



PROGETTO DOABILE

SOCIETA'
BENEFIT

Relazione annuale di sostenibilità 2023



Cari stakeholder,
il 2023 è stato un anno fondamentale per Progetto Doable, perché ha visto prendere forma le idee concepite, vedendole realizzate concretamente.

Nel rapporto del 2022 abbiamo raccontato della costituzione della nostra società con due collaboratori e un servizio di orientamento avviato come progetto pilota.

Durante il 2023, abbiamo visto i primi frutti del servizio di orientamento e ci siamo dedicati intensamente alla Ricerca e Sviluppo. Abbiamo concentrato i nostri sforzi sul perfezionamento delle nostre due piattaforme aDoormore Contest e aDoormore, la prima è stata lanciata sul mercato con successo, mentre attendiamo con entusiasmo il lancio della seconda, previsto per gennaio 2024.

Inoltre, abbiamo incrementato il nostro organico e innovato l'uso di tecnologie già conosciute con l'obiettivo di facilitare il percorso di sostenibilità per le aziende.

Una prospettiva interessante dal nostro punto di vista, in un momento storico in cui temi ambientali, sociali e dei diritti umani, stanno diventando sempre più cruciali per promuovere uno sviluppo sostenibile e un consumo consapevole.

Vediamo in questo una grande opportunità, per offrire un punto di vista nuovo nel fare impresa: rispondere alle esigenze dell'Agenda 2030 perseguendo, allo stesso tempo, il profitto.

Siamo consapevoli che siamo solo all'inizio del nostro percorso e che le sfide cresceranno con l'espansione del nostro business. Tuttavia, siamo entusiasti di coglierle e di migliorare costantemente per rispondere alle esigenze che ci si presenteranno giorno dopo giorno.

Grazie per il vostro continuo supporto e fiducia.

CEO
Daniele Baronchelli

PROGETTO DOABLE



Chi siamo e la nostra storia

Progetto Doable nasce nel maggio 2022 e offre servizi che ruotano attorno al concetto di **sostenibilità** e **collaborazione tra aziende**.

Progetto Doable, in quanto **società Benefit**, condivide l'idea che ogni azienda, oltre al ruolo economico esercita anche **un ruolo sociale con un impatto significativo sulle persone e sull'ambiente circostante**. Pertanto, è all'interno delle sue attività ordinarie che l'impresa deve cercare di creare valore per i suoi stakeholder e per la società nel suo complesso.

Secondo la nostra visione, perseguire obiettivi sociali e ambientali non significa quindi semplicemente aggiungere ulteriori attività al business, ma piuttosto **integrare l'impatto positivo nel cuore stesso delle attività aziendali e nella ragion d'essere dell'impresa**.

Progetto Doable significa che chi acquista da noi, acquista un **progetto fattibile**, ovvero che non si esaurisce in un solo utilizzo ma il cui valore e utilità permangono nel tempo.

