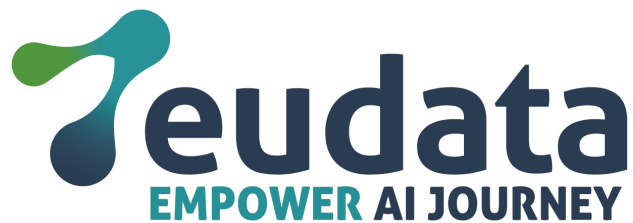


AI Journey Impact Report



RELAZIONE DI IMPATTO 2025

Human Driven AI Organization

Società Benefit · PMI Innovativa

Empower AI Journey

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Care lettrici e cari lettori,

il 2025 rappresenta per Eudata un anno di evoluzione significativa, in cui il percorso intrapreso negli anni precedenti ha trovato una maggiore maturità e coerenza strategica.

In un contesto in cui l'innovazione tecnologica accelera e l'intelligenza artificiale diventa sempre più pervasiva, abbiamo scelto di non limitarci ad adottare nuove tecnologie, ma di lavorare in modo strutturato sulla capacità dell'organizzazione di governarle.

Riteniamo che la vera sfida non sia tecnologica, ma culturale: costruire contesti in cui le persone possano utilizzare al meglio gli strumenti a disposizione, mantenendo senso critico, responsabilità e consapevolezza.

Nel corso dell'anno abbiamo rafforzato il nostro modello organizzativo, investendo su governance, cultura del feedback, chiarezza dei ruoli e benessere delle persone. Parallelamente, abbiamo continuato a sviluppare iniziative a impatto sociale e ambientale, in coerenza con la nostra natura di Società Benefit.

Con una popolazione aziendale di 50 persone e un fatturato di circa 6,5 milioni di euro, Eudata prosegue il proprio percorso di crescita mantenendo un equilibrio tra sviluppo economico e impatto positivo.

Il riconoscimento ottenuto agli Employer Branding Awards, con il posizionamento tra le prime 6 aziende su 211 partecipanti, rappresenta una conferma della direzione intrapresa e della qualità delle pratiche implementate.

Con determinazione,

Responsabile d'Impatto – COO

Pietro Albrizio

1. CHI SIAMO

Eudata è una PMI Innovativa italiana specializzata nello sviluppo di soluzioni di intelligenza artificiale per la Customer Experience e l'Employee Experience. Fondata a Milano nel 2006, affianca le imprese nell'adozione consapevole dell'AI, con un approccio che bilancia automazione e intelligenza umana, perché la tecnologia genera valore reale solo quando le persone sanno usarla, governarla e farla propria.

Il prodotto core è **Convy.AI**, è una piattaforma enterprise di orchestrazione dell'intelligenza artificiale progettata per trasformare l'AI in processi aziendali concreti, governati e scalabili. Nata come soluzione di AI conversazionale, oggi rappresenta un vero e proprio **AI Operating System**, capace di integrare modelli, dati, sistemi e canali in un unico layer di orchestrazione che abilita l'automazione intelligente end-to-end. Convy.AI supera il paradigma dei chatbot tradizionali: non si limita a gestire interazioni, ma **coordina agenti AI, workflow e decisioni operative** lungo l'intero ciclo dei processi aziendali.

Grazie a un'architettura **agentic**, la piattaforma non esegue semplici flussi predefiniti, ma lavora per obiettivi, adattandosi dinamicamente al contesto e prendendo decisioni autonome, con la possibilità di supervisione umana. Convy.AI introduce un livello centrale che consente alle aziende di:

- Integrare **modelli AI pubblici e privati** (LLM, computer vision, reasoning)
- Connettere **CRM, ERP, database e sistemi legacy**
- Gestire **processi cross-canale e cross-funzione**
- Governare **compliance, sicurezza e auditabilità**

Il tutto evitando lock-in tecnologici e mantenendo pieno controllo sull'ecosistema AI. Se inizialmente focalizzata sulla **Customer Experience omnicanale**, oggi la piattaforma estende il proprio valore a tutta l'organizzazione:

- **CX ed EX**: gestione intelligente delle interazioni cliente e supporto agli operatori
- **Automazione documentale**: analisi, estrazione e gestione automatica di grandi volumi di documenti
- **Process automation**: orchestrazione di attività operative complesse
- **Copilot aziendali**: assistenti AI per dipendenti e funzioni interne

Accanto a Convy.AI, il portafoglio prodotti include **Comet** (campaign manager outbound), **Next2Connect** (agent desktop), **AVA** (assistente virtuale per gli agenti) e soluzioni verticali come **Smart LEA**, **Copilot** e l'automazione documentale.

Eudata serve clienti in ambito banking, insurance, telco, utility e pubblica amministrazione in Italia e in Europa, ed è **AWS Advanced Partner**. Dal 2021 è anche **Società Benefit e PMI Innovativa**, con un percorso ESG che nel 2024 ha raggiunto un rating Cerved di 68/100 e un B Impact Score di 77,5 tra i più alti nel settore per aziende di simili dimensioni.

Nel 2025 l'azienda si configura come una Human Driven AI Organization: un'organizzazione in cui l'adozione dell'intelligenza artificiale si accompagna a un forte investimento sulla dimensione culturale e relazionale.

La tagline che guida tutto: **Empower AI Journey.**

Indicatore chiave	Valore 2025
Dipendenti	50
Fatturato	€ 6.539.175
Donne in azienda	~34%
Presenza su comunicazioni interne	82,6% di apertura
Posizionamento Employer Branding Awards	6 ^a su 211 aziende
Accesso welfare	~100%
Coinvolgimento volontariato	>50% della popolazione

2. EUDATA PMI INNOVATIVA BENEFIT

2.1 Le PMI Innovative

Introdotte nel 2015 con l'art. 4 del DL 3/2015, le PMI Innovative rappresentano imprese ad alto contenuto di R&S. Eudata soddisfa i requisiti richiesti dalla normativa (< 250 addetti, personale altamente qualificato, software registrato) e mantiene l'iscrizione confermata annualmente in occasione della pubblicazione del bilancio.

