



CRMPARTNERS

COME AZIENDA **SOSTENIBILE**



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
2022

INDICE

GUIDANDO IL CAMBIAMENTO

CRMpartners oltre la Digital Transformation



- Lettera agli stakeholders: fondare un'azienda in cui le persone stanno bene 2
- Consapevolmente e naturalmente sostenibili 3
- Il nostro cammino: il viaggio di CRMpartners nel corso degli anni. 4
- Fondamenta per una crescita sostenibile: i nostri valori e l'etica digitale 5

DALLA TEORIA ALLA PRATICA

L'impegno costante



- Il work-life balance 7
- La diversità come valore 8
- Il nostro 2022 9
- Gratitude 2022 10

VERSO ED OLTRE LA CONSERVAZIONE DEL PIANETA



- Sconfiggere la fame 14
- Piantare alberi per un futuro più rigoglioso 15
- La tutela degli ecosistemi marini 16

COME VOGLIAMO ESSERE DOMANI



- I nostri Next Step 18
- B Impact Assessment 19

GUIDANDO IL CAMBIAMENTO

CRMpartners oltre la Digital Transformation

CRMpartners è un'impresa specializzata in consulenza informatica, Società Benefit e B Corp che accompagna le aziende nei processi di Digital Transformation grazie ai nostri partner di riferimento Zoho e Freshworks.



Digital Transformation: quali sono i nostri servizi?

- CRM
- Sales & Marketing automation
- Customer Service
- Digital HR
- Business Process & Intelligence

Essere **digitali** è fin da subito stato il nostro modo di essere *“naturalmente sostenibili”* ma non ci siamo mai fermati a questo, **siamo molto di più.**

Abbiamo volontariamente deciso di essere proattivi verso il **benessere** dei dipendenti, dei clienti, dell'ambiente e delle comunità circostanti.

Come organizzazione digitale siamo consapevoli dell'enorme impatto che la tecnologia può avere sulla società e sull'ambiente e ci impegniamo a condividerlo con tutte le aziende che ci scelgono.



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Fondare un'azienda in cui le persone stanno bene



CRMpartners nasce nel 2015 ispirata da un nuovo modo di Essere e di Pensare: *la creazione di un ambiente conviviale fondato su legami tra le persone e tra le persone e l'organizzazione.*

Una comunità, una casa, un'idea di futuro e di trasformazione.

Non un'organizzazione palliativa fondata sulla cultura dominante della performance, ma un'organizzazione agonistica e consapevole, che sappia dare voce alle emozioni che nascono nel suo interno e possa farsi portatrice di un progetto di cambiamento dell'idea di lavoro, del concetto di azienda, della dimensione stessa della performance.

Una comunità di desideri che possa dare senso al concetto di organizzazione generatrice di valore.

Ci motiva da sempre l'essere al tempo stesso una Learning and Empowering Organization.

Alle persone che entrano in azienda offriamo cura, attenzione, formazione. La possibilità di partecipare alle decisioni interne grazie ad una struttura più orizzontale che verticale ma anche il coinvolgimento in reti di comunità attraverso percorsi di consapevolezza critica.

La possibilità di commettere errori, perché non c'è apprendimento se non c'è caduta.

La possibilità di costruire insieme un'organizzazione di senso e l'invito gentile alla ricerca del purpose individuale.

Noi, più che Io. Insieme, più che sopra o sotto.

Eccoci quindi, a distanza di 8 anni dalla fondazione, al nostro primo Report di Sostenibilità. E' il nostro tentativo di offrire delle metriche per capire dove siamo e dove stiamo andando. La possibilità che ci diamo di usare i numeri non asserviti ad una logica di controllo ma ad una prospettiva di progresso.



Sviluppo sostenibile significa garantire alle generazioni future spazi di libertà, operando oggi in modo che i nostri posteri, nell'immediato e nel lontano futuro, non siano costretti a portare pesi da noi scaricati sulle loro spalle



Ed è una riflessione, per noi che ci occupiamo di **tecnologie e trasformazione digitale, obbligata.**

Da sempre alimentiamo la visione che **per avere clienti soddisfatti, il primo passo è avere dipendenti soddisfatti.** E' la nostra declinazione etica del CRM in una frase di facile comprensione.

