



BLASTNESS
GROUP

Bilancio di sostenibilità

2024



Sommario

6	1.	Lettera agli stakeholder
7	2.	Nota metodologica
8	3.	Analisi di materialità
10	3.1	Le modalità di engagement con gli stakeholder
15	4.	Il Gruppo Blastness
16	4.1	Identità e mission
18	4.2	La struttura societaria del Gruppo
19	4.3	Core values, vision e storia
24	4.4	Brand, presenza sul mercato e modello di business
27	4.5	Le performance economiche e il valore generato per gli stakeholder
29	4.6	Gli impatti ambientali del Gruppo
33	5.	Governance e innovazione
34	5.1	La governance e la gestione della sostenibilità
40	5.1.1	Etica, legalità e prevenzione della corruzione
42	5.2	Innovazione come motore della crescita
42	5.2.1	Know-how e protezione del valore
44	5.2.2	Sicurezza informatica e protezione delle informazioni sensibili
47	5.3	La relazione con i clienti: l'efficienza del customer care
51	6.	Persone, cultura e benessere organizzativo
52	6.1	Il valore delle persone nel nostro modello aziendale
54	6.1.1	Le nostre persone
59	6.1.2	Diversità, inclusione e pari opportunità
63	6.1.3	Welfare aziendale
65	6.2	Valorizzazione delle nostre persone
65	6.2.1	Formazione continua e talent management
74	6.2.2	Tutela della salute e sicurezza
75	7.	Indice dei contenuti GRI

Lettera agli stakeholder

Ai collaboratori,
ai fornitori,
ai finanziatori,
agli azionisti,
alla Pubblica Amministrazione
e alla comunità tutta.

La redazione, su base volontaria, del nostro primo Bilancio di Sostenibilità, è uno dei passi che facciamo con naturalezza ed orgoglio lungo il percorso di *Blastness*, un percorso che da sempre è fondato su valori di trasparenza, onestà, correttezza, responsabilità, rispetto, comunicazione e condivisione.

Valori che hanno contribuito al raggiungimento di risultati importanti e riconoscimenti prestigiosi. Valori che, come azionista ed azienda, abbiamo trasmesso e cerchiamo costantemente di trasmettere al nostro team e che, a sua volta, è riuscito e riesce costantemente a far percepire all'esterno, presso i nostri clienti, i nostri fornitori, il sistema bancario e finanziario, il mercato e tutta la comunità.

Valori che, indirettamente, trasmettiamo anche al Paese in cui viviamo e che rendiamo partecipe, con il nostro contributo, dei nostri successi, dimostrando che si può fare impresa con alta redditività nel pieno rispetto di tutto e di tutti.

Il nostro stesso pay-off, sul quale è stata fondata *Blastness* nel 2004, è rivolto agli altri e a favore degli altri, evidenziando la base etica della visione strategica imprenditoriale: "Growing Your Business". Desideriamo essere retribuiti per lo sviluppo del business dei nostri clienti e lavoriamo per offrire loro sistemi e servizi che possano far crescere le loro marginalità in modo tale che una piccola parte delle stesse gli permetta di pagare il valore di quanto fornito da *Blastness*. Inoltre, essendo riusciti, in oltre 20 anni di lavoro e investimenti costanti, a far ottenere ai nostri clienti volumi di disintermediazione superiori alle nostre migliori aspettative, contribuiamo a trattenere all'interno del sistema aziendale italiano una parte dei ricavi dell'industria turistico-ricettiva che vanno altrimenti in altri paesi, a favore dei grandi portali internazionali.

Blastness è oggi un'azienda con performance economico-finanziarie virtuose, ma nasce con la mission di operare e crescere in un sistema virtuoso, generando valore per tutti gli stakeholder, con forte e costante attenzione ai valori etici e morali.

Questo primo Bilancio di Sostenibilità ci aiuta a comunicare e valorizzare verso tutti, sia verso l'interno che verso l'esterno, quello che abbiamo fatto e che stiamo facendo in ambito ESG, ma è ancora più utile ed importante per comprendere e mettere in luce le nostre aree di miglioramento e le opportunità di intervento, per procedere nel nostro percorso e perseguire l'obiettivo di diventare un player sempre più importante a livello globale nel settore travel-tech e al tempo stesso mantenere, sviluppare e rappresentare i nostri valori fondanti.



A stylized, handwritten signature in black ink that reads "Andrea Delfini".