2.2 La Società Benefit

Il modello societario Benefit, introdotto dalla Legge 208/2015, impegna l'azienda a perseguire finalità di beneficio comune operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente. Le finalità di Eudata riguardano: la trasformazione digitale dei clienti con tecnologie che bilancino umano e AI; il benessere e lo sviluppo delle persone; la tutela ambientale attraverso la dematerializzazione.

2.3 Il metodo di valutazione: Benefit Impact Assessment

Per il quarto anno consecutivo Eudata adotta il Benefit Impact Assessment (BIA) di B-Lab come strumento di misurazione dell'impatto. Lo standard, utilizzato da oltre 110.000 aziende nel mondo, copre 5 aree: Governance, Lavoratori, Comunità, Clienti e Ambiente. Il punteggio medio globale è 50,9; solo il 3% delle aziende supera la soglia di 80 punti per la certificazione B-Corp.

3. IL NOSTRO IMPEGNO NEL 2025

Nel 2025 Eudata ha consolidato il proprio percorso di integrazione tra crescita economica e impatto positivo, evolvendo verso un modello organizzativo più strutturato, consapevole e orientato alla sostenibilità. L'obiettivo è stato superare una logica di iniziative frammentate, costruendo un sistema capace di generare valore in modo continuativo e misurabile.

Punteggio BIA 2025 (stimato): 85 punti

Il miglioramento rispetto al 2024 (77,5) è legato non all'aumento delle iniziative, ma alla loro maggiore integrazione e sistematizzazione.

Area	2024	2025	Evoluzione
Governance	17,7	21	+3,3
Lavoratori	30,2	32	+1,8
Comunità	14,8	16	+1,2
Ambiente	11,1	13	+1,9
Clienti	3,5	4	+0,5
TOTALE	77,5	85	+7,5

4. GOVERNANCE

L'area Governance valuta la capacità dell'organizzazione di operare in modo trasparente, responsabile e coerente con le proprie finalità di beneficio comune. Nel 2025 Eudata ha rafforzato in modo significativo questa dimensione, introducendo strumenti e processi orientati non solo alla formalizzazione, ma alla reale attivazione dei comportamenti organizzativi.

4.1 Strutturazione organizzativa: Profili Professionali - ruoli, valori e crescita

Nel 2025 Eudata ha sviluppato e formalizzato un documento chiamato Profili Professionali, ovvero un **Mansionario Aziendale 2.0**: un documento strategico che definisce in modo strutturato tutti i profili professionali presenti in azienda, dalle funzioni di Board fino ai ruoli operativi di Sales, Delivery, R&D e Staff.

Il progetto è andato ben oltre la semplice descrizione delle mansioni. Per ciascun ruolo sono stati definiti tre livelli di competenza: hard skills, soft skills e digital skills, insieme alla **missione specifica del ruolo** e a un set di **comportamenti osservabili**, costruiti a partire dai valori aziendali: Rapidità, Flessibilità, Tenacia, Ascolto Attivo, Unicità, Innovazione ed Etica.

Questo approccio ha prodotto un risultato concreto e raro: i valori non sono più enunciati astratti su una slide, ma vengono declinati in azioni specifiche per ogni ruolo. L'**Ascolto Attivo** per un Developer significa integrare feedback tecnici e migliorare il proprio lavoro; per un Project Manager significa cogliere bisogni espliciti e impliciti di cliente e team per mantenere allineamento; per un Board Member significa prendere decisioni integrando prospettive diverse. Lo stesso valore, declinato su livelli diversi dell'organizzazione.

A completare la struttura, ogni profilo include un potenziale **piano di crescita professionale**, verticale e orizzontale, che rende espliciti i percorsi di sviluppo possibili all'interno dell'organizzazione. Un investimento di chiarezza che risponde direttamente a uno dei feedback più ricorrenti emersi dalle survey di benessere organizzativo degli anni precedenti: la necessità di sapere dove si può andare e cosa serve per arrivarci.

Il documento relativo ai Profili Professionali è redatto in ottica ISO 9001 e rappresenta la base operativa su cui Eudata intende costruire nei prossimi anni il sistema integrato di performance management, i piani di sviluppo individuali e le griglie retributive.

