

BILANCIO DI SOSTENIBILITA'

2017



Cari tutti,
è per me motivo di particolare orgoglio poter introdurre a tutti voi questa seconda edizione della relazione di sostenibilità della Last Technology srl. Il bilancio di sostenibilità di LAST si arricchisce, da quest'anno, di un nuovo approccio strategico alla responsabilità sociale d'impresa che considera la sostenibilità una leva strategica di crescita. L'orientamento alla sostenibilità rende sempre più centrale l'attenzione alle risorse umane a cui è richiesta una piena condivisione delle strategie, insieme a un forte impegno e motivazione per conseguire gli obiettivi che abbiamo delineato per il futuro. Per questo la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze, la formazione, la salute e la sicurezza e il welfare aziendale sono stati, anche nel 2017 ambiti di grande impegno.

Elevato è stato l'investimento in formazione, che ha coinvolto il 100% dei 20 dipendenti dell'organico aziendale, così come l'impegno a rafforzare il sistema di competenze della società, anche attraverso

l'inserimento di giovani risorse, con una particolare attenzione agli under 30 (66% dei neo assunti). I risultati concreti che possiamo rendicontare anche nel 2017, derivano dall'impegno quotidiano nella gestione delle nostre attività, frutto della professionalità e della dedizione delle donne e degli uomini della LAST, e della solidità del sistema valoriale che orienta il nostro operare a cui continuiamo a prestare una forte attenzione.

Questi risultati trovano una narrazione nelle pagine di questo documento, pensato per rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei nostri stakeholder. Per questo la loro partecipazione e collaborazione progettuale è fondamentale non solo per migliorare la nostra rendicontazione, ma soprattutto per sviluppare iniziative con positive ricadute economiche, ambientali e sociali.

L'approccio integrato e strategico alla responsabilità sociale di impresa è alla base di questo bilancio e del piano industriale che impegna LAST a giocare un ruolo proattivo verso l'ambiente con l'opportunità anche di

spingerci a velocizzare l'innovazione tecnologica, di processo e sociale.

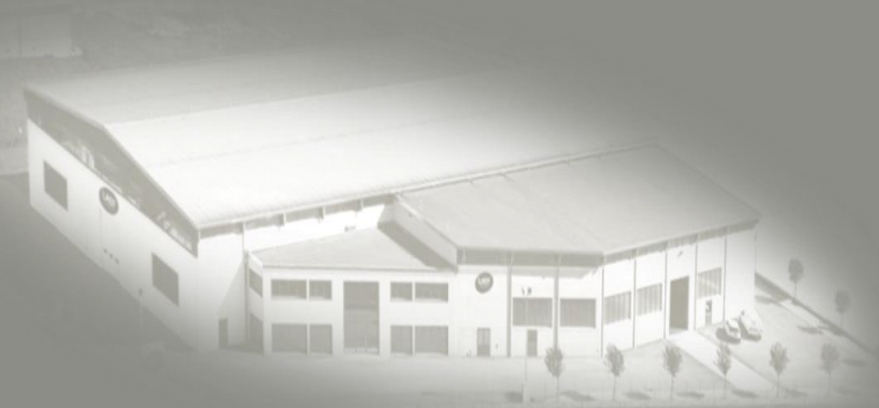
Dunque il sistema di rendicontazione integrata elimina ogni contrapposizione tra socialità ed economicità dell'impresa, ogni pretesa gerarchia, più o meno mascherata, tra valori tutti fondamentali nella stessa misura.

Spetta al management coniugare ed armonizzare i vari interessi in una dimensione temporale, anche di lungo periodo, che sia compatibile con le differenti esigenze e aspettative che circondano l'impresa e far sì che essa sia correttamente e veritieramente "leggibile" ai suoi stakeholder.

Il Presidente

Massimo Castellarin

LAST TECHNOLOGY È UN'AZIENDA # ITALIANA
INNOVATIVA, SPECIALIZZATA NELLA
PROGETTAZIONE, COSTRUZIONE E FORNITURA DI
MACCHINARI PER LA PREVENZIONE DI INFEZIONI
BATTERICHE PER LE PRODUZIONI FARMACEUTICHE,
LABORATORI DI RICERCA BIO-MEDICALI E PER I
SETTORI DELL'HEALTHCARE E DELLA COSMETICA.



SINCE 2013

LA NOSTRA STORIA



2013

Dall'idea di tre manager di progettare e produrre macchine di sterilizzazione e lavaggio per la prevenzione delle infezioni batteriche su scala mondiale, nasce "Last Technology srl"



2014

LAST presenta le prime macchine GMP al mercato Farmaceutico e delle Biotecnologie.



2015

L'azienda consegue la Certificazione ISO 9001:2008 ed introduce la divisione "Lab" per servire i centri di ricerca e i laboratori di microbiologia.




2016

Nel 2016 ottiene la Certificazione BS OSHAS 18001:2007 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro



2017

Il 2017 si caratterizza per l'intesa attività di sviluppo che ha implementato significativamente la gamma dei prodotti destinati al settore farmaceutico e ha portato allo sviluppo delle serie "Medical " destinata al settore medicale.

FILOSOFIA DEL CODICE ETICO

LAST è da sempre orientata verso la progettazione e realizzazione di prodotti di alta qualità caratterizzati da un elevato contenuto tecnologico ed elevate prestazioni: innovazione e design rappresentano elementi essenziali nello sviluppo della strategia aziendale.

VALORI

- # Innovazione # Design**
- # Soddisfazione del cliente # Conformità ai requisiti**
- # Valorizzazione delle risorse umane**

CODICE ETICO

Definisce i valori ed i principi di condotta rilevanti per LAST ai fini del buon funzionamento, dell'affidabilità, del rispetto di leggi e regolamenti nonché della reputazione della società.

Il Codice è concepito per guidarci sia nel lavoro quotidiano sia nella pianificazione strategica e nei processi decisionali.