Andrea Delfini
Blastness CEO & Founder

Nota metodologica

- GRI 2-1** Dettagli sull'organizzazione
- GRI 2-3** Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto
- GRI 2-4** Rettifiche di informazioni
- GRI 2-5** Revisione esterna
- GRI 2-6** Attività, catena del valore e altre relazioni aziendali

Il presente bilancio di sostenibilità rappresenta la prima rendicontazione volontaria del *Gruppo Blastness*, un passo importante per consolidare una maggiore consapevolezza rispetto alle proprie performance ambientali, sociali e di governance e per avviare un percorso strutturato verso la definizione di un Piano Strategico di Sostenibilità. L'obiettivo è quello di costruire un quadro chiaro e trasparente del contributo del Gruppo, valorizzando le attività svolte e definendo le basi per un miglioramento continuo.

Il documento riporta le informazioni riferite al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2024. Ove possibile, le informazioni quantitative sono state integrate con i dati al 31 dicembre 2023, così da favorire un confronto più efficace e iniziare a delineare la tendenza evolutiva delle principali performance. Il perimetro di rendicontazione comprende *Blastness Group Holding S.p.A.*, *Fox Technologies S.r.l.* e *Blastness S.p.A.*, società che costituiscono il cuore delle attività del Gruppo e ne rappresentano gli impatti più significativi in ottica ESG. Le società *Blastness Americas Corp*, *Blastness UK Ltd* e *Athena Solutions S.r.l.* (acquisita al 51% nel dicembre 2024) non sono attualmente incluse in quanto considerate non materiali rispetto agli obiettivi di questa prima edizione, ma sarà valutata nel tempo la loro eventuale integrazione all'interno del reporting.

Nel presente Bilancio, i termini "Gruppo" o "Gruppo Blastness" si riferiscono pertanto esclusivamente alle tre società ricomprese nel perimetro, che corrispondono anche all'intero consolidato economico-finanziario. La redazione del documento segue gli Standard della Global Reporting Initiative (GRI) 2021, adottando l'opzione "with reference", con l'intento di garantire un'informativa coerente e allineata ai principali framework internazionali di sostenibilità.

Dove rilevante, sono stati indicati anche gli obiettivi che il Gruppo si propone di raggiungere nel biennio 2025–2026, al fine di delineare una visione di lungo periodo orientata alla crescita e alla progressiva integrazione dei temi ESG nei processi decisionali.

Il documento non è soggetto a revisione esterna. Per ulteriori informazioni è possibile contattare il Gruppo all'indirizzo email sustainability@blastness.com.

Analisi di materialità

- GRI 3-1** Processo di determinazione dei temi materiali
- GRI 3-2** Elenco dei temi materiali
- GRI 3-3** Gestione dei temi materiali

L'analisi di materialità rappresenta uno strumento essenziale per identificare, valutare e prioritizzare gli impatti ambientali, sociali e di governance (ESG) più rilevanti per il *Gruppo Blastness* e per i suoi stakeholder. Attraverso questo processo il Gruppo definisce le tematiche che possono influenzare in modo significativo la creazione di valore nel medio-lungo periodo, offrendo una guida concreta per l'evoluzione della strategia di sostenibilità.

Per questa prima edizione del Bilancio di sostenibilità, *Blastness* ha adottato un approccio partecipativo, coinvolgendo attivamente i dipendenti - con una forte rappresentanza della prima linea manageriale - e garantendo la supervisione diretta dell'Amministratore Delegato. Il processo è stato affiancato dal supporto di consulenti esterni, che hanno condotto un'analisi di benchmarking sui principali competitor del settore e integrato le indicazioni degli Standard SASB pertinenti all'information technology. Questa attività ha permesso di definire una lista preliminare di tematiche rilevanti, escludendo gli standard non applicabili al contesto operativo del Gruppo. In ambito ambientale, l'attenzione si è concentrata in particolare sui consumi energetici e sulle emissioni, individuati come aspetti prioritari per il business.

Nel corso di una riunione dedicata sono state presentate e discusse le descrizioni dettagliate degli impatti individuati, opportunamente contestualizzati rispetto al settore e alla realtà aziendale di *Blastness*. Sono state inoltre condivise le prevalutazioni formulate dal team di consulenza. Ogni impatto è stato classificato come positivo o negativo, effettivo o potenziale, e valutato sulla base di tre parametri: entità, diffusione e probabilità; per gli impatti negativi è stato considerato anche il grado di irrimediabilità.

