% e del 100% del premio stabilito.

Per l'anno 2020 non è stata prevista l'erogazione del PDR, mentre il premio MBO è stato erogato a 27 dipendenti (13 donne, 14 uomini) distribuiti su 4 team: Sales (7), Consulting (5), R&D (3), Operations (10)

Ogni dipendente è formato nel corso dell'anno, rispetto al ruolo ricoperto e su competenze trasversali, ed è tenuto aggiornato sull'andamento rispetto all'obiettivo anche grazie ai **periodici confronti col suo responsabile**. Al fine di rendere quanto più consapevole e attento il dipendente in merito al suo andamento, il 100% dei dipendenti riceve una **valutazione annuale sulla performance individuale, associata a una Salary Review**. Col 2021 vogliamo potenziare questo processo ed effettuare la valutazione con cadenza trimestrale, pianificando poi su base semestrale l'incontro tra dipendente e responsabile.

Fare team è essenziale

Nonostante la pandemia e l'adozione dello smartworking emergenziale, DY ha ritenuto fondamentale assicurare un continuo rapporto tra tutti i colleghi a tutti i livelli e questo ha portato all'organizzazione di un incontro settimanale che coinvolgesse tutta l'azienda, battezzato **Digital aperitivo**.

Sono poi state attivati progetti e iniziative di welfare aziendale relativi alla salute dei dipendenti: è stata attivata una copertura assicurativa legata al COVID-19 e ad ogni dipendente è stato dato accesso alla possibilità di uno screening per verificare l'eventuale esposizione al virus.

Per permettere anche ai nuovi arrivati di inserirsi correttamente ed efficacemente nel team aziendale e comprendere sin da subito i processi di cui sono partecipati è stato istituito, a partire dal 2021, il **Programma Buddy**, che mira a standardizzare i processi e creare un programma di onboarding affinché le nuove risorse possano accedere a una formazione specifica rispetto alle proprie attività e possano conoscere il flusso di processi aziendali. Sempre per rafforzare il senso di appartenenza e di condivisione che caratterizza il nostro team, DY organizza una volta all'anno un **evento dedicato alla condivisione dei risultati** degli anni precedenti e degli obiettivi futuri. Nell'ambito di questo evento ogni manager condivide i successi del proprio team e delinea gli obiettivi futuri.

Per assicurare poi un continuo flusso di idee, comunicazioni, osservazioni e pareri da parte di tutti verso la direzione aziendale, verrà istituita nel 2021 una casella mail alla quale chiunque potrà scrivere per proporre suggerimenti validi per l'operatività aziendale e per garantire un maggior benessere per i dipendenti. Sarà data anche la possibilità di fornire indicazioni anonime attraverso un apposito Suggestion Box posizionato in ufficio.

Le competenze dello staff sono la nostra forza

Il programma Buddy è solo l'inizio di un percorso di formazione e professionalizzazione verso il quale tutte le risorse sono indirizzate. Al fine di evitare che i costi delle attività formative diventassero un ostacolo, DY ha da subito aderito a un fondo per la formazione professionale e ha selezionato un fornitore di fiducia in grado di attivarsi per tutte le necessità che si presentassero. Grazie a questa collaborazione è stato possibile **erogare a tutti i livelli** corsi mirati a competenze ritenute fondamentali per l'attività ed in particolare:

- Social selling e Marketing
- Excel Base Intermedio e Avanzato
- Inglese base
- Competenze informatiche

A questi si è affiancata l'erogazione di tutti i corsi obbligatori previsti dalla normativa in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e di tutela dei dati personali, fondamentale per il tipo di servizio che eroghiamo.

Nel corso del 2020 sono state quindi erogate un totale di **1533 ore di formazione** con una **media di 33 ore per ciascun uomo e 27 per ciascuna donna**.