RATING DI LEGALITA'



LAST è presente nell'elenco delle imprese con Rating di legalità così come previsto dall'art. 8 del Regolamento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

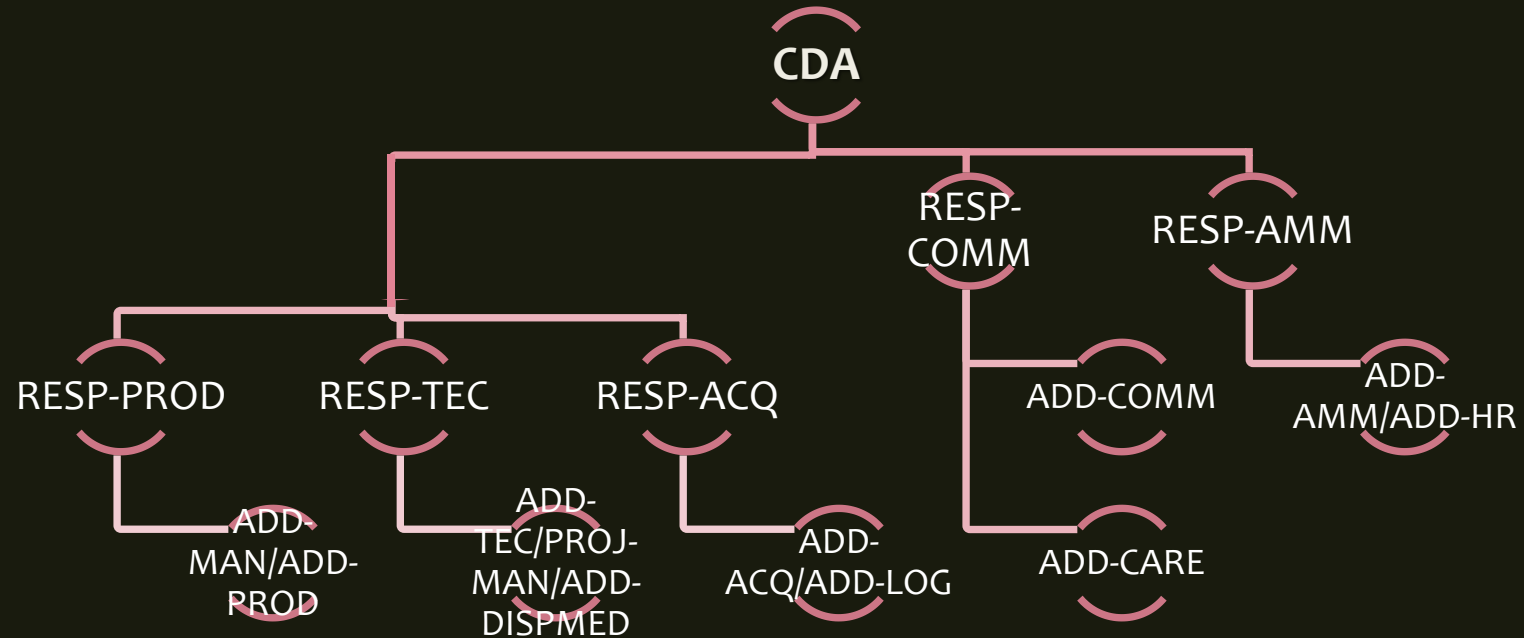
La società è costituita sotto la forma giuridica di società a responsabilità limitata.
La governance si basa sul modello tradizionale e prevede l'Assemblea dei soci e il Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione definisce le linee guida strategiche inerenti lo sviluppo del business e la gestione del portafoglio prodotti nei mercati di riferimento.

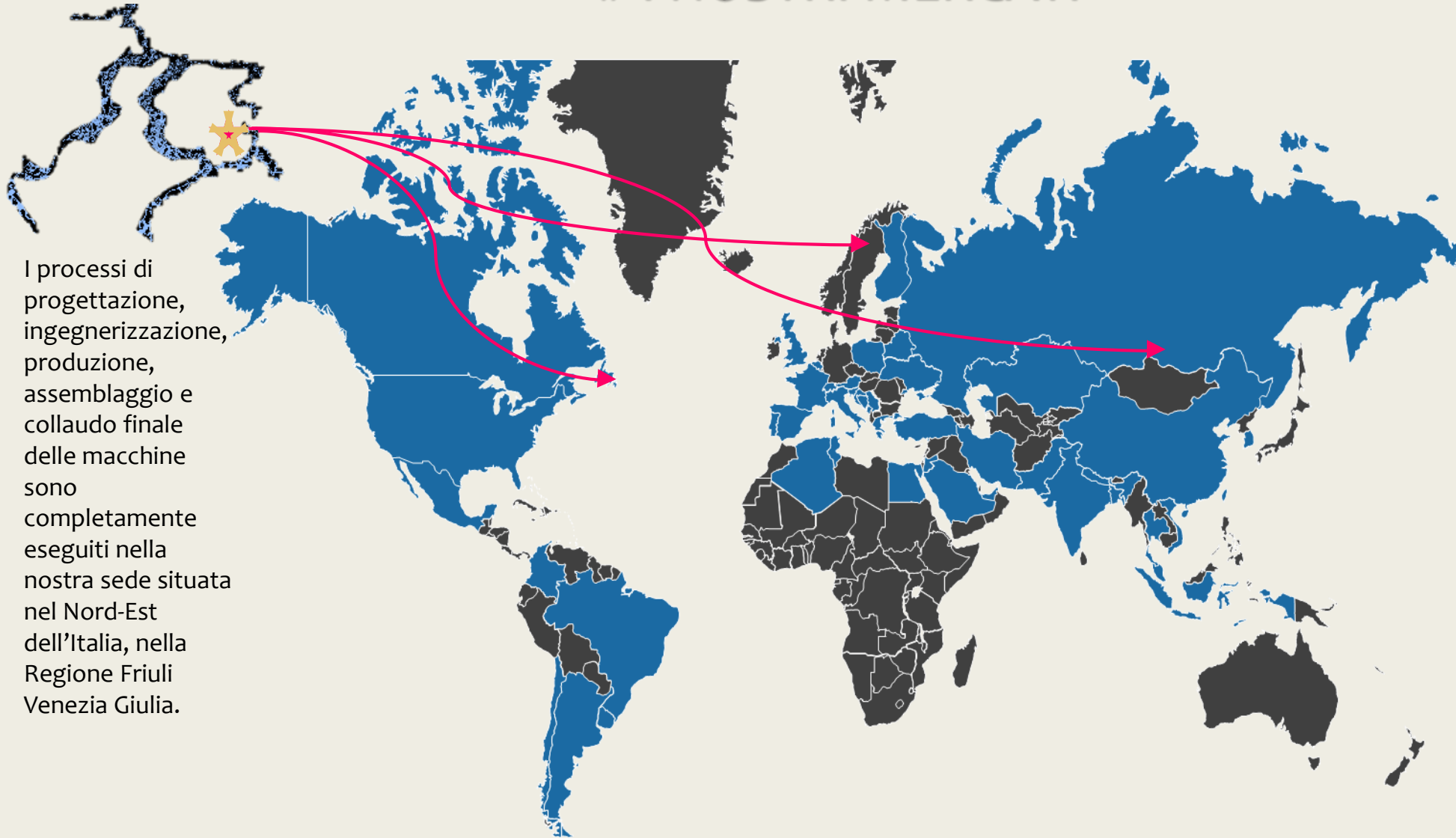
Nel 2017 Last ha articolato con maggiore dettaglio le funzioni della struttura organizzativa di tipo gerarchico funzionale.