Le valutazioni preliminari sono state successivamente approfondite attraverso un questionario online rivolto al management. I referenti aziendali hanno ordinato gli impatti in base alla loro rilevanza per ciascuna dimensione ESG, confermando o modificando le prevalutazioni discusse in plenaria, con la possibilità di segnalare ulteriori impatti non precedentemente inclusi. In totale sono stati raccolti 16 questionari, che hanno sostanzialmente confermato la lista delle tematiche materiali individuate nella fase iniziale. Sono emersi inoltre suggerimenti utili, che verranno valorizzati nell'ambito della definizione del Piano Strategico di Sostenibilità.

La metodologia adottata ha garantito un processo trasparente e partecipativo, fondato su valutazioni sia qualitative sia quantitative, e ha costituito la base per la selezione delle tematiche ESG oggetto di rendicontazione nel presente documento. Il percorso seguito è pienamente in linea con quanto previsto dallo Standard GRI 3: Material Topics (2021).

Nella seguente tabella sono riportati gli impatti materiali emersi dall'analisi e gli Standard GRI ad essi associati.

	STANDARD GRI	DESCRIZIONE IMPATTO	TIPOLOGIA IMPATTO
1	GRI 305-1, 305-2	Emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2)	Negativo effettivo
2	GRI 305-3	Emissioni indirette (Scope 3)	Negativo effettivo
5	GRI 401-2	Welfare aziendale e benessere dei collaboratori	Positivo effettivo
6	GRI 401-1, 404-1	Capacità di attrarre e trattenere talenti	Positivo effettivo
7	GRI 403-1, 403-2	Salute e sicurezza degli agenti commerciali	Negativo effettivo
8	GRI 404-2	Gestione, formazione e valorizzazione delle risorse umane	Positivo potenziale
9	GRI 405-1	Diversity&Inclusion e pari opportunità	Positivo effettivo
10	GRI 418-1	Cybersecurity e Data protection	Negativo potenziale
11	GRI 205-2, 205-3	Governance, etica e integrità nella conduzione del business	Positivo effettivo
13	GRI 418-1 (copyright)	Tutela della proprietà intellettuale	Positivo effettivo
14	GRI 418-1, 102-43	Efficienza del customer care	Positivo effettivo
15	GRI 203-2, 302-4	Innovazione dei prodotti e servizi offerti	Positivo effettivo
16	GRI 102-2, 102-7	Brand identity e presenza sul mercato	Positivo effettivo

Le modalità di engagement con gli stakeholder

Il Gruppo *Blastness* è impegnato nel costruire relazioni solide e durature, fondate sulla collaborazione reciproca con tutti gli stakeholder con cui interagisce.

Per quanto riguarda i dipendenti, il Gruppo dedica particolare attenzione alla creazione di un ambiente di lavoro positivo e inclusivo, in cui la qualità delle relazioni interne e il clima aziendale rappresentano elementi centrali. Per rafforzare il senso di appartenenza e la coesione tra i team, vengono organizzati momenti di allineamento strategico, occasioni di socialità e iniziative incentive che coinvolgono l'intera popolazione aziendale, come il *Blastness Party* annuale durante la fiera TTG di Rimini e un viaggio incentive dedicato al team building. Queste iniziative costituiscono occasioni preziose di riconoscimento e condivisione dei successi, celebrando i traguardi raggiunti e consolidando i legami tra i membri del team.

Allo stesso tempo, il Gruppo attribuisce grande importanza alla costruzione di relazioni trasparenti, collaborative e durature con i propri clienti. Le iniziative intraprese mirano a generare valore reciproco e a promuovere un dialogo costante, favorendo la crescita comune. Tra gli appuntamenti più significativi spicca il *Blastness Party*, organizzato ogni anno a ottobre in occasione del TTG di Rimini: un momento unico che riunisce l'intero team aziendale, clienti e prospect, durante il quale vengono conferiti i *Blastness Awards*, riconoscimenti rivolti alle strutture ricettive e ai professionisti che si sono distinti nelle performance di vendita e nell'utilizzo delle soluzioni *Blastness*.

Il dialogo con i clienti prosegue durante tutto l'anno attraverso la produzione di contenuti di approfondimento, come interviste scritte e video che raccontano le collaborazioni, i risultati raggiunti e le soluzioni adottate. Le principali fiere di settore, nazionali e internazionali - tra cui TTG Rimini, BIT Milano, ITB Berlino, WTM Londra, Fitur Madrid e ATM Dubai - offrono ulteriori occasioni di confronto, rafforzamento delle relazioni e apertura a nuove opportunità di dialogo.