A dimostrazione del fatto che riteniamo la formazione essenziale per potersi costruire un ruolo ed una carriera, l'attività è stata erogata a tutti i livelli, secondo la seguente ripartizione:

- Impiegati: 966h - Media 34
- Apprendisti: 214h - Media 19
- Quadri: 195h - Media 49
- Stage: 110h - Media 27

TUTELA AMBIENTALE

Noi di DoubleYou ci differenziamo anche nei rifiuti

Considerato che siamo nati digitali e dematerializzati, per cui la nostra attività quotidiana non prevede produzione di rifiuti derivanti da processi e che la sede in cui operiamo non è direttamente sotto il nostro controllo, abbiamo cercato comunque di avviare iniziative che permettessero, anche nel nostro piccolo, di innalzare la sensibilità sui temi ambientali. Oltretutto con l'adozione dello smart working emergenziale non abbiamo potuto fare valutazioni specifiche in merito ai consumi pro-capite di energia elettrica o di carburanti per l'autotrazione del nostro personale, ma non appena sarà possibile riaprire la sede in modo regolare, inizieremo con la raccolta di queste informazioni in modo da poter cercare ambiti di miglioramento in un'ottica di tutela dell'ambiente.

Nel frattempo abbiamo però attuato nei nostri uffici di via Caviglia due semplici misure volte a ridurre la produzione di rifiuti e destinarla esclusivamente alla raccolta differenziata:

1. Abbiamo **eliminato i cestini da sotto le scrivanie**, per un totale di 31 cestini, allestendo 3 "isole ecologiche" per la raccolta differenziata dislocate in diversi punti dell'ufficio. Questo piccolo intervento ha un duplice scopo. Innanzitutto quello di ridurre la sedentarietà del personale fornendogli una buona motivazione per alzarsi ogni tanto. In secondo luogo, considerato che la produzione pro-capite di rifiuti in Italia è di circa 1,4 kg, di cui il 30% prodotto durante l'attività lavorativa, e calcolando una popolazione di 50 dipendenti che lavora 220 giorni all'anno, abbiamo dirottato dalla raccolta indifferenziata al riciclo poco più di 4,5 tonnellate di rifiuti in un anno.
2. Abbiamo **sostituito i bicchieri di plastica usa e getta** utilizzati per i boccioni di acqua con **borracce in alluminio personali**. Un piccolo gesto dall'impatto minimo (circa 5 kg di plastica risparmiata all'anno) ma volto ad aumentare la sensibilità sui temi ambientali di tutti i nostri collaboratori e ad instillare sane abitudini, anche appunto con piccoli gesti.

Per quanto i nostri impatti diretti siano assolutamente contenuti considerato anche l'attività che svolgiamo, siamo consapevoli di poter fare la differenza lavorando sugli impatti indiretti, con particolare riferimento ai servizi e prodotti proposti in piattaforma. Per questo il nostro impegno consisterà nel valutare su base annuale iniziative e progetti che possano non solo premiare partner sensibili al tema ambientale, ma che ci vedano anche protagonisti nell'organizzazione di iniziative o progetti di collaborazione insieme a loro.

Per il 2021 il grande progetto che ci vede impegnati riguarda la **conversione dei buoni benzina** acquistati tramite la nostra piattaforma in **tonnellate equivalenti di CO2** e la conseguente **compensazione di questo valore attraverso la piantumazione di alberi**, in partnership con un fornitore qualificato, col quale magari avviare poi anche iniziative marketing a 360°.

Questo è un progetto in cui crediamo molto, e al quale vogliamo dare la massima visibilità, nella speranza di innescare una reazione a catena, sia rispetto ai clienti che rispetto ai fornitori, che permetta di incrementare il numero di queste iniziative.

GRI CONTENTS INDEX

GRI STANDARD	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	PARAGRAFO	OMISSIONI
GRI 102: General Disclosures 2016 Profilo Organizza- tivo	102-1	Nome dell'organizzazione	copertina	
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Profilo aziendale- la nostra storia	
	102-3	Luogo delle sedi princi- pali	copertina	
	102-4	Paesi di operatività	Profilo aziendale- mercato di riferi- mento	Esclusivamen- te Italia
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	Profilo aziendale- organigramma	
	102-6	Mercati serviti	Profilo aziendale- mercato di riferi- mento	
	102-7	Dimensione dell'organiz- zazione	Profilo aziendale- i numeri di DY	
	102-8	Informazioni su dipen- denti e lavoratori	Il nostro team di professionisti	
	102-9	Catena di fornitura	Diventare un for- nitore	
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e del- la sua catena di fornitura	Diventare un for- nitore	
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Stakeholder e ma- terialità - Analisi di materialità	
	102-12	Iniziative verso l'esterno	Soddisfazione deg- li utenti- Eventi	
	102-13	Partecipazione ad asso- ciazioni	Profilo aziendale	
GRI 102: General Disclosures 2016 Strategia	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	Messaggio	
GRI 102: General Disclosures 2016 Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comporta- mento	Profilo aziendale- la nostra storia	
GRI 102: General Disclosures 2016 Governance	102-18	Struttura di governo	Profilo aziendale- organigramma	
	102-21	Consultazione degli sta- keholder rispetto a temi economici, ambientali e sociali	Identificazione de- gli stakeholder	