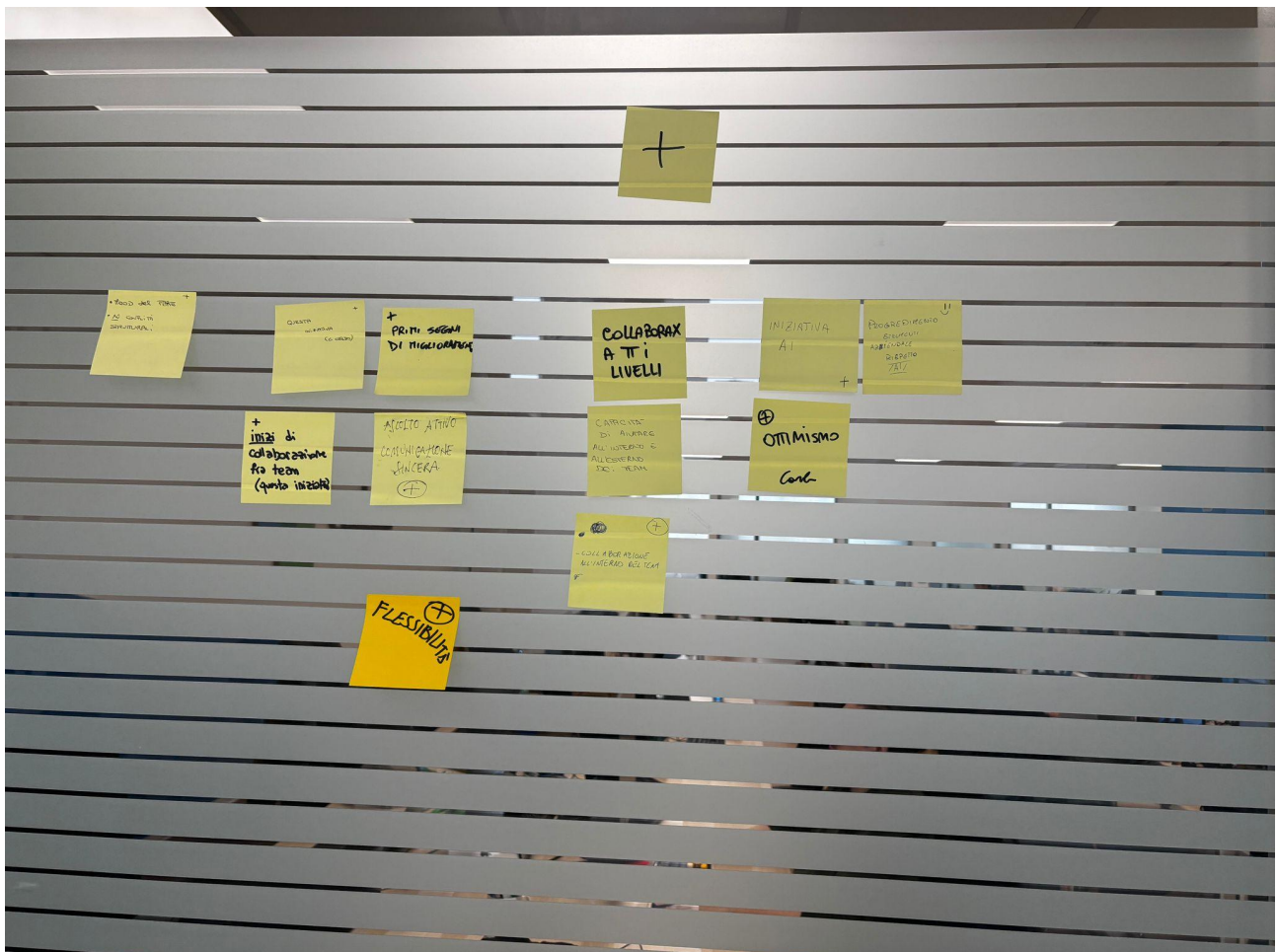
Un'iniziativa di governance organizzativa che vale tanto verso l'interno per chiarezza, equità, crescita, quanto verso l'esterno, come segnale di maturità per clienti e stakeholder.

4.2 Cultura del feedback come leva organizzativa

Dal feedback episodico al feedback sistemico

Nel 2025 Eudata ha introdotto un sistema strutturato di gestione del feedback, con attenzione particolare alla restituzione dei feedback correttivi. Questo ha rappresentato un cambio di paradigma: da evitamento del conflitto a responsabilità condivisa. Impatto osservato: maggiore chiarezza nelle aspettative, riduzione delle ambiguità, aumento della consapevolezza individuale.

4.3 Identità, valori e costruzione culturale



Nel 2025 Eudata ha intrapreso un percorso strutturato e partecipato di revisione della propria identità organizzativa. Il processo non è stato affrontato come esercizio formale, ma come intervento strategico per chiarire il posizionamento dell'azienda e rendere più coerente il legame tra ciò che si dichiara e ciò che accade nella pratica quotidiana.

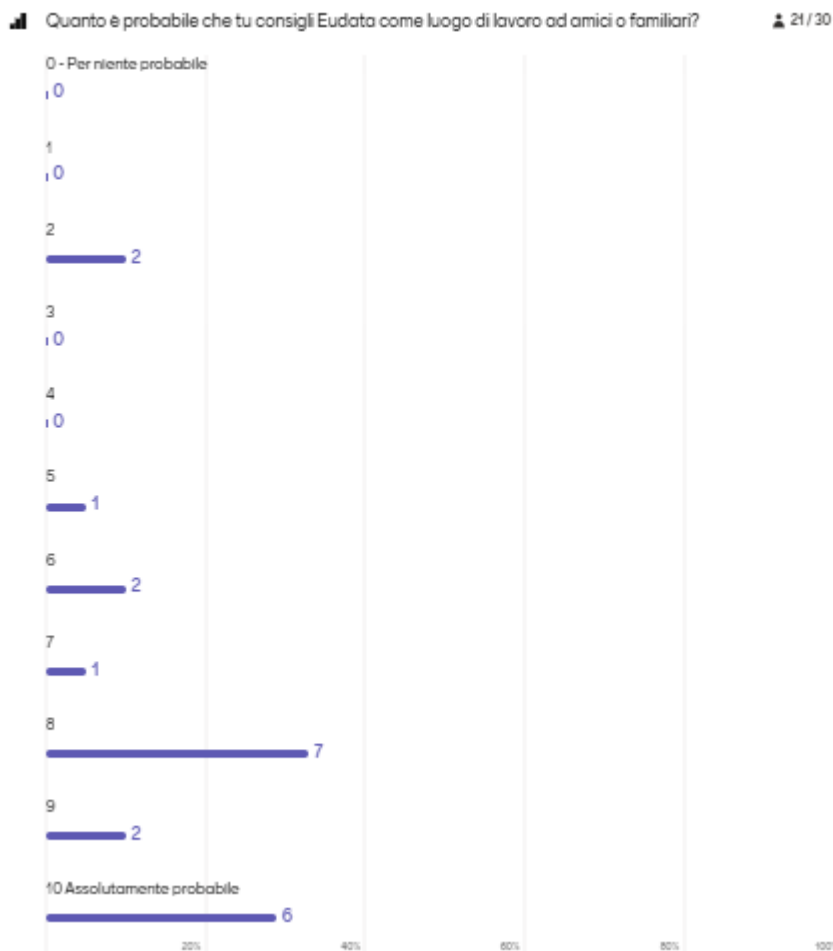
Il percorso ha coinvolto più livelli organizzativi: dalla leadership ai team operativi, passando per un focus group trasversale che ha permesso di far emergere aspettative, tensioni e percezioni reali. Per ciascun valore è stato avviato un lavoro di traduzione in comportamenti concreti e osservabili.

Per sostenere la diffusione dei valori è stato introdotto il modello degli Ambassador: figure individuate attraverso un processo partecipativo interno, con il ruolo di portare i valori nel quotidiano attraverso il racconto di esperienze concrete.

In parallelo è stata avviata una comunicazione interna dedicata — "Valori in azione" — che racconta i valori attraverso situazioni reali e non attraverso definizioni teoriche.