Negli ultimi mesi abbiamo vissuto in modo imperioso l'alba di **scenari raccontati nella letteratura di fantascienza degli anni '60 del secolo scorso:** la pervasività dell'intelligenza artificiale generativa, che non è più la simpatica incapacità di Alexa o Siri di rispondere alle nostre semplici domande del mattino, ma la **potenza di scrivere un testo autoconsistente in pochi secondi o l'empatia sintetica** e sorprendente di Pi.ai.

Dalle scelte che faremo oggi dipenderà la nostra stessa sopravvivenza come specie sulla Terra.

Non è solo obbligato oggi porsi queste domande, ma urgente farlo insieme e chiedere ai decisori eletti nei Parlamenti di **coinvolgere attivamente i cittadini in questo processo decisionale.**

Armando De Lucia
CRMpartners - Ceo & Founder



CONSAPEVOLMENTE E...

naturalmente sostenibili

CRMpartners è un ecosistema di **persone e di valori** che affianca all'attività lavorativa quotidiana la **condivisione di responsabilità sociale e ambientale**.

Essere digitali è solo il nostro punto di partenza verso le tematiche ambientali perché **non vogliamo vivere passivamente la nostra sostenibilità**.

Abbiamo deciso di **impegnarci quotidianamente** ascoltando i pensieri e le idee del nostro team affinché CRMpartners possa essere una realtà lavorativa in cui le **persone stiano bene**.

Tutto ciò in cui crediamo e che valorizziamo internamente, lo trasmettiamo anche alle nostre aziende clienti. Lavoriamo affinché ogni organizzazione con la quale entriamo in contatto, possa migliorare la gestione della propria clientela, rendere più efficienti i processi, ottimizzare la collaborazione interna e soprattutto ridurre l'impatto ambientale.

IL NOSTRO CAMMINO

Il viaggio di *CRMpartners* nel corso degli anni

2004

Viene fondata CRMpartners da un'idea di Armando De Lucia

2007

Inizia la partnership con Zoho

2013

Inizia la partnership con Freshworks

2015

Viene fondata la startup

2021

CRMpartners diventa Società Benefit

2020

CRMpartners diventa una B Corp

2022

Inizia il percorso verso la certificazione UNI PdR 125:2022 parità di genere

FONDAMENTA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

I nostri valori e l'etica digitale

Possiamo racchiudere il pensiero di CRMpartners in queste parole:

*Abbiamo fiducia nel capitale umano.
Amiamo i nostri e le nostre dipendenti.
Ecco perché riusciamo a coinvolgere i clienti, aiutandoli a fare lo stesso.*

*Crediamo che le nostre decisioni e le nostre azioni debbano avere un impatto sociale e ambientale positivo.
Siamo attivamente impegnati a migliorare la vita delle persone meno fortunate.*



COSA VUOL DIRE

etica digitale?

L'etica digitale è il sistema di valori e principi morali che regola le interazioni tra imprese e persone, con l'obiettivo di mitigare i rischi del digitale.

In CRMpartners coesistono principi etici e norme morali nell'utilizzo delle tecnologie, nell'adozione di comportamenti responsabili, trasparenti e rispettosi nei confronti di dipendenti e clienti.

6 PRINCIPI CHE FORMANO LA NOSTRA ETICA DIGITALE



IMPARZIALITÀ

Trattiamo ogni individuo e ogni situazione con obiettività e senza pregiudizi, promuovendo una cultura inclusiva e diversificata.



LEGALITÀ

Siamo impegnati a operare nel rispetto delle leggi e delle normative, garantendo un ambiente sicuro e affidabile.



ONESTÀ, LEALTÀ E TRASPARENZA

Comunichiamo in modo chiaro e aperto, fornendo informazioni oneste e affidabili alle nostre aziende clienti, dipendenti e partner.