Il Gruppo sostiene inoltre la crescita professionale del settore, offrendo ai propri clienti l'opportunità di partecipare gratuitamente o a condizioni agevolate a conferenze e iniziative formative, contribuendo allo sviluppo delle competenze e alla diffusione di conoscenze strategiche.

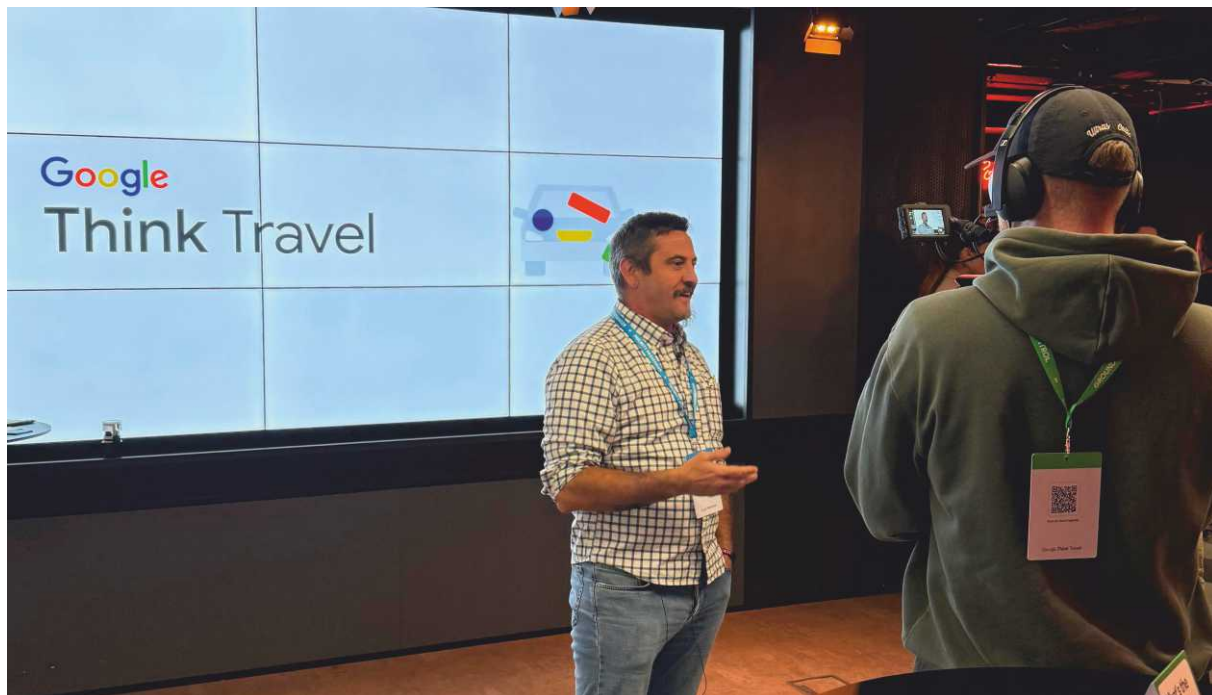
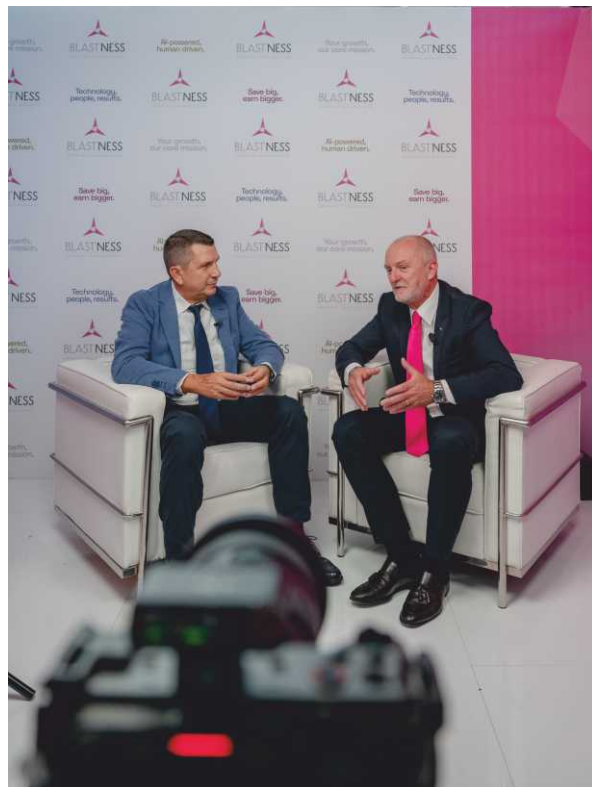