4.4 Ascolto organizzativo e riconoscimenti

Sono stati introdotti strumenti di ascolto strutturato: la survey "Idee per migliorare Eudata" e la misurazione dell'eNPS. Il tasso di apertura delle comunicazioni interne ha raggiunto una media annua dell'82,6%, con picchi del 94,3%.



Nel 2025 Eudata ha partecipato agli Employer Branding Awards, ottenendo il 6° posto su 211 aziende partecipanti — un riconoscimento concreto della qualità delle pratiche HR e della cultura organizzativa costruita negli anni.



4.5 Presidio Privacy e conformità GDPR

Eudata mantiene un presidio strutturato e continuativo sulla protezione dei dati personali, in coerenza con il Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR). Nel 2025 è proseguita la collaborazione con il Data Protection Officer (DPO) esterno, con cui viene condotta annualmente una revisione completa delle policy aziendali in materia di privacy.

L'attività comprende la verifica e l'aggiornamento dei principali documenti normativi interni, la valutazione della conformità dei processi aziendali e il monitoraggio delle eventuali novità regolamentari. Questo presidio non è percepito come adempimento burocratico, ma come parte integrante della governance di un'azienda che tratta dati per conto di clienti in settori regolamentati (banking, insurance, sanità, pubblica amministrazione) e che fa dell'affidabilità uno dei propri asset distintivi.

L'approccio è coerente con la certificazione ISO 9001 già in essere e prepara il terreno per l'obiettivo 2026 di conseguire la certificazione ISO 27001. In prospettiva, Eudata sta inoltre allineando i propri processi ai principi emergenti della regolamentazione europea sull'intelligenza artificiale, con l'obiettivo di garantire un utilizzo etico, sicuro e conforme delle tecnologie AI nel lungo periodo.

Raggiungimento obiettivi 2025 → Governance

✗	Documento sulla tutela per la violenza di genere
✗	Percorso parità di genere: avvio verso certificazione PdR 125:2022
✓	Revisione dei valori aziendali
✓	Mansionario aziendale in ottica ISO 9001

✓	Cultura del feedback strutturata
✓	Employer Branding Awards — 6° posto su 211

5. SOCIAL — LAVORATORI

L'area Lavoratori è il cuore della relazione di impatto. In Eudata lavorano circa 50 collaboratori (dipendenti e collaboratori esterni), con diversi livelli di esperienza e una forte componente tecnica. Nel 2025 l'approccio è passato da un insieme di iniziative a un modello più sistemico e integrato.

5.1 Benessere e supporto alle persone

È stato confermato il piano di welfare aziendale, che continua a rappresentare uno strumento centrale di supporto. Il tasso di utilizzo si avvicina al 100%.

Principale novità: la partecipazione al programma Stimulus alla settimana della Salute Mentale e il benessere individuale, che si affianca alle piattaforme già attive (Unobravo, Serenis su Welion).



insieme per La Settimana della Salute Mentale

BEYOND WELLBEING

Sono stati inoltre introdotti corporate benefits con l'obiettivo di migliorare la qualità complessiva dell'esperienza lavorativa.

La donazione ferie, nata nel 2024 da una proposta bottom-up, è stata confermata, come la policy neogenitori che prevede un buono Amazon per un valore di 200 euro e la garanzia di full smart working fino al compimento dei 3 anni del figlio/a del dipendente.

5.2 Smart working: policy revisionata

Nel 2025 è stata revisionata la policy di smart working per trovare un equilibrio tra flessibilità, collaborazione e performance. I criteri di utilizzo sono stati resi più chiari e allineati alle esigenze organizzative, evitando sia la rigidità che l'assenza di linee guida.

La revisione della policy ha comunque confermato l'impianto iniziale che prevede una distinzione fra i residenti e domiciliati in Regione Lombardia e Fuori Regione: per i primi 1 giorno di presenza in ufficio a settimana, per i secondi 1 presenza in ufficio per Quarter.

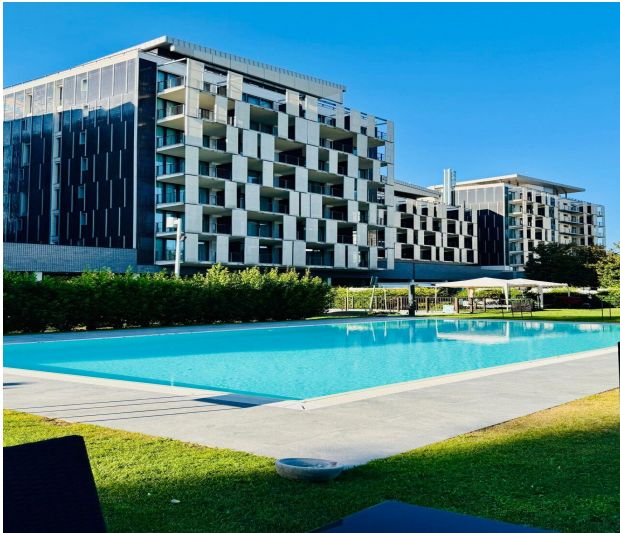
5.3 Evoluzione del modello organizzativo

Da organizzazione relazionale a organizzazione basata su responsabilità diffusa

Nel 2025 Eudata ha progressivamente evoluto il proprio modello: maggiore chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità (supportata dai profili professionali), introduzione di pratiche strutturate di feedback, allineamento crescente tra valori dichiarati e comportamenti osservabili. Questo percorso rappresenta il passaggio da un modello basato sulla fiducia informale a uno basato su accountability esplicita e condivisa.

5.4 Momenti di convivialità: aperitivo estivo e festa aziendale di Eudata

Momenti come l'aperitivo estivo e la festa aziendale di Natale rappresentano spazi di convivialità fondamentali per la vita organizzativa. Occasioni informali, ma ad alto valore relazionale, in cui le persone possono incontrarsi al di fuori dei contesti operativi, rafforzando fiducia, senso di appartenenza e qualità delle relazioni.