Questo si traduce in una chiara volontà della Direzione di attribuire compiti e responsabilità ai propri collaboratori.

«Tutte le persone all'interno dell'organizzazione si adoperano per fare di LAST un posto in cui si è orgogliosi di lavorare, imparare, conseguire e celebrare il successo».



I NOSTRI MERCATI



I processi di progettazione, ingegnerizzazione, produzione, assemblaggio e collaudo finale delle macchine sono completamente eseguiti nella nostra sede situata nel Nord-Est dell'Italia, nella Regione Friuli Venezia Giulia.

LAST è presente con la sua rete di agenti a livello globale per offrire ai propri clienti le tecnologie più innovative per la sicurezza dei processi e la prevenzione delle infezioni e garantire in tal modo la sterilità dei medicinali contribuendo al miglioramento dello stato di benessere e della qualità della vita delle persone.

**#TUNISIA #SPAIN #EGYPT #ARGENTINA #MEXICO #BELARUS #THAILAND #TAIWAN
#ALGERIA #INDIA #SOUTH KOREA #ITALY #CHINA #IRAN #HONG KONG #RUSSIA
#AUSTRIA #TURKEY #BANGLADESH**

HIGHLIGHT DEL 2017



+23,5 %
i dipendenti rispetto al 2016



+ 20 %
di agenti rispetto al 2016



15.112 ore impiegate dal
personale altamente qualificato
per l'attività di R&D



4,17 mln di valore della
produzione

LE NOVITÀ....



STERIL +

Progettata per il processo di lavaggio, disinfezione termica e asciugatura dei materiali utilizzati nei dipartimenti di lavaggio e sterilizzazione (CSSDs) come attrezzature chirurgiche in metallo, oggetti in gomma e plastica, strumenti anestetici, etc.

WASH +



Progettata per la sterilizzazione attraverso vapore saturo di materiali utilizzati nei dipartimenti di lavaggio e sterilizzazione (CSSDs) resistenti al calore e all'umidità; come attrezzi chirurgici in metallo, vestiario medico, oggetti in gomma e plastica, etc.

LA NOSTRA GAMMA DI PRODOTTI

PHARMA Autoclavi a vapore saturo modello # **RSA**

Forni depirogenatori a calore secco modello # **DHS**

Essiccatori modello # **TD**

Sterilizzatori terminali modello # **TS**

Macchine di lavaggio, disinfezione e asciugatura di componenti macchina, utensili e contenitori modello # **UCW**