Blastness partecipa attivamente alle iniziative di networking e formazione del mercato alberghiero. Il Gruppo sponsorizza e partecipa regolarmente a eventi formativi e conferenze di settore, tra cui Hospitality Day (Rimini), ITHIC (Roma), Luxury Hospitality Conference (Milano), Global Revenue Forum (Milano e Madrid) e FHS Dubai, intervenendo con panel e contributi dedicati all'analisi dei trend, all'innovazione e alle performance alberghiere.

L'azienda inoltre ha rapporti consolidati con associazioni di settore quali EHMA (European Hotel Manager Association) e ADA (Associazione Direttori d'Albergo) e sostiene consorzi e realtà territoriali, contribuendo alla crescita del comparto turistico-ricettivo e promuovendo occasioni di confronto e scambio professionale su tutto il territorio nazionale.

Blastness ha sviluppato anche partnership strategiche con player internazionali come Google, Microsoft e Tripadvisor. Queste collaborazioni, frutto delle eccellenti performance nel digital advertising, hanno consentito all'azienda di ottenere riconoscimenti e certificazioni ufficiali, oltre a garantire l'accesso a risorse esclusive e alla possibilità di testare in anteprima nuove funzionalità e prodotti. I partner internazionali partecipano inoltre alle attività formative promosse direttamente da *Blastness*, contribuendo con dati, insight e analisi utili ai professionisti del settore.

Infine, in relazione alla comunità e alla collettività, *Blastness* partecipa ogni anno a "Fare Turismo", l'appuntamento nazionale dedicato all'orientamento, alla formazione e al lavoro nel settore turistico, rivolto a studenti, diplomati, laureati, docenti e operatori del settore.



3.1 Le modalità di engagement con gli stakeholder



Il Gruppo Blastness

Highlight

Vincitrice del premio
Best Performance
Award 2024/2025
nella categoria

**Best Performing
Small Company**
promosso da
SDA Bocconi

Oltre
2.000 clienti
in Italia e nel mondo
nel 2025

Piantumazione di
1.200 alberi
solo nel 2024

100%
di energia elettrica
acquistata da
Fox Technologies
proveniente da
**fonti di origine
rinnovabile**

Oltre
28 milioni di €
di valore economico
generato

Oltre
24 milioni di €
di valore economico
distribuito
agli stakeholder

Identità e mission

GRI 2-1 Dettagli sull'organizzazione

Blastness è un'azienda travel-tech il cui nome unisce il termine greco antico βλαστός (“crescere”) alla parola inglese business, a rappresentare la sua mission di essere partner per lo sviluppo del business dei suoi clienti, come declinato nel pay-off “Growing Your Business”. Fondata nel 2004, agli albori della digitalizzazione del settore turistico e dell'affermarsi della vendita online delle camere d'albergo, si è evoluta fino a diventare il principale one-stop-shop italiano per lo sviluppo alberghiero digitale e da 15 anni consecutivi è leader in Italia nella fornitura a hotel 5 stelle di CRS, sistemi di vendita e distribuzione online. Oggi supporta oltre 2.000 strutture ricettive tra hotel indipendenti, gruppi e catene.

La missione di Blastness è affiancare le strutture ricettive nel loro percorso di crescita digitale, offrendo tecnologie, servizi e consulenza strategica per incrementare le prenotazioni dirette dai siti ufficiali e ottimizzare il revenue management. Grazie a una suite di sistemi sviluppata internamente e a competenze specialistiche in ambito revenue e digital, Blastness supporta gli albergatori nella riduzione dei costi di intermediazione e nel miglioramento della redditività operativa.

L'azienda mette a disposizione un ventaglio completo di prodotti e tecnologie avanzate per la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni, insieme a soluzioni per rafforzare la presenza e la visibilità online delle strutture ricettive. Le aree di specializzazione includono: sistemi di prenotazione, connettività e distribuzione, strumenti di intelligence, revenue management, sviluppo di siti web, comunicazione e digital marketing.