Questi momenti contribuiscono a creare un clima più aperto e collaborativo, facilitando connessioni trasversali tra team e favorendo una cultura aziendale basata sulla condivisione e sull'ascolto. La convivialità, in questo senso, diventa una leva concreta di benessere organizzativo e coesione.

5.5 Formazione e sviluppo delle competenze

Nel 2025 Eudata ha confermato il proprio impegno nell'aggiornamento continuo delle competenze, con un piano formativo che ha coinvolto l'intera popolazione aziendale.

Le iniziative hanno riguardato sia le competenze tecniche — con particolare focus sulle tecnologie AI, cloud e sicurezza informatica — sia le competenze trasversali, in linea con i valori organizzativi e con il percorso di sviluppo dei Profili Professionali avviato nello stesso anno.

Indicatore formazione	Valore
Ore di formazione erogate	328
Aree principali	AI & tecnologia, soft skills, sicurezza
% popolazione coinvolta	60

La formazione non è stata trattata come obbligo, ma come leva concreta di crescita individuale e collettiva, coerente con l'obiettivo 2026 di costruire un programma strutturato di **AI Empowerment** per tutto il team.

5.6 Chi siamo: la nostra popolazione aziendale

Eudata è un'organizzazione di circa 50 persone, con un profilo prevalentemente tecnico e una componente crescente di figure trasversali legate a sales, delivery e people management.

Indicatore	Valore
Totale dipendenti	~50
% donne in azienda	~34%
Età media	41
Livello di istruzione (Laurea o superiore)	~58%

La composizione riflette una realtà in cui la diversità è intesa non solo come parità di genere, ma come varietà di percorsi, background e competenze. L'obiettivo per il 2026 di avviare il percorso verso la certificazione UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere nasce proprio da una lettura onesta di questi dati e dalla volontà di migliorare in modo strutturato.

5.7 Survey di Benessere Organizzativo (4^a edizione)

Nel 2025 Eudata ha condotto per il quarto anno consecutivo la survey di benessere organizzativo, con l'obiettivo di ascoltare le persone in modo strutturato e misurare nel tempo l'evoluzione del clima interno. Hanno risposto 31 persone.

Engagement e senso di appartenenza

I dati confermano un livello elevato di coinvolgimento personale. Il 93,5% dei rispondenti si dichiara soddisfatto del proprio lavoro (71% "Sì", 22,6% "Sì, molto"), l'87,1% afferma che il lavoro gli piace e l'80,6% si dichiara orgoglioso di far parte di Eudata. Il 96,8% considera il proprio lavoro importante o piuttosto importante.

Indicatore	2025	Trend
Soddisfazione del lavoro	93,5% (Sì + Sì molto)	Stabile
Orgoglio di far parte di Eudata	80,6% (Sì + Sì molto)	Stabile
Piacere nel lavoro	87,1% (Sì + Assolutamente sì)	Stabile

Soddisfazione del responsabile	87,1% (Soddisfatto + Molto soddisfatto)	↑ rispetto 2024 (74,2%)
---------------------------------------	---	-------------------------

Relazione con il responsabile

La soddisfazione verso il proprio responsabile sale all'87,1%, contro il 74,2% del 2024. Un segnale positivo coerente con il lavoro fatto sulla cultura del feedback e sulla chiarezza dei ruoli.

Smart working

La gestione dello smart working registra un indice di soddisfazione del 93,5% (51,6% "Sì, molto", 41,9% "Sì"). Nonostante la policy sia stata rivista nel 2025, con criteri più strutturati, la risposta è stata ampiamente positiva. I pochi commenti negativi riguardano principalmente la rigidità percepita nella gestione delle deroghe.

Clima di collaborazione

Il 64,6% giudica il clima di collaborazione ottimo o buono, ma il 35,5% lo ritiene da migliorare — dato in crescita rispetto al 25,8% del 2024. È l'area che richiede più attenzione e che riflette probabilmente la complessità di un'organizzazione in fase di strutturazione, dove i cambiamenti introdotti non si sono ancora tradotti in un'esperienza quotidiana pienamente condivisa.

Clima di collaborazione	2022	2023	2024	2025
Ottimo	27,6%	30%	22,6%	19,4%
Buono	51,7%	43,3%	51,6%	45,2%
Da migliorare	19%	26,7%	25,8%	35,5%

Stress e carichi di lavoro

Il 74,2% vive lo stress "qualche volta", il 22,6% lo vive spesso. Il tema del sovraccarico è ricorrente nei commenti liberi, insieme alla richiesta di migliore distribuzione delle attività tra le persone e i team.

Aree critiche: retribuzione e percorsi di carriera

Sono due le aree su cui i dati segnalano con chiarezza un gap tra aspettative e percezione.

La retribuzione resta il punto più critico: il 61,3% dei rispondenti non si sente adeguatamente pagato (48,4% "No", 12,9% "Assolutamente no"). Il trend è in peggioramento progressivo dal 2022.

Pagamento adeguato (% Sì)	2022	2023	2024	2025
Sì + Assolutamente sì	53,4%	46,7%	45,2%	38,7%

Le opportunità di carriera percepite registrano un calo significativo: il 51,6% risponde "No", contro il 19,4% del 2024. Questo è un segnale chiaro su dove concentrare gli sforzi nel 2026.

Temi ricorrenti nei commenti liberi

I commenti aperti restituiscono un quadro articolato. I temi più citati sono: adeguamento salariale e trasparenza retributiva, maggiore distribuzione delle conoscenze tra aree, strumenti di lavoro (PC, postazioni), formazione strutturata e dedicata al ruolo, condivisione delle attività di business development.

Il benessere come specchio dell'organizzazione

I dati 2025 confermano un'azienda in cui le persone sono coinvolte, fidelizzate e in larga parte soddisfatte del lavoro quotidiano. Al tempo stesso emergono con chiarezza le aree di investimento prioritario per il 2026: sistema retributivo più trasparente e meritocratico, attivazione concreta dei percorsi di crescita, miglioramento del clima collaborativo tra aree.