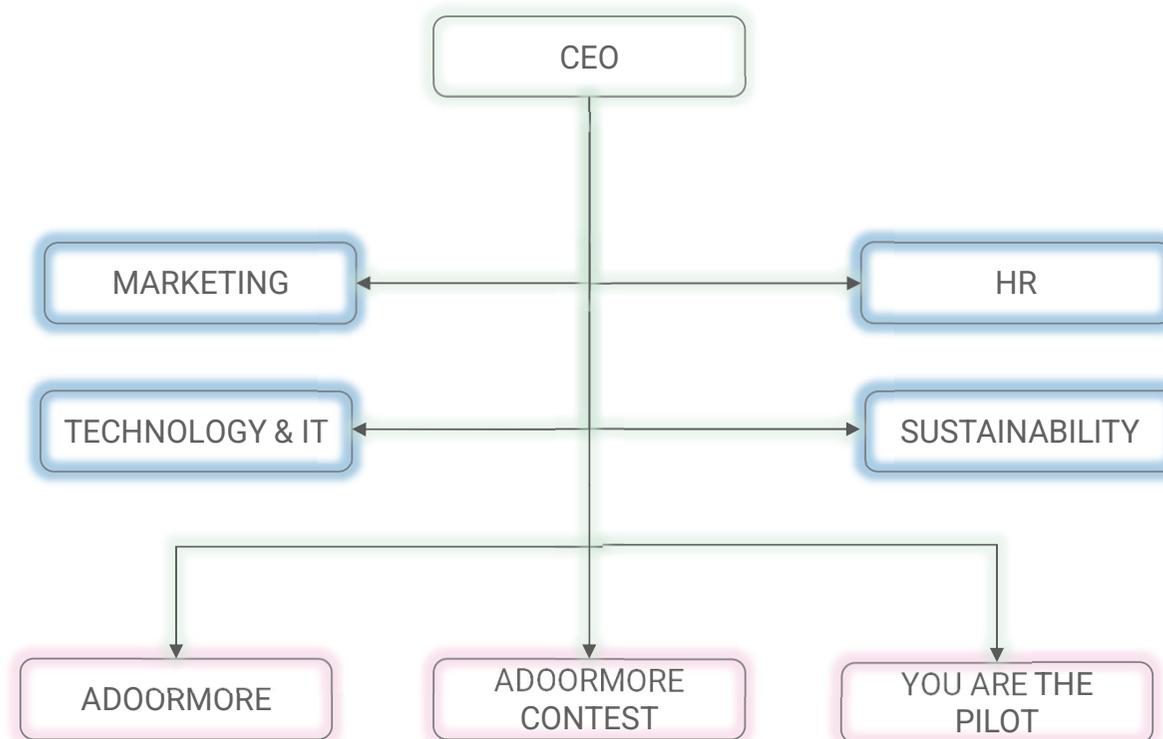
PROGETTO DOABLE

Come siamo organizzati

Nel 2023 hanno lavorato stabilmente in Progetto Doable: 7 dipendenti, 2 collaboratori, 2 tirocinanti.

Nessuno lavora per caso in Progetto Doable: ognuno di noi contribuisce alla realizzazione dei servizi, e a seconda ruolo, alla realizzazione dei progetti per i clienti.

«Per questo cerchiamo di dedicare attenzione alle esigenze e alle aspirazioni dei nostri dipendenti, siano esse di crescita interna o realizzazione di ambizioni personali».





Mission, Vision e Purpose

Mission

Aiutare i nostri clienti, sensibili ai criteri di sostenibilità, a soddisfare le loro necessità, attraverso servizi e prodotti che mettono a disposizione idee, metodi e strumenti ricavati da un patrimonio collettivo di esperienze.

Vision

Vogliamo realizzare un ecosistema virtuoso in grado di liberare energie e potenziale inespressi, affinché una rete di soggetti interdipendenti diventi una comunità e produca un impatto positivo sull'economia, sulla società e sulla biosfera.

Purpose

Ridisegnare le relazioni nel mondo del lavoro

PROGETTO DOABLE

I nostri valori



Responsabilità nell'interdipendenza

Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno della comunità, delle relazioni che ci legano agli altri e del peso delle nostre azioni.



Cooperazione con partecipazione

My story is your story: occuparsi degli altri significa prenderci cura di noi stessi.



Valorizzazione nella condivisione

Riconoscere e divulgare i contributi dei singoli e del team, trasformandoli in risorse per la comunità



Sensibilità al contesto nel rigenerare

Promuovere l'apprendimento mediante l'esempio tenendo conto del contesto in cui si opera



Coraggio animato da passione

Assumersi i giusti rischi con intelligenza e determinazione perché ispirati da una grande causa

PROGETTO DONABLE

Informazioni economiche

Nell'anno 2022, Progetto Doable ha avviato la propria attività, concentrandosi sulla definizione di un modello di business, ed in particolare sull'iniziativa di orienteering («You are the Pilot»).

Nel corso dell'esercizio 2023, la società si è attivata su tre livelli di business:

- Attività di orienteering: avviata nel 2023 ed ha generato i primi profitti nell'anno;
- Rilascio nuovo prodotto «aDoormore Contest»: nel 2023 Progetto Doable ha realizzato un nuovo applicativo, fornito per il primo anno «free of charge» ad una società in partnership, che detiene anche quota societarie. Nel 2024, anche questo prodotto apporterà effetti positivi sulla redditività aziendale;
- Sviluppo prodotto «aDoormore»: nel 2023 la società ha investito, avvalendosi di nuove risorse interne, nella realizzazione di un nuovo applicativo legato alla sostenibilità, che genererà i primi risultati economici nel 2024.