Processori di chiusure farmaceutiche modello # **CPE**

Generatore di vapore pulito modello # **CSG**

Tecnologie di Isolamento VHP modello # **VHPIT**



LAB

Autoclavi di Sterilizzazione cGLP a vapore saturo modello # **NEBULA**

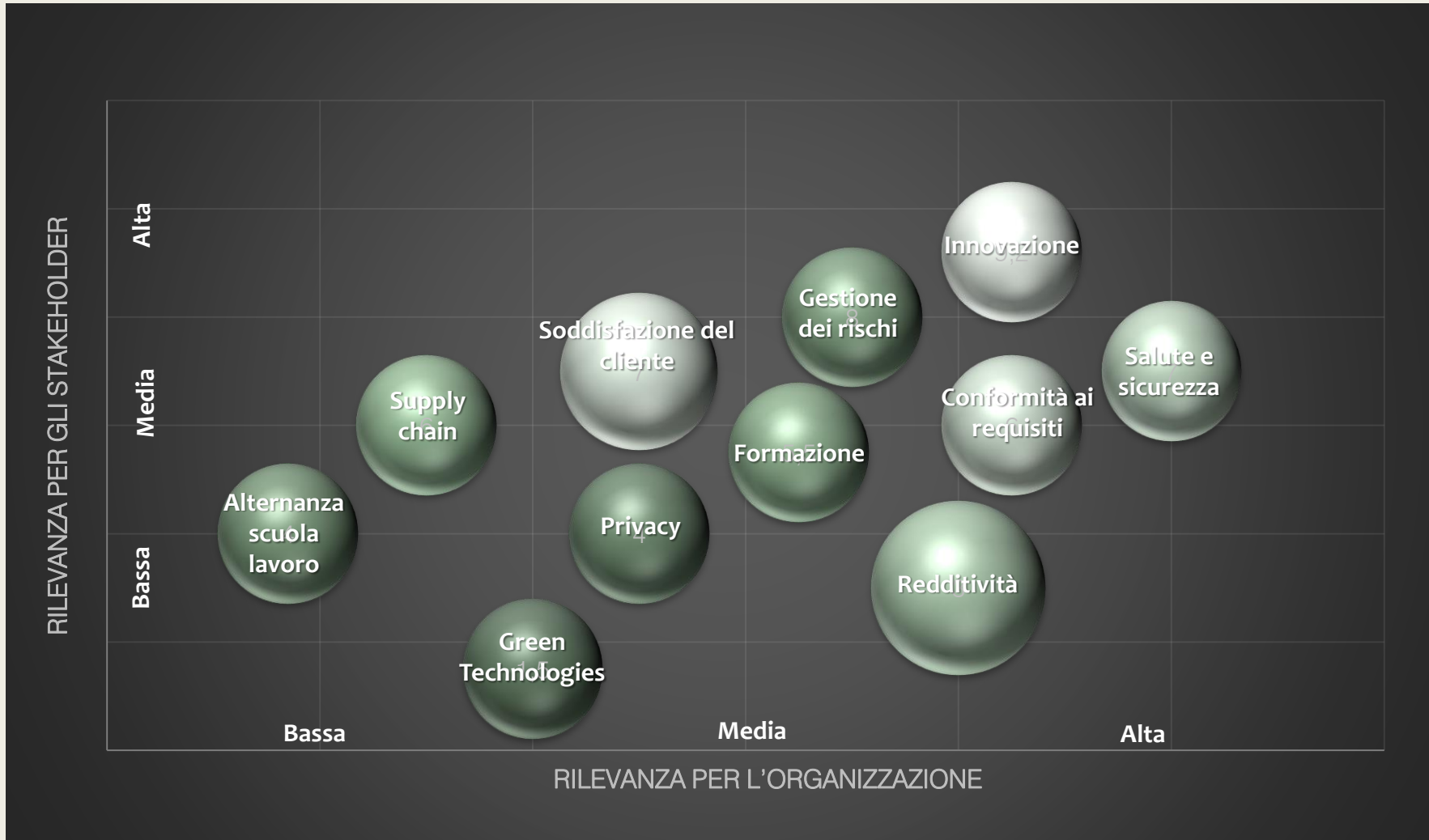
Lavavetriere cGLP modello # **AQUA**



ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è il punto di partenza per identificare le tematiche più rilevanti legate alla sostenibilità e definire coerentemente con la propria strategia di business, i contenuti del Bilancio di Sostenibilità.

Si considerano materiali, ovvero rilevanti, quegli aspetti che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali di LAST e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.



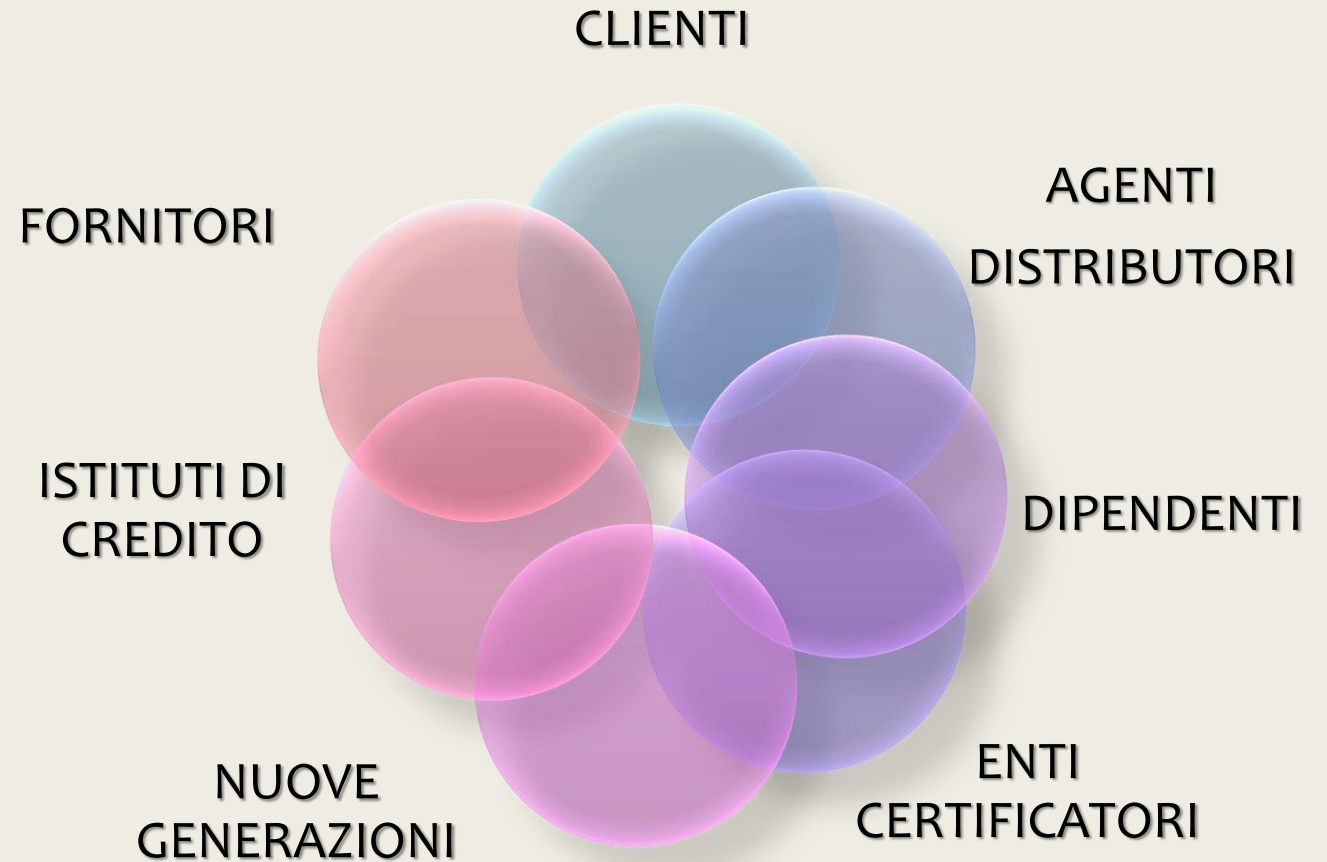
I NOSTRI STAKEHOLDERS

LAST considera molto importante mantenere una relazione costante e solida con tutti i propri stakeholder interni ed esterni.