5.8 Indicatori HR 2025

Indicatore	Valore / Trend
Tasso di turnover	5,7% (sotto il benchmark settore 6-12%)
% apertura comunicazioni interne	82,6% (target >60%)
Utilizzo welfare	~100%
Partecipazione survey interne	>60%
Partecipazione iniziative aziendali	>75%

Raggiungimento obiettivi 2025 → Lavoratori

✓	Programma Stimulus: partecipazione alla settimana della Salute Mentale
✓	Corporate benefits
✓	Revisione policy smart working
✓	Questionario benessere organizzativo (4a edizione)
✓	Cultura del feedback strutturata
✗	Aumento buoni pasto (riportato dal 2024)

6. COMUNITÀ

L'area Comunità valuta l'impegno per la comunità locale e più ampia, includendo diversità, creazione di occupazione, rapporti con i fornitori e beneficenza. Nel 2025 Eudata ha rafforzato il proprio impegno attraverso iniziative concrete e partecipate.

6.1 Volontariato aziendale con WAU



È stata realizzata un'attività di volontariato in collaborazione con WAU (We Are Urban), un'associazione di volontariato che nasce con un obiettivo molto concreto: **prendersi cura della città attraverso l'azione diretta dei cittadini**.

WAU promuove la cultura del bene comune trasformando la partecipazione in interventi reali: riqualificazione di spazi urbani, pulizia di quartieri, progetti ambientali, attività con scuole e aziende.

Il modello è collaborativo: cittadini, istituzioni e aziende lavorano insieme per migliorare la qualità della vita urbana, secondo il principio che **chi vive un luogo può e deve contribuire a trasformarlo**.

L'iniziativa ha visto il coinvolgimento attivo di oltre il 50% delle persone Eudata durante l'orario di lavoro, creando un'esperienza concreta di impatto sociale, cimentandosi nella pulizia del parco della Martesana attiguo agli uffici in Via Valtorta 48.

L'attività è stata condivisa anche attraverso i canali esterni (LinkedIn), contribuendo ad amplificare il messaggio e a sensibilizzare la comunità più ampia sull'importanza dell'inclusione.

6.2 Teatro dei Burattini

Eudata ha sostenuto uno spettacolo di burattini organizzato a Biandronno, presso Villa Borghi, promosso dal Circolo Culturale locale. L'iniziativa, rivolta alla comunità e in particolare alle famiglie, ha unito intrattenimento, memoria e socialità, contribuendo a valorizzare il territorio e a rafforzare i legami tra le persone.

organizzato dal
Circolo Culturale
de Biandronno

Con il Patrocinio
del Comune di
Biandronno

in Villa Borghi a Biandronno
Spettacolo di Burattini
Domenica 25 maggio

ore 15.30 - Spettacolo di Burattini a cura di Bruno Niemen
in memoria di Gualberto Niemen e Fernando Della Chiesa
A seguire merenda offerta dal Circolo Culturale

Vi aspettiamo!

Grazie a... **il mio gigante** **eudata**
EMPOWER AI JOURNEY

Attraverso questo intervento, Eudata conferma il proprio impegno nel supportare attività culturali accessibili, capaci di generare momenti di condivisione e di promuovere il benessere della comunità locale.

Impatto del volontariato aziendale

Le iniziative di volontariato 2025 hanno generato: alto livello di partecipazione interna (>50%), forte engagement post-evento, amplificazione esterna tramite comunicazione LinkedIn. Il volontariato aziendale si conferma uno strumento efficace per rafforzare il legame tra organizzazione e comunità, e per rendere tangibili i valori dichiarati.

Raggiungimento obiettivi 2025 → Comunità

✓	Volontariato aziendale con WAU
✓	Teatro dei Burattini — evento culturale e comunitario

7. CLIENTI E RELAZIONE DI VALORE

L'area Clienti valuta la gestione delle relazioni, la qualità di prodotti e servizi, il marketing etico, la privacy e la sicurezza dei dati. Nel 2025 Eudata ha continuato a sviluppare un approccio orientato non solo alla qualità della delivery, ma alla costruzione di rapporti duraturi basati sulla fiducia.

7.1 Approccio alla relazione

In un contesto tecnologico caratterizzato da forte evoluzione, l'azienda ha scelto di affiancare i clienti in un percorso più ampio di comprensione e adozione delle tecnologie, in particolare nell'ambito dell'intelligenza artificiale. Questo si traduce in maggiore attenzione alla qualità della relazione, alla continuità del dialogo e alla capacità di adattare le soluzioni alle reali esigenze organizzative.

7.2 Responsabilità nell'adozione dell'AI

L'intelligenza artificiale rappresenta una leva sempre più centrale nelle soluzioni sviluppate da Eudata. In questo contesto, l'azienda adotta un approccio strutturato alla responsabilità nell'uso dell'AI, ponendo particolare attenzione alla qualità dei dati e delle fonti, al supporto ai clienti nella comprensione dei limiti delle soluzioni e alla promozione di un utilizzo consapevole e sostenibile delle tecnologie.

Questo impegno si traduce operativamente in un insieme di principi e pratiche che guidano lo sviluppo e l'adozione delle soluzioni AI:

- Qualità, provenienza e controllo dei dati, con attenzione alla riduzione di bias e distorsioni
- Trasparenza e spiegabilità dei processi, ove applicabile, per consentire ai clienti di comprendere il funzionamento e i limiti delle soluzioni
- Supervisione umana (human-in-the-loop) nei processi critici, al fine di mantenere il controllo decisionale e ridurre i rischi operativi
- Governance dei modelli e dei flussi decisionali, con tracciabilità delle azioni e possibilità di audit
- Formazione e accompagnamento dei clienti, per favorire un utilizzo corretto ed efficace delle tecnologie AI

In particolare, attraverso piattaforme come Convy.AI, Eudata abilita un modello di **AI governata**, in cui automazione e controllo convivono, evitando approcci completamente opachi o non supervisionati.

L'approccio adottato è coerente con i principi europei in materia di intelligenza artificiale, in linea con l'evoluzione normativa rappresentata dall'AI Act, e mira a garantire soluzioni affidabili, sicure e sostenibili nel lungo periodo.

In questa prospettiva, l'AI non è considerata esclusivamente come leva di efficienza, ma come tecnologia da governare responsabilmente, affinché generi valore duraturo per clienti, utenti e contesto sociale.