Il bilancio rispecchia la situazione economica di una società ancora in fase di start-up. Si evidenzia, tuttavia, un primo risultato positivo, derivante dall'avvio iniziale delle attività sopra descritte.

Gli esercizi futuri vedranno maggior impatto positivo sui risultati economici con l'avvio delle attività di core business.

P&L	31/12/2023	31/12/2022
Ricavi vendite e servizi	1.184.468 €	190.992 €
Altri ricavi e incr. Lav.interni	183.732 €	- €
Totale ricavi	1.368.200 €	190.992 €
Costi materie prime		
Costi servizi	732.993 €	177.773 €
Costi personale	585.207 €	33.178 €
Altri costi di gestione	24.493 €	1.403 €
Costi operativi	1.342.693 €	212.355 €
EBITDA	25.506 €	- 21.363 €
Ammortamenti	13.096 €	6.333 €
EBIT	12.410 €	- 27.696 €
Proventi/oneri finanziari	6.263 €	291 €
EBT	18.673 €	- 27.406 €
Imposte e tasse	9.964 €	- 5.492 €
Net result	8.709 €	- 21.914 €

PROGETTO DOABLE

Impegno sostenibile

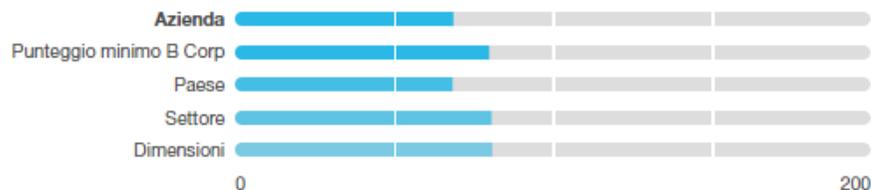
Progetto Doable s.r.l. fa dell'impegno sostenibile la sua mission.

Al fine di formalizzare l'impegno aziendale a diventare Benefit Corporation, anche per l'anno 2023 è stato utilizzato il Bia (B Corp Assessment) come strumento di monitoraggio, utile per guidare le azioni di miglioramento verso le aree a maggior impatto ambientale.

Il risultato ottenuto è

PROGETTO DOABLE S.R.L. SOCIETA' BENEFIT

Data di fine dell'anno fiscale 31 Dec 2023



Il raggiungimento degli obiettivi definiti per l'anno 2023 ha consentito di ottenere un miglioramento del punteggio sopra riportato. Nelle slide successive verrà fornito il dettaglio degli obiettivi e l'indicazione sul loro raggiungimento.

**Sistema di valutazione dell'ente certificatore americano B Lab che attesta l'impegno effettivo di un'azienda nel ridurre i propri impatti ambientali su cinque aree: Governance, Lavoratori, Comunità, Ambiente e Clienti.*

PROGETTO DOABLE



Governance

Scopra in che modo l'azienda può migliorare le politiche e pratiche pertinenti alla propria missione, all'etica, la responsabilità e trasparenza.

La governance valuta la missione complessiva di un'azienda, l'impegno rispetto al suo impatto sociale/ambientale, l'etica e la trasparenza. Questa sezione valuta anche la capacità di un'azienda di proteggere la propria missione e di considerare formalmente le parti interessate nel processo decisionale attraverso la propria struttura aziendale (ad es. società di beneficenza) o documenti di governo aziendale.