CONTROLLO E TRASPARENZA CONTABILE

Manteniamo un rigoroso controllo e una chiara tracciabilità delle attività.



TUTELA DELLA PERSONA

Poniamo al centro delle nostre attività il benessere e il rispetto delle persone, creando un ambiente sicuro, inclusivo e rispettoso.



RISERVATEZZA

Salvaguardiamo la privacy e la protezione dei dati personali, garantendo che le informazioni siano trattate in modo riservato e sicuro.

DALLA TEORIA ALLA PRATICA: *L'impegno costante*



CRMpartners si impegna costantemente a **promuovere il benessere delle persone in azienda**. Adottiamo diverse pratiche per favorire un ambiente lavorativo sano e appagante.

Abbiamo implementato un **orario flessibile che consente al personale di gestire il proprio tempo in modo autonomo**, senza la necessità di timbrare il cartellino.

Riconosciamo l'**importanza della flessibilità nell'equilibrio tra vita lavorativa e personale**, pertanto offriamo anche la possibilità dello smart working. Ciò consente al nostro personale di scegliere se lavorare da casa, in ufficio o in qualunque altro posto che si ritenga idoneo per svolgere le attività lavorative.

Questo fornisce loro maggiore **libertà nella scelta di dove e come portare avanti le proprie mansioni**.



IL WORK-LIFE

balance

In CRMpartners ci impegniamo a **garantire** che il nostro team **abbia un equilibrio sano tra vita privata e lavorativa**, promuovendo politiche e iniziative che favoriscano il recupero del tempo libero e il benessere generale.

Crediamo che un equilibrio adeguato tra lavoro e vita privata **contribuisca alla felicità e alla produttività dei nostri collaboratori e collaboratrici**. Inoltre, lavoriamo costantemente per creare un clima di lavoro sereno e accogliente.

Valorizziamo l'importanza della **cooperazione e del team working**, del rispetto reciproco e dell'inclusione.

Cerchiamo di creare un ambiente in cui ogni persona si senta **ascoltata, rispettata e valorizzata** per le proprie idee e contributi. Promuoviamo la comunicazione aperta, incoraggiamo la condivisione di conoscenze e l'empowerment dei nostri e delle nostre dipendenti.

Per dare un contributo concreto e tangibile al benessere del personale, abbiamo creato una startup interna, **H2HR**, che si occupa di monitorare il wellbeing aziendale tramite delle apposite survey. Con una successiva analisi delle risposte è possibile individuare quali sono i punti critici che minano la soddisfazione delle persone, andando così a strutturare eventuali interventi mirati.



LA DIVERSITÀ COME VALORE

L'impegno di promuovere la parità di genere e garantire l'uguaglianza di opportunità, è un pilastro fondamentale nella cultura aziendale di CRMpartners.

Per noi la diversità è un motore di crescita e innovazione e siamo convinti che, attraverso una forza lavoro inclusiva e rappresentativa, possiamo raggiungere il nostro massimo potenziale.

In questo contesto, ci adoperiamo affinché nelle nostre politiche non vi sia alcuna forma di discriminazione, né di genere, né di qualsiasi altro tipo.

Valorizziamo e incoraggiamo il contributo di ogni individuo, indipendentemente da identità di genere, orientamento sessuale, etnia o background culturale.



Il nostro obiettivo è creare un ambiente di lavoro in cui ogni persona si senta accolta, rispettata, supportata e libera così di esprimere al massimo le proprie competenze e il proprio talento.

Valorizzando le diversità e promuovendo l'inclusione possiamo ottenere risultati migliori.

Ci impegniamo a sottolineare questo concetto sin dalle prime fasi di recruiting, infatti in tutti i nostri annunci di lavoro inseriamo queste parole:

Diversità è parte della nostra cultura aziendale.

Puoi inviare la tua candidatura nel modo che ti è più congeniale (blind cv o lettera di accompagnamento a hr@crmpartners.it).