Gli stakeholder rappresentano un'ampia gamma di interessi diversi e per LAST è importante prendere in considerazione i diversi punti di vista sia nell'attività operativa quotidiana che nella pianificazione strategica di lungo periodo.

Inoltre il sistema di gestione della sostenibilità tiene conto anche delle normative e dei principi standard internazionali:

- UNI EN CEI ISO 9001:2015;
- UNI EN ISO 13485:2016;
- BS OSHAS 18001:2007;
- Direttive, raccomandazioni e comunicazioni CE.

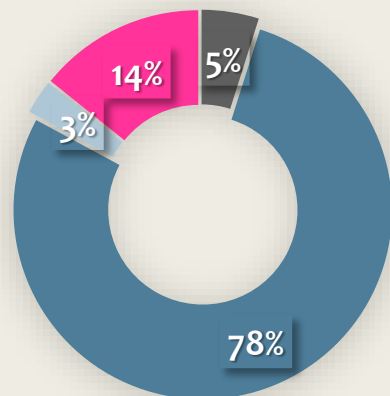


DISTRIBUZIONE DI VALORE

Il valore economico generato e distribuito rappresentano la capacità di un'azienda di creare ricchezza in maniera diretta e di ripartire la stessa tra i propri stakeholder.

	2017	2016
Valore economico direttamente generato	4.174	4.318
a) Ricavi	4.174	4.318
Valore economico distribuito	3.970	3.951
b) Costi operativi	3.255	3.268
c) Retribuzioni e benefit	594	544
d) Pagamenti ai fornitori di capitale	15	17
e) Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	106	122
Valore economico trattenuto	204	367

- Valore economico trattenuto
- Costi operativi
- Valore distribuito ai fornitori di capitale e alle P.A.
- Valore economico distribuito ai dipendenti



Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi della performance economica della società desumibili dal Bilancio d'esercizio 2017.

	2017	2016
Dati economici		
Valore della produzione	4.174	4.318
Margine operativo lordo	217	500
Risultato operativo	56	354
Utile Netto	62	247
Dati finanziari		
Immobilizzazioni nette	277	310
Capitale Circolante Netto	311	2.179
Fondi per rischi e oneri	16	64
Fondo TFR	72	41
Patrimonio netto	612	550
Indebitamento / Disponibilità	(1.031)	30
Dati operativi		
Investimenti	56	48
Consistenza media del personale	16	14
Consistenza personale al 31/12	20	15

APPROCCIO BASATO SUI RISCHI

Nel 2017 l'evoluzione normativa della ISO 9001 ha richiesto a LAST di valutare la propria organizzazione ed il suo contesto, attraverso un'attenta analisi dei fattori esterni ed interni ritenuti rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi

A tal fine il management si è concentrato nella formalizzazione degli obiettivi che la società si è posta analizzandone i rischi relativi e focalizzando l'attenzione sugli eventi che possono influenzare positivamente o negativamente il raggiungimento dei traguardi prefissati.

L'analisi effettuata ha seguito i seguenti steps:

- identificare il contesto esterno quindi le opportunità e le minacce che possono influenzare l'organizzazione;
- identificare il contesto interno ovvero le forze e le debolezze dell'organizzazione;
- definire le azioni più adatte alla strategia che l'organizzazione vuole perseguire.

L'analisi del contesto quindi è una analisi dei rischi "organizzativi" e le scelte riguardanti la struttura definita che ne consegue sono la risposta.

L'output del processo di analisi così come sopra descritto è stato raccolto in un documento del SGQS chiamato «Analisi del contesto», che viene periodicamente aggiornato dall'Alta Direzione per includere eventuali nuovi elementi di rischio e/o rivalutare gli esistenti.



UNI EN CEI ISO
9001:2015



BS OSHAS 18001:2017

In sviluppo...

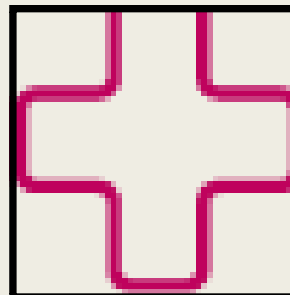
UNI EN ISO 13485:2016

I NOSTRI CLIENTI

« Rappresentano il fine ultimo per cui viene svolta l'intera attività aziendale, pertanto LAST è attenta a gestire con cura la relazione con essi ».

«La soddisfazione del cliente è un valore primario»

La società monitora la soddisfazione dei clienti attraverso periodici questionari di **customer satisfaction**, i quali anche per l'esercizio 2017 hanno evidenziato buoni risultati.



SVILUPPO DELLA NUOVA BUSINESS UNIT MEDICALE

LAST presenta la sua nuova gamma di prodotti dedicati al lavaggio e alla sterilizzazione nel settore Healthcare.

Nel corso del 2017 il fatturato risulta così ripartito:

- **96,4%** sui mercati internazionali
- **3,6%** sul mercato domestico



34 clienti attivi

Macchine rilasciate nel anno rispetto al 2016

+32%

2016
Nr.22

2017
Nr.29



I NOSTRI FORNITORI

LAST riconosce il ruolo di primaria importanza rivestito dai fornitori per lo sviluppo della società.

Nella scelta dei nostri fornitori, seguiamo sempre criteri oggettivi, documentabili, rintracciabili e adottiamo comportamenti orientati al massimo vantaggio competitivo per la società, assicurando e garantendo al tempo stesso a tutti i fornitori lealtà, imparzialità e pari opportunità di collaborazione.