DOMANDE RISPOSTE
20/20

PUNTEGGIO GENERALE
15.4

PUNTEGGIO GENERALE
15.2

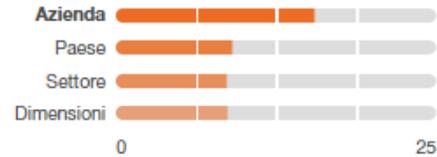
PUNTEGGIO DELLE OPERAZIONI
5.4

PUNTEGGIO IBM
10.0

N / A PUNTEGGIO
0.0



Target 2023



Target 2023	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio	Raggiungimento target
Livello di impegno per creare impatto positivo	L'avvio nell'esercizio 2023 delle iniziative di business, oltre a "You Are The Pilot", orientate alla promozione e diffusione di pratiche, modelli, sistemi economici e sociali che favoriscano l'incontro e la crescita di percorsi di sostenibilità ed ESG in genere nello spirito enunciato nell'Agenda 2030.	Avvio servizio dei prodotti	CEO CFO BPO	Stati avanzamento e adozione sul mercato	Raggiunto
Trasparenza finanziaria con i lavoratori	L'obiettivo è organizzare incontri ogni quattro mesi per analizzare, valutare e condividere le performance e gli obiettivi finanziari. Durante questi incontri verranno stabiliti piani d'azione che consentano di raggiungerli, tenendo conto dell'interdipendenza tra le diverse linee di business aziendali.	Incontri ogni 4 mesi	CEO CFO BPO	Relazione periodica ogni 4 mesi	Nel 2023 è stato avviato un processo interno di condivisione mediante comitati operativi che avrà piena operatività e applicazione su base trimestrale nel 2024
Divulgazione dell'impatto dell'azienda	La misurazione dell'impatto nell'esercizio 2022 ci ha premesso di stabilire il punto di riferimento intorno al quale definire gli obiettivi di miglioramento, monitorarne l'avanzamento e pubblicarne i risultati. Per l'anno 2023 l'obiettivo è di valutare anche l'adozione delle linee guida GRI in ambito di rendicontazione, in supplemento alle disposizioni BIA previste da Statuto.	Pubblicazione Relazione annuale di sostenibilità	CEO CFO BPO	Stati avanzamento e relazione annuale	Raggiunto

PROGETTO DOABLE



Lavoratori

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere finanziario, fisico, professionale e sociale dei propri lavoratori.

PUNTEGGIO DELLE OPERAZIONI

23.1

DOMANDE RISPOSTE

41/41

PUNTEGGIO GENERALE

29.0

PUNTEGGIO GENERALE
28.6

PUNTEGGIO IBM

0.0

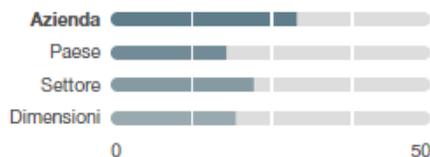
N / A PUNTEGGIO

5.8



Target 2023

I lavoratori valutano i contributi di un'azienda alla sicurezza finanziaria, alla salute & sicurezza, al benessere, allo sviluppo della carriera e al coinvolgimento & dei dipendenti. Inoltre, questa sezione riconosce i modelli di business progettati a beneficio dei lavoratori, come le aziende che sono possedute per almeno il 40% da dipendenti non dirigenti e quelle che hanno programmi di sviluppo della forza lavoro per sostenere le persone con ostacoli all'occupazione.



Target 2023	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio	Raggiungimento target
Monitoraggio e valutazione della soddisfazione e del coinvolgimento dei lavoratori	L'obiettivo per il 2023 è di continuare nel processo di consolidamento delle migliori condizioni possibili per attrarre, fare crescere e trattenere persone di talento.	Tasso di abbandono dei lavoratori	HR BPO	Stati di avanzamento dell'HR con BPO Rendicontazione annuale	Raggiunto

PROGETTO DOABLE



Comunità

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere economico e sociale delle comunità in cui opera.

PUNTEGGIO DELLE OPERAZIONI
7.5

DOMANDE RISPOSTE
30/30

PUNTEGGIO IBM
0.0

PUNTEGGIO GENERALE
8.6

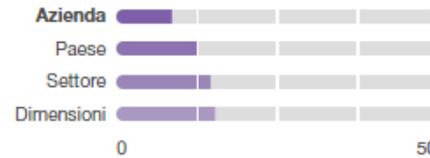
N / A PUNTEGGIO
1.1

PUNTEGGIO GENERALE
7.6



Target 2023

Community valuta il coinvolgimento e l'impatto di un'azienda sulle comunità in cui opera, assume e da cui proviene. Gli argomenti includono diversità, equità & inclusione, impatto economico, impegno civico, donazioni di beneficenza e gestione della catena di approvvigionamento. Inoltre, questa sezione riconosce i modelli di business progettati per affrontare problemi specifici orientati alla comunità, come l'alleviamento della povertà attraverso l'approvvigionamento o la distribuzione del commercio equo tramite microimprese, modelli di cooperative di produttori, sviluppo economico incentrato a livello locale e impegni formali di beneficenza.