Non discriminiamo nessuno, ed invitiamo chiunque ad unirsi a noi!

IL NOSTRO 2022 DIPENDENTI

Lo staff di CRMpartners ha riconosciuto che, per creare un ambiente di lavoro equo e inclusivo, è necessario un impegno attivo. A tal fine, ha lavorato proattivamente per migliorare le politiche di selezione, valutazione e gestione del personale, per garantire un trattamento equo a tutto il personale.

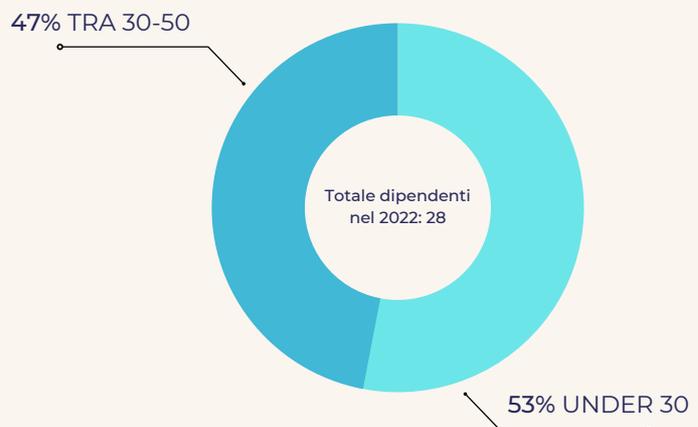


Con queste premesse, vorremmo consolidare il nostro modus operandi ottenendo la Certificazione Uni PdR per la parità di genere.



Inoltre, il nostro reparto HR ha collaborato in prima persona con altre aziende B Corp per sviluppare linee guida a livello europeo sulla parità di genere, con l'obiettivo di diffondere le *best practice* e promuovere la diversità e l'inclusione nel mondo del lavoro.

12 NUOVE
ASSUNZIONI



Siamo convinti che lavorando insieme alle altre **B Corp** possiamo creare un impatto positivo e costruire una società più equa per tutti. In quest'ottica, tra le varie iniziative, abbiamo cominciato un processo di sensibilizzazione del personale CRMpartners con interventi formativi ad hoc sugli stereotipi di genere e bias percettivi.



Linee guida sulla Parità di Genere. Abbiamo partecipato alla stesura del documento insieme ad altre aziende B Corp.

GRATITUDE 2K22

Il *Team Building* di CRMpartners

A settembre 2022 dopo un anno di grandi successi, traguardi e impegno che ci ha portato a 2k di fatturato abbiamo deciso di vivere un weekend di **team building** in un eco village in Toscana, da noi chiamato "*Gratitude 2k22*".

Questo evento aveva un triplice obiettivo:

In primo luogo, è stato l'occasione per riunire i **team delle diverse aree geografiche**, permettendo ai colleghi e alle colleghe di conoscersi meglio e di consolidare i legami professionali.



In secondo luogo, è stato un momento di festeggiamento per i numerosi traguardi raggiunti, che hanno contribuito al successo di CRMpartners.

Infine, l'evento ha offerto un'opportunità di **team building**, stimolando la collaborazione e la coesione tra i membri dell'azienda.

Durante il soggiorno, è stata coinvolta una formatrice esterna, che ha accompagnato il gruppo nelle attività di formazione. La sua presenza ha reso l'esperienza ancora più preziosa, consentendo ai partecipanti di **acquisire nuove competenze e potenziare le loro capacità professionali**.

Oltre alle attività di formazione abbiamo condiviso momenti di gioia e spensieratezza con colleghi e colleghe che non vedavamo da molto tempo, infatti l'**atmosfera positiva e coinvolgente** ha unito l'intera squadra di CRMpartners, rafforzando il senso di appartenenza.



Verso ed oltre la conservazione del *pianneta*



Oltre a queste buone prassi che ormai sono parte integrante dell'azienda, ci stiamo impegnando su 3 degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU



Poter contribuire al miglioramento degli obiettivi dell'agenda ONU 2030 è per noi motivo di grande gioia. Abbiamo scelto di agire verso quegli obiettivi dove sapevamo che potevamo fare davvero la differenza. Da qui la scelta del numero 2, 14 e 15.