865 ORDINI EMESSI AI FORNITORI NEL **2017**

3,3 mln DI FATTURATO

La qualificazione e la valutazione dei fornitori sono regolamentate dalla verifica dei requisiti di qualità tecnica, economica e organizzativa, dal rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa.

LAST si impegna affinché il proprio personale selezioni i fornitori nel rispetto delle procedure interne atte ad assicurare la scelta del fornitore che offra le migliori prestazioni sulla base dei requisiti richiesti. Questo ci permette di garantire l'instaurazione di rapporti stabili e duraturi basati sui principi di **trasparenza** e **correttezza**.

Incidenza fatturato d'acquisto di beni e servizi per area geografica

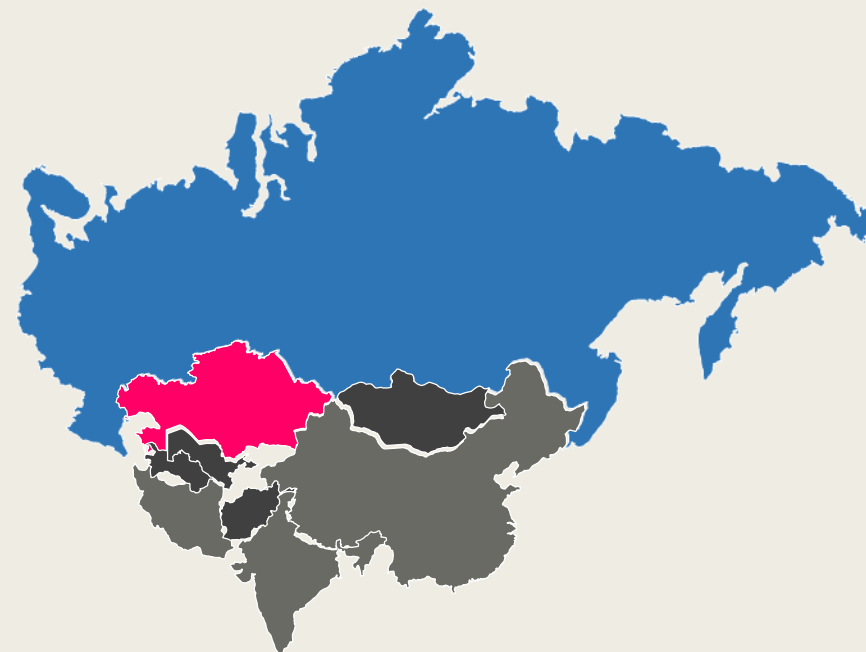
	2017	2016
Italia	93%	85%
Europa	4%	2,5%
Mondo	3%	12,5%

LA RETE VENDITA

LAST fornisce globalmente servizi di vendita e post-vendita, attraverso il supporto di una rete qualificata di Agenzie esclusive e partner commerciali.

La società ricerca partner commerciali (agenti, distributori), con l'obiettivo di incrementare il numero e la capillarità di piattaforme commerciali e service in ambito internazionale.

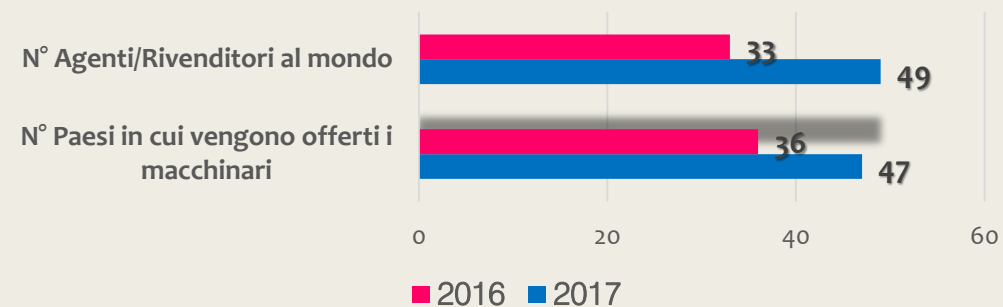
Nel corso del 2017 LAST si è concentrata sull'espansione della rete commerciale, ricercando collaborazioni con operatori specializzati nei mercati con maggiori tassi di crescita del settore farmaceutico e dei laboratori di ricerca.



Nr.155

Nel 2017 l'Asia è stata l'area con la maggior richiesta di offerte.

RETE DI VENDITA



I NOSTRI DIPENDENTI

Ci impegniamo a **valorizzare** le risorse umane attraverso la **crescita delle competenze** il **coinvolgimento**, la **motivazione** e la **sensibilizzazione** di tutti i collaboratori in modo che ciascuno di essi si comporti nel duplice ruolo di Cliente e Fornitore:

- come **Cliente**, nel pretendere il massimo livello di qualità da chi esegue il lavoro a monte della sua posizione;
- come **Fornitore**, nell'assicurare il massimo livello di qualità nel prodotto/servizio del suo lavoro, proponendo miglioramenti e impegnandosi a svolgerlo correttamente in modo da evitare rifacimenti.



«Una grande visione, senza grandi persone, è irrilevante.» - Jim Collins

I NOSTRI DIPENDENTI

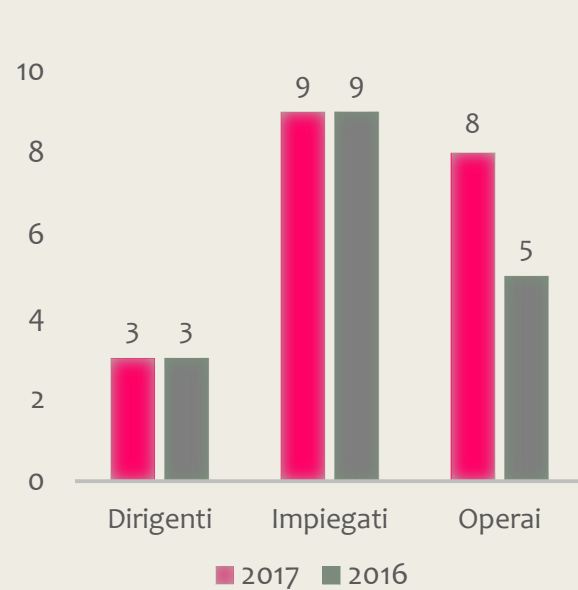
Al 31 Dicembre 2017 l'organico di LAST è pari a 20 unità, in crescita rispetto al 2016 di 4 lavoratori allocati al comparto produttivo.