Target 2023	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio	Raggiungimento target
Creazione e gestione di ambienti di lavoro inclusivi	L'obiettivo per il 2023 è di perseguire un piano di crescita aziendale che tenga fortemente in considerazione i principi di diversità, equità ed inclusione.	Formazione a tutti i lavoratori su argomenti riguardanti la diversità, l'equità e l'inclusione	CEO CFO HR BPO	Stati di avanzamento Rendicontazione annuale	Non raggiunto, creato condizioni per abilitare l'implementazione nel 2024
Manager donne	Volontà dell'azienda di inserire nel proprio organico almeno un manager donna.	Assunzione manager donna	HR BPO	Inserimento e contrattualizzazione	Raggiunto
Tasso di crescita dei posti di lavoro	In considerazione dell'obiettivo di avvio di nuove iniziative di business, e della messa a regime di "You Are The Pilot", è previsto un piano di assunzione di nuovi lavoratori.	Assunzione nuovi lavoratori	HR BPO	Inserimento e contrattualizzazione	Raggiunto



Ambiente

Scopra in che modo l'azienda può migliorare la propria gestione ambientale in generale.

PUNTEGGIO DELLE OPERAZIONI

2.6

PUNTEGGIO IBM

0.0

PUNTEGGIO GENERALE

4.9

PUNTEGGIO GENERALE

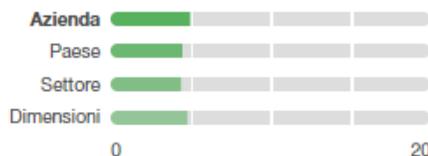
1.9

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

17 GOALS TO TRANSFORM OUR WORLD

Target 2023

L'ambiente valuta le pratiche complessive di gestione ambientale di un'azienda, nonché il suo impatto su aria, clima, acqua, territorio e biodiversità. Ciò include l'impatto diretto delle operazioni di un'azienda e, ove applicabile, della sua catena di approvvigionamento e dei canali di distribuzione. Questa sezione riconosce anche le aziende con processi produttivi innovativi dal punto di vista ambientale e quelle che vendono prodotti o servizi che hanno un impatto ambientale positivo. Alcuni esempi potrebbero includere prodotti e servizi che creano energia rinnovabile, riducono il consumo o gli sprechi, preservano la terra o la fauna selvatica, forniscono alternative meno tossiche al mercato o istruiscono le persone sui problemi ambientali.



Target 2023	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio	Raggiungimento target
Tipo di strutture	Dopo i primi 6 mesi di avvio delle attività svolte in home office, l'obiettivo per il 2023 è quello di disporre di spazi aziendali dedicati.	Stipula contratto di affitto	CEO CFO	Screening di possibili strutture, valutazione soluzione ottimale e stipula contratto	Raggiunto
Monitoraggio del consumo di energia	In riferimento all'identificazione di spazi aziendali dedicati, la priorità sarà quella di monitorare sin da subito i consumi di energia.	Misurazione consumo energia	CEO CFO	Raccolta dei consumi, definizione del punto di riferimento iniziale e monitoraggio dell'andamento	Raggiunto
Utilizzo di energia rinnovabile	Per l'anno 2023 sarà priorità dell'azienda verificare con il locatore la stipula di contratti di fornitura di energia proveniente da fonti rinnovabili.	Verifica contratti di fornitura di energia	CEO CFO	Verifica con il locatore, eventuale adattamento contrattuale	Raggiunto
Monitoraggio e reporting di rifiuti non pericolosi	In riferimento all'identificazione di spazi aziendali dedicati, la priorità sarà quella di monitorare sin da subito la gestione di rifiuti non pericolosi. Non vi è riferimento a rifiuti pericolosi perché esclusi data la natura del business.	Monitoraggio della produzione dei rifiuti	CEO CFO	Raccolta della produzione, definizione del punto di riferimento iniziale e monitoraggio dell'andamento	Target non raggiunto a causa delle difficoltà e degli ostacoli riscontrati nel processo di monitoraggio.

PROGETTO DOABLE



Clients

Scopra in che modo l'azienda può migliorare il valore che crea per i clienti e consumatori diretti dei propri prodotti e servizi.