In CRMpartners ci impegniamo attivamente a limitare l'impatto ambientale delle nostre operazioni e a promuovere la sostenibilità in tutti gli aspetti del nostro business. Riconosciamo l'importanza di proteggere il pianeta per le generazioni future e siamo fermamente convinti che le azioni sostenibili siano fondamentali per raggiungere un equilibrio tra l'ambiente, la società e l'economia.

Abbiamo adottato una serie di misure per limitare lo spreco di energia e massimizzare l'efficienza energetica all'interno dei nostri edifici. Un elemento centrale della nostra strategia è l'installazione di ampie vetrate che permettono l'ingresso di abbondante luce naturale, riducendo la necessità di illuminazione artificiale durante il giorno. Ciò non solo riduce il consumo energetico, ma crea anche un ambiente di lavoro più confortevole e stimolante per i nostri e le nostre dipendenti.

Inoltre, siamo impegnati nell'utilizzo di fonti di energia rinnovabile per soddisfare il fabbisogno energetico grazie all'adozione del fornitore Sorgenia.

In CRMpartners ci impegniamo a promuovere l'utilizzo consapevole di strumenti digitali per la comunicazione e la gestione dei documenti con l'obiettivo di minimizzare l'uso di materiali stampati.

Questa buona prassi non solo ci permette di ridurre il consumo di carta e le emissioni di CO2 associate alla sua produzione, ma ci consente anche di semplificare e ottimizzare i nostri processi operativi.

Abbiamo inoltre adottato l'uso delle videochiamate come alternativa alle riunioni fisiche. Ciò ci consente di ridurre i viaggi di lavoro e le relative emissioni di CO2, senza compromettere la qualità delle nostre interazioni con i clienti e gli stakeholder.

Promuoviamo l'uso di mezzi di trasporto sostenibili, in particolare abbiamo fornito dei monopattini elettrici utilizzabili dal personale su richiesta.



SCONFIGGERE LA FAME

Collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio



In primo luogo da diversi anni ormai, in CRMpartners abbiamo deciso di contribuire all'obiettivo 2 "Sconfiggere la fame" aderendo al progetto "Shared Lunch".



Il nostro personale è e sarà coinvolto al fianco della Comunità di Sant'Egidio per supportare gli altri volontari nella preparazione e distribuzione dei pacchi della spesa, acquistati con i Buoni Pasto aziendali.

ONE TREE PLANTED

Piantare Alberi per un Futuro Rigoglioso

Il secondo obiettivo dell'Agenda ONU 2030 verso il quale ci impegniamo è il numero 15: "La Vita sulla Terra". La deforestazione e la perdita di habitat sono una minaccia grave per il pianeta.

In collaborazione con l'organizzazione non-profit Digital Humans, abbiamo preso parte all'iniziativa "*Where They're Needed The Most*", ovvero contribuire a piantare alberi dove sono più necessari per la salvaguardia del Pianeta.



Per ogni opportunità che si concretizza con i nostri clienti, piantiamo un albero come simbolo tangibile del nostro impegno a proteggere l'ambiente.

Attraverso questa partnership, abbiamo collaborato per riforestare vaste aree in India, Messico e Africa, promuovendo la rinascita degli ecosistemi e mitigando l'impatto del cambiamento climatico.

728 ALBERI PIANTATI



LA TUTELA DEGLI ECOSISTEMI MARINI

L'impegno di CRMpartners

14 LA VITA SOTT'ACQUA



Il terzo obiettivo verso il quale abbiamo scelto di dare il nostro contributo è il numero 14: "La Vita sott'acqua". Siamo profondamente consapevoli dell'importanza della vita sott'acqua e dell'urgenza di contrastare l'inquinamento marino. Abbiamo stabilito partnership strategiche con due organizzazioni dedite alla tutela degli oceani e delle spiagge:

Ogyre e Ostia Clean-Up.

