

STRATEGIA

Il Gruppo Lutech ha sviluppato un'analisi strutturata degli impatti, dei rischi e delle opportunità, in conformità a quanto richiesto dalla normativa CSRD. L'attività ha previsto la valutazione di scenari interni e riferiti alla catena del valore rilevanti per il business e per il contesto in cui il Gruppo opera.

Potenziali rischi/opportunità

RISCHI

SCARSA ATTENZIONE A SOLUZIONI SOSTENIBILI, SE NON RICHIESTE ESPRESSAMENTE

COSTI AGGIUNTIVI PER PROGRAMMI ESG RICHIESTI DAI CLIENTI

RISCHIO SANZIONI PER MANCATO RISPETTO DEI CONTRATTI ESG

COMUNICAZIONE E ASSISTENZA CLIENTI NON ADEGUATE

RITARDI E RINCARI DOVUTI A PROBLEMI NELLA SUPPLY CHAIN

OPPORTUNITÀ

NUOVE LINEE DI BUSINESS ESG

CONTRATTI PIÙ CHIARI E IN LINEA CON CRITERI ESG

Tutelare i diritti fondamentali dei consumatori:

➔ **Sistema di Gestione e Protezione dei Dati Personali ex. Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**

➔ **Aggiornamento certificazione ISO 20000-1 (dove presente) per la gestione del servizio IT**

POLITICA

Le politiche e procedure di Gruppo a tutela dei consumatori e degli utilizzatori finali sono:

POLITICHE

▶ **Politica di Sostenibilità:** estesa e valida in tutte le 21 aziende del Gruppo

▶ **Politica per l'Intelligenza Artificiale responsabile:** estesa e valida in tutte le 21 aziende del Gruppo

PROCEDURE

▶ **Procedura per la protezione dei dati personali** dalla progettazione e per impostazione predefinita

▶ **Procedure e politiche per Sistema di gestione per i servizi**

NUMERI

Certificazioni riferite ai consumatori e utilizzatori finali:

17 CERTIFICAZIONI ISO

ISO 27001

ISO 20000-1

ISO 37001

ISO 9001

542

Clienti coinvolti tramite la Survey di Doppia Materialità, per trasmettere preferenze e percezioni su Impatti Rischi e Opportunità ESG

Customer Satisfaction Survey (C-SAT) Gruppo Lutech 2024:

Cluster mirato di circa 50 clienti strategici selezionati in base ai criteri REV, ABP e ai risultati delle precedenti survey.

43 SURVEY COMPLETE (26 NEL 2023)

84% COPERTURA

81% NEL 2023

88% FIDELIZZAZIONE ECCELLENTE

0 Segnalazioni legate a violazioni dei diritti umani di clienti e utilizzatori finali

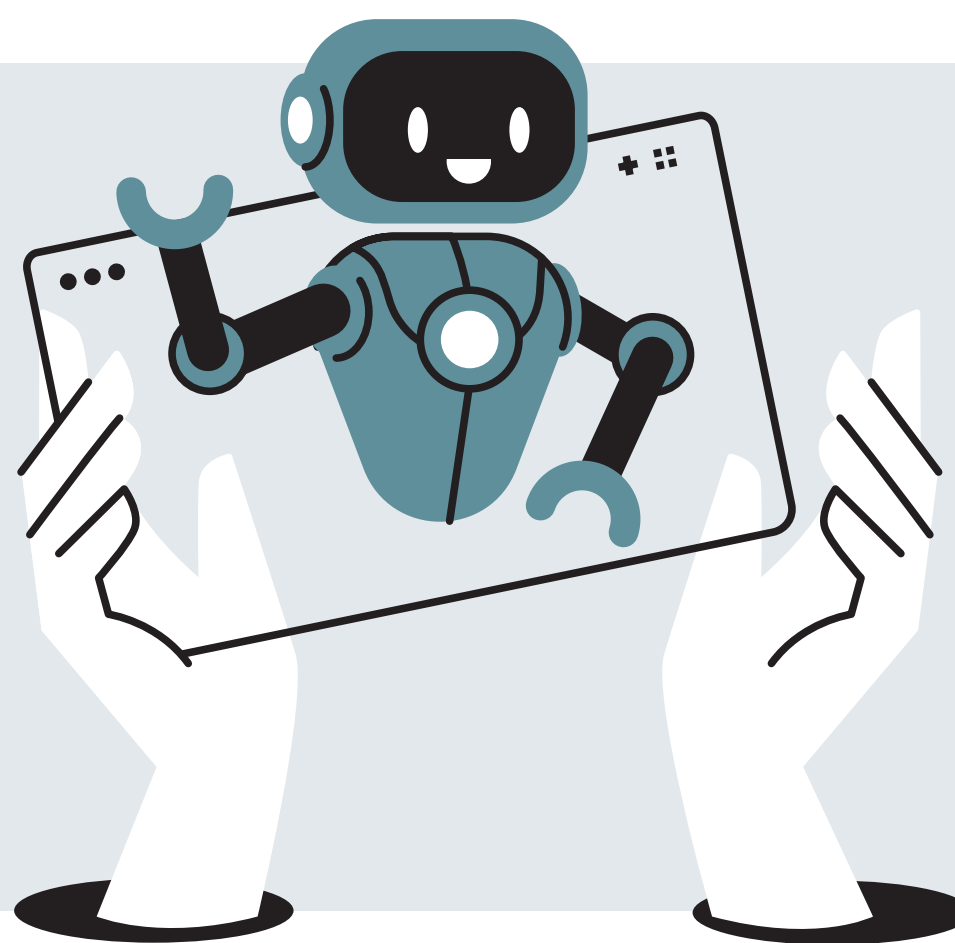
L'Artificial Intelligence (AI) nel Gruppo Lutech in ottica ESG

PROCESSI INTERNI:

🔗 **Progetto "Brain"**, a disposizione di più di 300 colleghi Lutech, a supporto dei processi di knowledge management e condivisione dei contenuti in rafforzamento dell'area interna Go to Market.

PROCESSI ESTERNI:

🔗 **Artificial Intelligence** attivata sui sistemi dei clienti, con particolare riferimento al settore delle energy utilities (es: chatbox per predisporre contenuti) o per la gestione dei ticket nei tenant e nelle reference architecture dei clienti.



Human Centered Design (HCD) nel Gruppo Lutech

METODI:

- 🔗 Metodologia proprietaria
- 🔗 Design Thinking
- 🔗 Approccio psicologico
- 🔗 Interviste dirette

APPLICAZIONI:

- 🔗 per la pubblica amministrazione in ottica di accessibilità digitale (al fine di recepire la Direttiva UE 2019/882 n.d.a).
- 🔗 per tutti i clienti rendiamo le progettazioni digitali in linea con le linee guida AGID su accessibilità e usabilità.