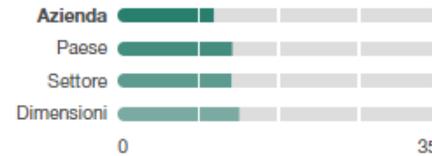
Clients valuta la gestione dei propri clienti da parte di un'azienda attraverso la qualità dei suoi prodotti e servizi, il marketing etico, la privacy e la sicurezza dei dati e i canali di feedback. Inoltre, questa sezione riconosce i prodotti o servizi progettati per affrontare un particolare problema sociale per o tramite i suoi clienti, come prodotti sanitari o educativi, prodotti & artistici, servire clienti/clienti svantaggiati e servizi che migliorano l'impatto sociale di altre aziende o organizzazioni.

DOMANDE RISPOSTE	23/23	PUNTEGGIO GENERALE	10.5
PUNTEGGIO DELLE OPERAZIONI	4.3	PUNTEGGIO IBM	6.1
		N / A PUNTEGGIO	0.0

PUNTEGGIO GENERALE
11.3



Target 2023



Target 2023	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio	Raggiungimento target
Gestione dell'impatto dei prodotti	Pensiamo che l'occuparsi degli altri significa prendersi cura di noi stessi. Per questo ne abbiamo fatto un valore dell'azienda. L'obiettivo per l'anno 2023 è verificare che l'adozione dei nostri prodotti replichi il medesimo meccanismo (valore per sé stessi tanto più lo generi per gli altri).	La scelta di un nostro prodotto generi valore per l'acquirente ed i propri stakeholder	CEO CFO BPO	Stati di avanzamento Rendicontazione annuale	Raggiunto



Nel 2023 abbiamo analizzato i Sustainable Development Goals per comprendere in che modo stiamo contribuendo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, misurandoci sulle diverse aree d'impatto.

Governance

Nel contesto della governance, la società ha preso l'impegno nel corso del 2023 di monitorare che i prodotti principali del suo core business, "You are The Pilot", "aDoormore Contest" e "aDoormore", riflettessero i valori fondamentali dell'identità di Progetto Doable (mission, vision e purpose) precedentemente definiti nel 2022.

Lavoratori

Nel campo della gestione e valorizzazione del capitale umano, è stata rafforzata la nostra «people strategy» nel corso dell'anno 2023.

I processi di inserimento, formazione e condivisione delle logiche, pratiche e obiettivi tipici delle società benefit hanno continuato anche nel corso dell'anno a rappresentare il focus principale al fine di consolidare la valorizzazione degli elementi di essere parte di Progetto Doable.



AREA D'IMPATTO
Governance

PUNTEGGIO
15.4



AREA D'IMPATTO
Lavoratori

PUNTEGGIO
29.0



Comunità, Ambiente, Clienti

Il 2023 è stato l'anno in cui il core business della società è stato pienamente avviato, con il conseguente raggiungimento degli obiettivi prefissati in questi settori. Progetto Doable, costituita nel 2022 con un focus iniziale sulla governance, ha potuto nel 2023 concentrare i suoi sforzi sugli ambiti della Comunità, dell'Ambiente e dei Clienti. È proprio in queste aree che si è registrato un significativo miglioramento nei punteggi relativi all'impatto sostenibile.

Sulla base di ciò, procediamo nella formulazione degli obiettivi di miglioramento per le diverse aree d'impatto per l'anno 2024.



AREA D'IMPATTO
Comunità

PUNTEGGIO
8.6



AREA D'IMPATTO
Ambiente

PUNTEGGIO
4.9



AREA D'IMPATTO
Clienti

PUNTEGGIO
10.5

PROGETTO DOABLE

Progetto Doable e il percorso di Governance 2024



Target 2024	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio
Formalizzazione del codice etico	L'obiettivo è sviluppare e implementare un codice etico aziendale che delinea chiaramente gli standard di condotta per tutti i dipendenti e i collaboratori. Il codice etico dovrà riflettere i valori fondamentali dell'azienda e fornire linee guida concrete per comportamenti responsabili e decisioni etiche in ambito lavorativo. Questo strumento sarà fondamentale per garantire che l'etica aziendale sia compresa e seguita uniformemente in tutta l'organizzazione.	Tasso di completamento della formazione sul codice etico $\geq 100\%$	Tutti i dipendenti	Implementare un programma di formazione sul codice etico ai dipendenti e ottenere un feedback
Trasparenza finanziaria con i lavoratori	L'obiettivo è organizzare incontri ogni quattro mesi per analizzare, valutare e condividere le performance e gli obiettivi finanziari. Durante questi incontri verranno stabiliti piani d'azione che consentano di raggiungerli, tenendo conto dell'interdipendenza tra le diverse linee di business aziendali.	Incontri ogni 4 mesi	CEO CFO BPO	Relazione periodica ogni 4 mesi