In collaborazione con **Ogyre**, abbiamo intrapreso un'azione di pulizia dei mari che ha portato all'estrazione e alla raccolta di **200 kg di plastica**, in particolare dai fondali brasiliani, affrontando l'inquinamento marino in modo diretto e tangibile.

Inoltre, abbiamo lavorato in stretta collaborazione con **Ostia Clean-Up**, un'associazione che si occupa del ripristino e della pulizia delle spiagge del Litorale Romano. Il personale di Roma ha partecipato fisicamente ad uno dei "clean-up" su una spiaggia di Ostia, dedicando tempo ed energie a raccogliere correttamente i rifiuti.

Durante quest'iniziativa, è stato raccolto un totale di 29 kg di rifiuti, di cui 15 kg di plastica e 14 kg di rifiuti indifferenziati, contribuendo attivamente alla preservazione dell'habitat marino e sensibilizzando la comunità locale sull'importanza della tutela delle spiagge.

Siamo stati davvero felici che l'iniziativa abbia coinvolto tutto l'ufficio di Roma, dimostrando che i nostri valori sono condivisi dalla maggioranza dei e delle dipendenti.



COME VOGLIAMO
essere domani



next steps...

- Ottenere nuovamente la certificazione come azienda B Corp migliorando i nostri parametri
- Prendere la Certificazione UNI PdR 125:2022 per la parità di genere;
- Implementare le Linee Guida a sostegno di Maternità e Paternità;
- Compensare 10 tonnellate di anidride carbonica continuando a piantare alberi grazie alla collaborazione con Digital Humans e One Tree Planted;
- Collaborare con Enti no profit che tutelano donne e bambini;
- Sensibilizzare i nostri e le nostre dipendenti sui temi della Diversity & Inclusion e della Sostenibilità ambientale, tramite interventi di formazione mirati;



B IMPACT Assessment



PUNTEGGIO GENERALE 2022 IN ATTESA DI CONVALIDA **124.8**
COMPLETAMENTO **100%**

Il B Impact Assessment è uno strumento completo progettato per misurare l'impatto sociale e ambientale delle aziende. Valuta le operazioni, il modello di business e le pratiche complessive di un'azienda rispetto a un insieme di rigorosi standard.

Attraverso la valutazione di vari aspetti come la governance, i diritti dei lavoratori, l'interazione con la comunità e la sostenibilità ambientale, il B Impact Assessment fornisce una visione olistica dell'impatto di un'azienda sulla società e sul pianeta.

I punteggi ottenuti stanno dimostrando la nostra dedizione alla sostenibilità e alle pratiche commerciali responsabili.

Questi risultati non solo convalidano i nostri continui sforzi, ma testimoniano anche il duro lavoro del personale che ha abbracciato la nostra missione.

Da ora in avanti, siamo ancora più ispirati nel proseguire il nostro cammino verso nuovi obiettivi sostenibili, impegnandoci costantemente a migliorare il nostro impatto e a creare un futuro migliore per tutti e tutte.

Governance 20.1



Lavoratori 38.1



Comunità 26.5



Ambiente 7.1



Clients 32.8



CRMpartners si impegna a fare impresa responsabilmente, prendendo in considerazione l'impatto delle azioni sull'ambiente e sulle persone.

Puntiamo a **sviluppare una governance solida** che ci consenta di **gestire in modo trasparente ed etico** le relazioni con il personale, le comunità, i clienti e i fornitori. Inoltre, cerchiamo costantemente di **scoprire e implementare approcci innovativi** relativi al nostro settore per ridurre l'impatto ambientale, senza compromettere la qualità dei servizi offerti.

L'impegno principale è quello di perseguire il beneficio comune, cercando un **equilibrio tra profitto e valore condiviso**. **Missione valori** ci hanno sempre guidato lungo il nostro percorso di crescita.



GET DIGITAL

e *"naturalmente"* sostenibile
insieme a noi

www.crmpartners.it