7.3 Continuità e qualità della relazione

Eudata privilegia la costruzione di relazioni continuative rispetto a logiche di intervento puntuale. Questo consente di sviluppare una conoscenza più approfondita dei contesti dei clienti e di migliorare nel tempo la qualità delle soluzioni proposte. La continuità rappresenta anche un elemento chiave per garantire coerenza, affidabilità e capacità di evoluzione dei progetti.

Ho letto tutta la relazione. Ecco il testo redatto nello stile del documento, più le indicazioni di collocazione.

7.4 Comunicazione e posizionamento esterno:

7.4.1 Milano Digital Week — "AI Agent per le Imprese"

Il 2 ottobre Eudata ha partecipato alla **Milano Digital Week** con un evento ospitato presso la propria sede, dal titolo *"AI Agent per le Imprese"*. L'iniziativa ha offerto un momento di confronto aperto con il mercato sull'evoluzione degli agenti AI: non più semplici assistenti virtuali, ma sistemi autonomi in grado di prendere decisioni, comunicare tra loro e agire sui processi aziendali in tempo reale.

Durante l'incontro è emerso con chiarezza come gli agenti AI possano oggi gestire processi end-to-end, analizzare grandi volumi di dati e interagire con clienti e collaboratori senza supervisione continua. Un aspetto centrale è stato il ruolo dell'**AI orchestrator**: elemento chiave per coordinare il flusso di informazioni tra agenti diversi e trasformarli da singoli strumenti a componenti integrati dell'ecosistema organizzativo.

L'evento ha confermato il posizionamento di Eudata come interlocutore di riferimento nel dibattito sull'adozione consapevole dell'AI in azienda: non solo fornitore di tecnologia, ma voce attiva nella community che affronta queste trasformazioni con senso critico e concretezza operativa.

7.4.2 Rinnovamento del sito eudata.com

Nel corso del 2025 è stato completamente rinnovato il sito istituzionale di Eudata. Il restyling non ha riguardato solo l'estetica, ma ha ridefinito l'architettura dei contenuti in coerenza con l'evoluzione dell'identità aziendale e con la nuova tagline *Empower AI Journey*. Il nuovo sito rappresenta il principale touchpoint digitale verso clienti, partner e candidati, e riflette in modo più autentico il posizionamento di Eudata come **Human Driven AI Organization**.

7.5 Casi d'uso: l'AI al servizio dei settori

Le soluzioni sviluppate da Eudata trovano applicazione concreta in contesti eterogenei, con progetti che attraversano verticali molto diversi tra loro. I casi d'uso pubblicati sul sito aziendale rinnovato nel 2025 documentano come le tecnologie di AI conversazionale, automazione documentale e gestione multicanale si traducano in impatto operativo misurabile per i clienti.

Tra gli ambiti più rappresentativi:

Banche e Assicurazioni: Gestione automatizzata delle pratiche sinistri con notifiche proattive all'assicurato, assistente virtuale per la gestione carte di credito via WhatsApp, categorizzazione e smistamento automatico delle email con suggerimento di risposta generativa. In alcuni casi l'efficienza del lavoro degli operatori è migliorata fino al 90%

Sanità e Pubblica Amministrazione: Supporto alla comunicazione tra strutture ospedaliere, caregiver e familiari tramite AI; gestione dell'alleanza terapeutica attraverso email intelligenti contestualizzate.

Retail e E-commerce: Personal shopper conversazionale su WhatsApp e canali digitali, prenotazione di appuntamenti e servizi con reminder automatici, esperienza di acquisto guidata su più touchpoint.

Hospitality e Logistica: Prenotazione alberghiera tramite nota vocale su WhatsApp con generazione automatica di riepilogo email.

Questi progetti sono la dimostrazione concreta di come *Empower AI Journey* non sia una tagline, ma un metodo di lavoro: partire dai bisogni reali dei clienti e costruire soluzioni che generino valore misurabile, con la tecnologia al servizio delle persone.

7.6 La base clienti nel 2025

Nel 2025 Eudata ha consolidato la propria presenza sul mercato con una base clienti attiva di 74 aziende, distribuite tra i settori banking, insurance, telco, utility e pubblica amministrazione.

I 28 nuovi clienti acquisiti rappresentano un segnale positivo sulla capacità di Eudata di attrarre organizzazioni che si affacciano per la prima volta a soluzioni di AI conversazionale e Customer Experience. I 28 rinnovi confermano la solidità delle relazioni già instaurate e la qualità percepita delle soluzioni nel tempo: un dato coerente con l'approccio Eudata, che privilegia relazioni continuative rispetto a interventi puntuali.

Valore	Indicatore
Clienti attivi	74
Nuovi clienti acquisiti	28
Rinnovi	28
Clienti persi	18

I 18 clienti persi sono un dato da leggere con attenzione. In un mercato competitivo e in rapida evoluzione, un tasso di churn di questo tipo suggerisce la necessità di presidiare con maggiore continuità la fase post-go-live e di rafforzare l'accompagnamento dei clienti nell'adozione delle soluzioni nel lungo periodo, un'area su cui Eudata ha già avviato riflessioni interne.

Tasso di rinnovo	Indicatore
Tasso di rinnovo	60,8% (28 rinnovi su 46 clienti in scadenza stimati)

Tasso di acquisizione netta	+10 clienti rispetto all'anno precedente
Rinnovi	28
Clienti persi	18

La combinazione tra acquisizione e rinnovo riflette un modello commerciale orientato alla crescita, con un patrimonio relazionale che rimane il principale asset competitivo dell'azienda.

Raggiungimento obiettivi 2025 → Clienti

✓	Certificazione PCI DSS — rinnovo e mantenimento
✓	Certificazione iso 9001 — rinnovo e mantenimento
✓	Crunchycast Podcast — continuazione e nuovi episodi
✗	Certificazione ISO 27001 — rinviata al 2026

8. AMBIENTE

L'area Ambiente valuta la gestione ambientale complessiva: strutture, uso delle risorse, emissioni. Nel 2025 Eudata ha compiuto un passaggio importante: da iniziative di sensibilizzazione a un approccio più strutturato alla misurazione e gestione dell'impatto ambientale.