GRI 102: General Disclosures 2016 - Coinvolgimento degli stakeholder	102-40	Elenco dei gruppi di sta- keholder	Identificazione de- gli stakeholder	
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva		Tutto il perso- nale è garan- tito dalla con- trattazione collettiva nazionale
	102-42	Processo di identificazio- ne e selezione degli sta- keholder	Identificazione de- gli stakeholder	
	102-43	Approccio al coinvolgi- mento degli stakeholder	Identificazione de- gli stakeholder	
	102-44	Argomenti chiave e criti- cità emerse	Identificazione de- gli stakeholder	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Processo di repor- ting	102-45	Elenco delle società in- cluse nel bilancio conso- lidato	I numeri di DY	Solo Double you
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	Stakeholder e ma- terialità	
	102-47	Elenco degli aspetti ma- teriali	Analisi di materia- lità	
	102-48	Modifiche rispetto al pre- cedente bilancio		N/A in quanto primo bilancio
	102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting		N/A in quanto primo bilancio
	102-50	Periodo di rendicontazio- ne	Standard di riferi- mento	
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	Copertina	
	102-52	Periodicità di rendiconta- zione	Standard di riferi- mento	
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	Direzione e Ufficio HR	
	102-54	Dichiarazione sull'opzio- ne di rendicontazione se- condo i GRI standard	Standard di riferi- mento	
	102-55	Tabella contenuti GRI	GRI Content Index	
	102-56	Attestazione esterna		N/A

GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	I numeri di DY	
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-2	Impatti economici indiretti significativi	Diventare un fornitore - DY rispetta i suoi fornitori	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Diventare un fornitore - DY a sostegno dei fornitori locali	
GRI 305: Emissioni	305-5	Riduzione delle emissioni GHG	Tutela Ambientale- Progetto 21/22	
GRI 306: Rifiuti	306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Tutela ambientale - Noi di DoubleYou ci differenziamo anche nei rifiuti	
GRI 308: valutazione ambientale dei fornitori	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Diventare un fornitore - iniziative per valorizzare i nostri fornitori	
GRI 401: Occupazione	401-1	Nuove assunzioni e turnover	Il nostro team di Professionisti- Attenzione al dipendente	
	401-2	Benefit previsti solo per dipendenti a tempo pieno	Il nostro team di Professionisti- i vantaggi di lavorare con DY	
	401-4	Premialità	Il nostro team di Professionisti- premialità e condivisione degli obiettivi	
GRI 402: Relazione tra lavoratori e management	402-2	Relazione tra i diversi livelli aziendali	Il nostro team di Professionisti- Fare team è essenziale	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Il nostro team di Professionisti- Le competenze dello staff sono la nostra forza	
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Il nostro team di Professionisti- Le competenze dello staff sono la nostra forza	

	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Il nostro team di Professionisti- premialità e condivisione degli obiettivi	
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Il nostro team di Professionisti- Attenzione al dipendente e formazione	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Diventare un fornitore - iniziative per valorizzare i nostri fornitori	
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Soddisfazione degli utenti - Double You è a fianco degli utenti	
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Tutela dei clienti e privacy	
GRI 419: Corretta gestione del cliente	419-1	Gestione dei ticket, reclami, semplicità di interfaccia per il cliente	Soddisfazione degli utenti -	



DOUBLEYOU
WELFARE MANAGEMENT

ZUCCHETTI

DoubleYou S.r.l.

Via Caviglia, 11 - 20139 Milano

www.double-you.it

info@double-you.it