La principale tipologia di contratto utilizzato rimane il tempo indeterminato seguito dall'apprendistato per le risorse provenienti dal mondo della scuola.

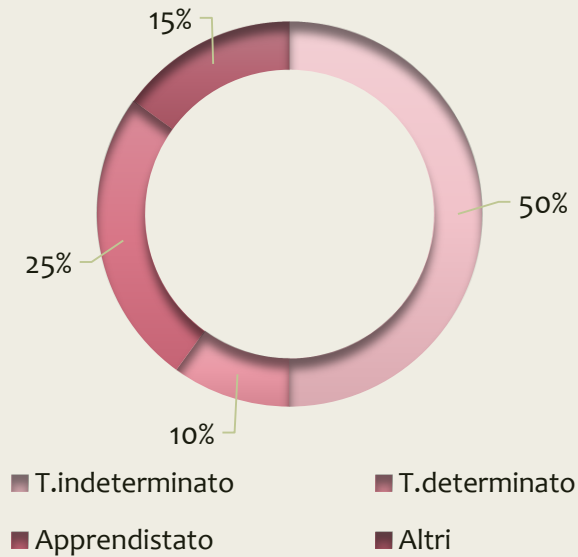
Il 100 % dei contratti è a tempo pieno.

L'età media dei dipendenti è di 36 anni.

NUMERO DIPENDENTI



TIPOLOGIA DI CONTRATTO



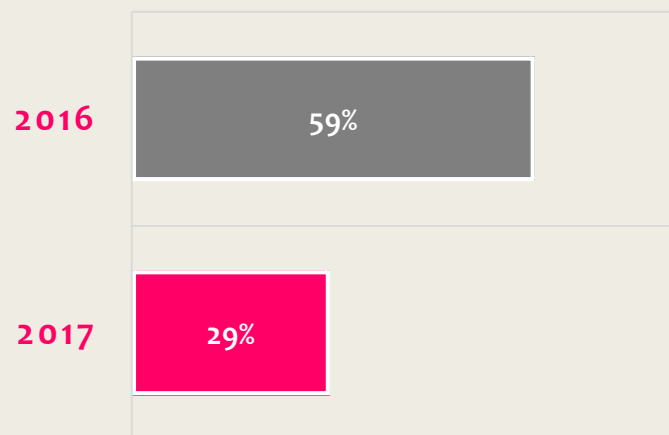
DIPENDENTI PER FASCIA D'ETA'

(Età)	2017		2016	
	♀	♂	♀	♂
< 30	3	5	2	6
31-40		6		3
41-50		6		6
> 50				
Totale	3	17	2	15

TASSO DI ASSENTEISMO

	2017	2016
% di assenteismo	0,3	1,4

TURNOVER DEL PERSONALE



Il turnover del personale in termini percentuali si è dimezzato grazie alla stabilizzazione dell'organico medio nel corso del 2017.

FORMAZIONE E SVILUPPO

	2017	2016
Spesa in formazione	5.200	12.695
Ore in formazione	169	535

Nel 2017 la società ha erogato la formazione obbligatoria per la SSL sul lavoro a tutti i nuovi dipendenti, in attesa di erogare i percorsi formativi ad hoc pianificati per il 2018 attraverso il fondo Fonarcom a cui la società aderisce.



TELELAVORO

Il 2017 è stato l'anno della sperimentazione...

La società ha concesso ai lavoratori penalizzati dalle lunghe distanze per raggiungere il posto di lavoro la flessibilità di lavorare occasionalmente da casa con la formula del telelavoro.



Il 10% dei dipendenti utilizza il telelavoro.

SALUTE & SICUREZZA SUL LAVORO

La società nell'ambito della propria attività garantisce la sicurezza e la salute di tutti i lavoratori e gli eventuali appaltatori coinvolti con l'intento di:

- prevenire i rischi;
- ridurre gli infortuni e le malattie professionali.

Per perseguire questi obiettivi, LAST mantiene attivo il Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro nel rispetto della norma BS OHSAS 18001:2007 e si impegna a diffondere una appropriata cultura e sensibilità sulle problematiche in materia di sicurezza sul lavoro, favorendo il continuo scambio di informazioni fra tutti gli attori e, particolarmente, fra il Datore di Lavoro, il Servizio di Prevenzione e Protezione, i Preposti, i Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza e, più in generale, tutti i lavoratori.

LAST nella politica per la sicurezza enfatizza l'obiettivo «zero infortuni» e sostiene l'impegno di tutti a perseguire la massima attenzione nello svolgimento in sicurezza delle proprie attività al fine di ridurre al minimo gli incidenti/infortuni.

INDICATORI SSL

	2017	2016
Indice di incidenza	5	0
Indice di gravità	0,96	0
Indice di frequenza	3,2	0
N° incidenti	1	0

Nel 2017 si è verificato un incidente che ha generato un effetto distorsivo sugli indicatori a causa dell'organico aziendale ancora contenuto.



Le ore di formazione per la Salute & Sicurezza sul Lavoro erogate nel 2017.

PARTECIPAZIONE

Coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori nella definizione della nuova politica per la sicurezza che pone maggiormente l'accento sull'impegno trasversale di tutto l'organico aziendale, indipendentemente dalla mansione e livello, a considerare la sicurezza sul lavoro come parte integrante della gestione aziendale e come obiettivo da perseguire con fermezza e responsabilità da parte di tutti.