8.1 Ottimizzazione delle risorse

Sono state implementate azioni volte alla riduzione dei consumi legati ai materiali di stampa (in particolare toner), in linea con il principio di dematerializzazione che è parte integrante della mission benefit di Eudata. Lo smart working ha continuato a rappresentare una leva importante per la riduzione degli spostamenti e delle emissioni correlate.

8.2 Introduzione Report GHG

Elemento distintivo del 2025 è stata l'introduzione di report GHG (Greenhouse Gas) per il monitoraggio delle emissioni, con particolare attenzione alla mobilità aziendale. Questo rappresenta il primo passo verso un sistema strutturato di gestione ambientale, coerente con gli standard ESG e con le valutazioni di Cerved.

Area	Azione 2025	Impatto
Mobilità	Smart working strutturato	Riduzione spostamenti
Consumi	Riduzione utilizzo toner	Minore utilizzo risorse
Monitoraggio	Introduzione Report GHG	Primo sistema strutturato
Policy	Environmental Policy v2.0 attiva	Governance ambientale

2025: dall'intenzione alla misurazione

Il 2025 rappresenta un anno di transizione per l'area ambiente: da una logica di sensibilizzazione a una logica di misurazione dell'impatto. L'introduzione dei report GHG pone le basi per obiettivi di riduzione quantificabili nel 2026.

8.3 Sede certificata e flotta sostenibile

Gli uffici di Eudata sono ospitati in un **business center con certificazione LEED GOLD** (Leadership in Energy and Environmental Design), uno degli standard internazionali più rigorosi per la sostenibilità degli edifici. La certificazione garantisce requisiti elevati in termini di efficienza energetica, qualità dell'aria interna, gestione delle risorse idriche e riduzione dell'impatto ambientale complessivo della struttura. Operare in un contesto già certificato riduce significativamente il footprint ambientale diretto dell'azienda, senza richiedere interventi proprietari sull'edificio.

Sul fronte della **mobilità aziendale**, nel 2025 Eudata ha completato la transizione della propria flotta verso soluzioni a basso impatto: la quasi totalità dei veicoli aziendali è elettrica o ibrida, con un solo veicolo diesel ancora in uso. Un dato che riflette una scelta deliberata e progressiva, coerente con l'obiettivo di ridurre le emissioni di Scope 1 monitorate attraverso il Report GHG introdotto nello stesso anno.

Ambito	Stato
Sede	Business center certificato LEED GOLD
Flotta aziendale — elettrico/ibrido	Maggioranza veicoli
Flotta aziendale — diesel	1 veicolo

Raggiungimento obiettivi 2025 → Ambiente

✓	Monitoraggio emissioni — Introduzione Report GHG
✓	Environmental Policy v2.0 — applicata e comunicata
✓	Riduzione consumi materiali di stampa

9. SFIDE E AREE DI MIGLIORAMENTO

La trasparenza è un valore fondamentale per Eudata. Accanto ai risultati conseguiti, la relazione di impatto vuole dare conto anche delle aree su cui l'organizzazione intende continuare a lavorare.

Area di miglioramento	Descrizione
Cultura del feedback	Ancora disomogenea: i feedback correttivi restano complessi in alcuni contesti. Richiede ulteriore lavoro di consolidamento.
Velocità vs qualità	In un contesto operativo dinamico emerge la necessità di bilanciare meglio velocità di esecuzione e qualità del lavoro.
Misurazione ESG	Il sistema di raccolta dati è ancora in evoluzione: servono indicatori più strutturati per migliorare la capacità di valutazione.
Modello organizzativo	La strutturazione di ruoli e responsabilità è avanzata ma non completamente consolidata in tutte le aree.

Le criticità individuate non rappresentano elementi di debolezza, ma punti di attenzione su cui l'organizzazione intende continuare a investire con consapevolezza.

10. OBIETTIVI PER IL 2026

Gli obiettivi per il 2026 non rappresentano una semplice continuità delle iniziative avviate, ma l'evoluzione verso un modello organizzativo sempre più strutturato e orientato alla sostenibilità nel lungo periodo.

Area	Obiettivo 2026
Sviluppo organizzativo	Sistema integrato di gestione ruoli, competenze e percorsi di carriera
Cyber Security	Certificazione ISO 27001
AI & Organizzazione	Programma aziendale AI Empowerment + linee guida utilizzo AI interno
Feedback	Indicatori per monitorare qualità e frequenza del feedback
Parità di genere	Avvio percorso certificazione UNI/PdR 125:2022
Ambiente	Consolidamento monitoraggio emissioni + obiettivi di riduzione
Welfare	Programmi di sensibilizzazione alla previdenza sociale
Comunità	Settimana della salute mentale + Volontariato aziendale (4a edizione)

Una trasformazione culturale in corso

Le iniziative realizzate nel 2025 evidenziano un cambiamento più profondo rispetto a quanto osservabile a livello superficiale. Non si tratta semplicemente di un insieme di progetti, ma dell'avvio di una trasformazione culturale che coinvolge il modo in cui l'organizzazione prende decisioni, gestisce le relazioni e definisce le proprie priorità. Questo percorso non può considerarsi concluso, ma rappresenta una base solida su cui costruire gli sviluppi futuri.

NOTA METODOLOGICA

La presente Relazione di Impatto è redatta ai sensi della Legge 208/2015 (commi 376-384) che disciplina le Società Benefit in Italia. Lo standard di valutazione adottato è il Benefit Impact Assessment (BIA) di B-Lab, scelto per il quarto anno consecutivo per garantire continuità e comparabilità.

I punteggi 2025 indicati nella relazione sono stimati sulla base delle iniziative realizzate e dell'auto-valutazione condotta sulla piattaforma BIA. La valutazione definitiva sarà disponibile al momento della pubblicazione ufficiale.

La relazione è pubblicata sul sito aziendale, presso il Registro delle Imprese e comunicata agli stakeholder interni ed esterni.

Eudata Srl SB · Via dei Valtorta 48, 20127 Milano

www.eudata.com · P.IVA 06694480964