Progetto Doable e il percorso con la Comunità 2024



Target 2024	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio
Offerte di lavoro che siano "eque e inclusive"	L'obiettivo è progettare e implementare un processo di reclutamento che promuova equità e inclusività, assicurando che tutte le offerte di lavoro siano accessibili e attrattive per un'ampia varietà di candidati, indipendentemente dal loro background. Questo processo dovrebbe riflettere l'impegno dell'azienda a promuovere la diversità e l'inclusione, contribuendo a creare un ambiente di lavoro più giusto e rappresentativo.	Diversità dei candidati che raggiungono la fase finale di intervista.	Tutte le funzioni	Revisione degli annunci
Selezione di fornitori che perseguono la diversità	L'obiettivo è promuovere e garantire la diversità nella catena di approvvigionamento attraverso la selezione di fornitori che dimostrino un impegno concreto per la diversità nelle loro operazioni e pratiche lavorative. Questo include il sostegno a imprese di minoranza, donne imprenditrici, imprese gestite da veterani, disabili e altri gruppi sottorappresentati. Promuovere la diversità tra i fornitori non solo rafforza l'equità sociale, ma contribuisce anche a innalzare l'innovazione e la competitività nel mercato.	Percentuale di spesa annuale con fornitori che promuovono attivamente la diversità >= 10%	Tutte le funzioni	Stabilire criteri chiari e misurabili per identificare i fornitori che supportano la diversità. Questo può includere la certificazione da enti riconosciuti o una comprovata politica aziendale di supporto alla diversità.
Creazione e gestione di ambienti di lavoro inclusivi	L'obiettivo è quello di promuovere e garantire un processo di sensibilizzazione su argomenti riguardanti diversità, equità e inclusione, al fine di diffondere una solida cultura interna.	Formazione a tutti i lavoratori su argomenti riguardanti la diversità, l'equità e l'inclusione	Tutte le funzioni	Stato avanzamento corso e questionario di feedback

PROGETTO DOABLE

Progetto Doable e il percorso con l'Ambiente 2024



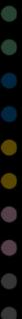
Target 2024	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio
Creazione di una politica aziendale che incoraggi la buona cura delle pratiche sociali e ambientali quando si lavora da remoto	<p>L'obiettivo è sviluppare e implementare una politica aziendale che incoraggi e sostenga le buone pratiche sociali e ambientali nel contesto del lavoro remoto.</p> <p>Questo include promuovere la riduzione dell'impronta ecologica personale, l'uso responsabile delle risorse, e il mantenimento di un equilibrio lavoro-vita che supporti il benessere psicologico e sociale dei dipendenti. La politica dovrebbe fornire linee guida chiare e praticabili che aiutino i lavoratori a integrare sostenibilità e responsabilità sociale nel loro ambiente di lavoro domestico.</p>	Percentuale di dipendenti che adottano la politica di lavoro remoto sostenibile $\geq 50\%$	Tutti i dipendenti	Fornire checklist per facilitare la messa a terra ed elaborare questionari di verifica

Progetto Doable e il percorso con i Clienti 2024



Target 2024	Descrizione	KPI	Funzioni aziendali	Monitoraggio
Attivazione di un meccanismo per ricevere feedback dai clienti	L'obiettivo è implementare un sistema efficace e accessibile per raccogliere feedback dai clienti riguardo ai prodotti e ai servizi dell'azienda. Questo meccanismo consentirà all'azienda di ottenere preziose informazioni direttamente dai consumatori, facilitando il miglioramento continuo delle offerte e il rafforzamento della responsabilità aziendale.	Feedback ricevuti/ totale risposte *100 >= 80%	Customer care	Implementazione del sistema, monitoraggio delle risposte

PROGETTO DOABLE



PROGETTO DONABILE

Fine