OPPORTUNITA' PER LA SSL

La società passerà dalla BS OSHAS 18001 alla UNI ISO 45001 nel 2019 per gestire e documentare in modo efficiente le numerose attività che la tematica di prevenzione e tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro richiede.

CONSULTAZIONE

La consultazione implica una comunicazione a due direzioni che coinvolga il dialogo e gli scambi.

Nel 2017 ci sono state periodiche consultazioni tra RSPP e RLS per portare al miglioramento dell'ambiente di lavoro in materia di SSL e prevenire situazioni pericolose causa di incidenti.

NUOVE GENERAZIONI

Il progetto alternanza scuola-lavoro

LAST riconosce l'importanza di supportare gli istituti scolastici per favorire l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Per questo dal 2017 l'azienda è iscritta nella sezione speciale del registro delle imprese per l'alternanza scuola-lavoro in modo da contribuire alla realizzazione di un collegamento organico tra istituzioni scolastiche e formative e mondo del lavoro.

Avvicinare i giovani studenti al mondo del lavoro con formazione ed esperienza permette a LAST di individuare e selezionare giovani talenti da inserire nell'organico aziendale in una prospettiva di medio-lungo periodo al termine dei percorsi scolastici.



7 convenzioni
stipulate
nell'anno
scolastico
2017-2018



ISTITUTI BANCARI

LAST intrattiene rapporti di continuità con gli istituti di credito per condividere obiettivi di medio e lungo termine, destinazione degli investimenti e andamento aziendale, sempre in ottica di rispetto reciproco e trasparenza delle informazioni.

Nel 2017 la posizione debitoria dell'azienda è stata caratterizzata da finanziamenti a breve termine in prevalenza nella forma di anticipo sui contratti acquisiti.



ENTI CERTIFICATORI

LAST certifica i propri processi su base volontaria in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e OHSAS 18001:2017.

Per assicurare una corretta rappresentazione della posizione della società, Last intrattiene un rapporto collaborativo e trasparente con gli Enti Certificatori.

I SOCIAL NETWORK

Dal 2015, LAST è presente nei **social media** per cogliere le opportunità fornite dai nuovi canali di comunicazione del web.

Il processo di rinnovamento della **digital identity** aziendale in corso ha riscontrato maggior successo tramite il nuovo **sito web** di LAST.

Il portale totalmente rinnovato, pone al centro dell'attenzione le tre divisioni produttive dell'azienda, **Pharma, Lab & Care**, rendendo più immediata la ricerca della gamma e le caratteristiche delle soluzioni proposte da Last Technology.



131
FOLLOWER
su **LinkedIn**



10
NEWSLETTER
inviate



2 video
caricati



7.468 visite al sito
www.lasttechnology.it

45 FAN su
Facebook

TECNOLOGIE GREEN

LAST si impegna ad orientare le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali.

Coerentemente con il cambiamento tecnologico e del mercato, la società si impegna ad offrire ai propri clienti un'ampia gamma di soluzioni volte a contenere i **consumi energetici** ed assicurare **costi di gestione minimi**.

Tali soluzioni sono rivolte ad aziende sanitarie ed industrie farmaceutiche con cicli produttivi continui ed intensivi dove la ripetibilità dei processi consente sul medio termine un significativo risparmio dei consumi e un conseguente contenimento dei costi. Tali macchine sono inoltre pensate per quelle aree del mondo in via di sviluppo dove l'acqua è una risorsa limitata e vi è una maggiore attenzione al tema dei consumi.

BE GREEN... BE SMART
BE GREEN... BE SMART



6 PROGETTI

15.112 ORE
IN
R&D NEL 2017

IL NOSTRO IMPEGNO

STAKEHOLDER	OBIETTIVI 2016-2019	LIVELLO DI COMPLETAMENTO AL 31/12/2017	COMMENTO
TUTTI GLI STAKEHOLDERS	Aggiornare il sistema di gestione al fine di renderlo conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.	COMPLETED	LAST ha ottenuto nel 2018 il certificato aggiornato ai nuovi requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.
TUTTI GLI STAKEHOLDERS	Ottenere la certificazione UNI EN ISO 13485:2016 per i dispositivi medici.	IN PROGRESS	La norma, punto di riferimento per la gestione dei Sistemi di Gestione Qualità nel settore dei dispositivi medici, è propedeutica per l'Organizzazione che intende occuparsi di progettazione, produzione, distribuzione, installazione e manutenzione di dispositivi medici.
DIPENDENTI	Introduzione di un progetto che premi i dipendenti che propongono soluzioni innovative in tutti gli ambiti lavorativi.	IN PROGRESS	Progetto dedicato alle proposte migliorative dei dipendenti
TUTTI GLI STAKEHOLDERS	Specifiche attività formative/informative in materia di sicurezza sul lavoro.	IN PROGRESS	Passaggio allo standard internazionale UNI EN ISO 45001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) per assicurare l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e consentire all'Organizzazione di valutare meglio i rischi e migliorare le proprie prestazioni, considerando con attenzione il proprio contesto e i propri interlocutori (le cosiddette "parti interessate").

STAKEHOLDER	OBIETTIVI 2016-2019	LIVELLO DI COMPLETAMENTO AL 31/12/2017	COMMENTO
TUTTI GLI STAKEHOLDERS	Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori.	IN PROGRESS	Tutti i valori in ambito sistemi di gestione qualità sono aumentati rispetto al 2017.
CLIENTI	Uniformizzazione del processo di gestione relativo alle richieste di Customer Service che provengono da tutti i Paesi del mondo.	IN PROGRESS	È stata avviata l'omogeneizzazione e la centralizzazione del processo di gestione per le richieste di Customer Service, estendendo l'utilizzo del CRM all'area B2B. Il progetto prevede che il Customer Service diventi il contatto principale tra il consumatore, il cliente e LAST nelle fasi di vendita, post vendita, logistica, assistenza tecnica, qualità.

*“L’unico vantaggio competitivo sostenibile è l’abilità di imparare più in fretta della concorrenza”
Arie de Geus*