IMPRESE VINCENTI

V Edizione

IMPRESE VINCENTI

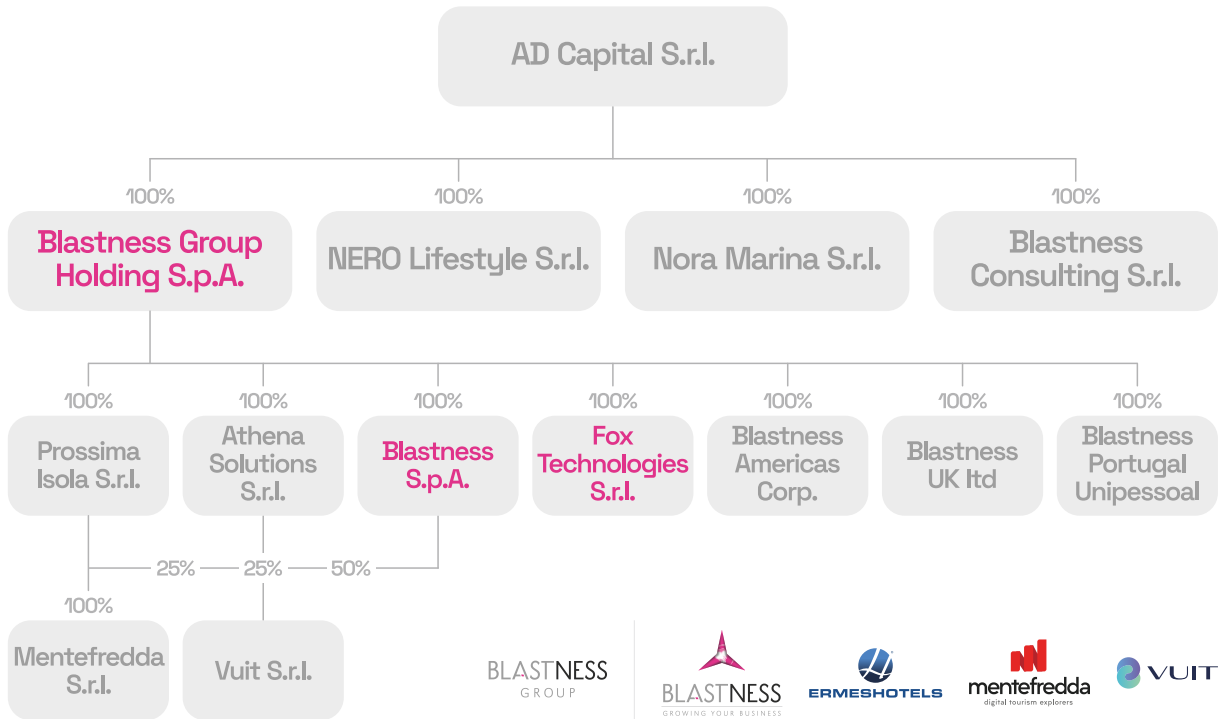
Il programma di Intesa Sanpaolo dedicato alla valorizzazione delle eccellenze imprenditoriali italiane. La sostenibilità e l'inclusività tra i parametri di valutazione.

Cuneo, 25 giugno 2024



La struttura societaria del Gruppo

aggiornata al 10/12/2025



Società incluse nel perimetro di rendicontazione:

BLASTNESS
GROUP

Blastness Group Holding S.p.A.

Sede legale: Piazza Castello, 26, Milano (20121)
P. IVA: 12688520969
Capitale sociale: euro 200.000
interamente sottoscritto da *AD Capital S.r.l.*



BLASTNESS
GROWING YOUR BUSINESS

Blastness S.p.A.

Sede legale: Piazza Castello, 26, Milano (20121)
P. IVA: 01195440118
Capitale sociale: euro 150.000
interamente sottoscritto da *Blastness Group Holding S.p.A.*



Fox Technologies S.r.l.

Sede legale: Piazza Castello, 26, Milano (20121)
P. IVA: 10456530962
Capitale sociale: euro 200.000
interamente sottoscritto da *Blastness Group Holding S.p.A.*

Core values, vision e storia

Core value

Alla base dell'attività di *Blastness* vi sono valori come l'etica professionale, la correttezza, la trasparenza e la costante ricerca dell'eccellenza. Centrale è inoltre l'attenzione alle relazioni umane, sia all'interno dell'organizzazione che nei rapporti con clienti e partner, con l'obiettivo di costruire legami professionali solidi e duraturi.

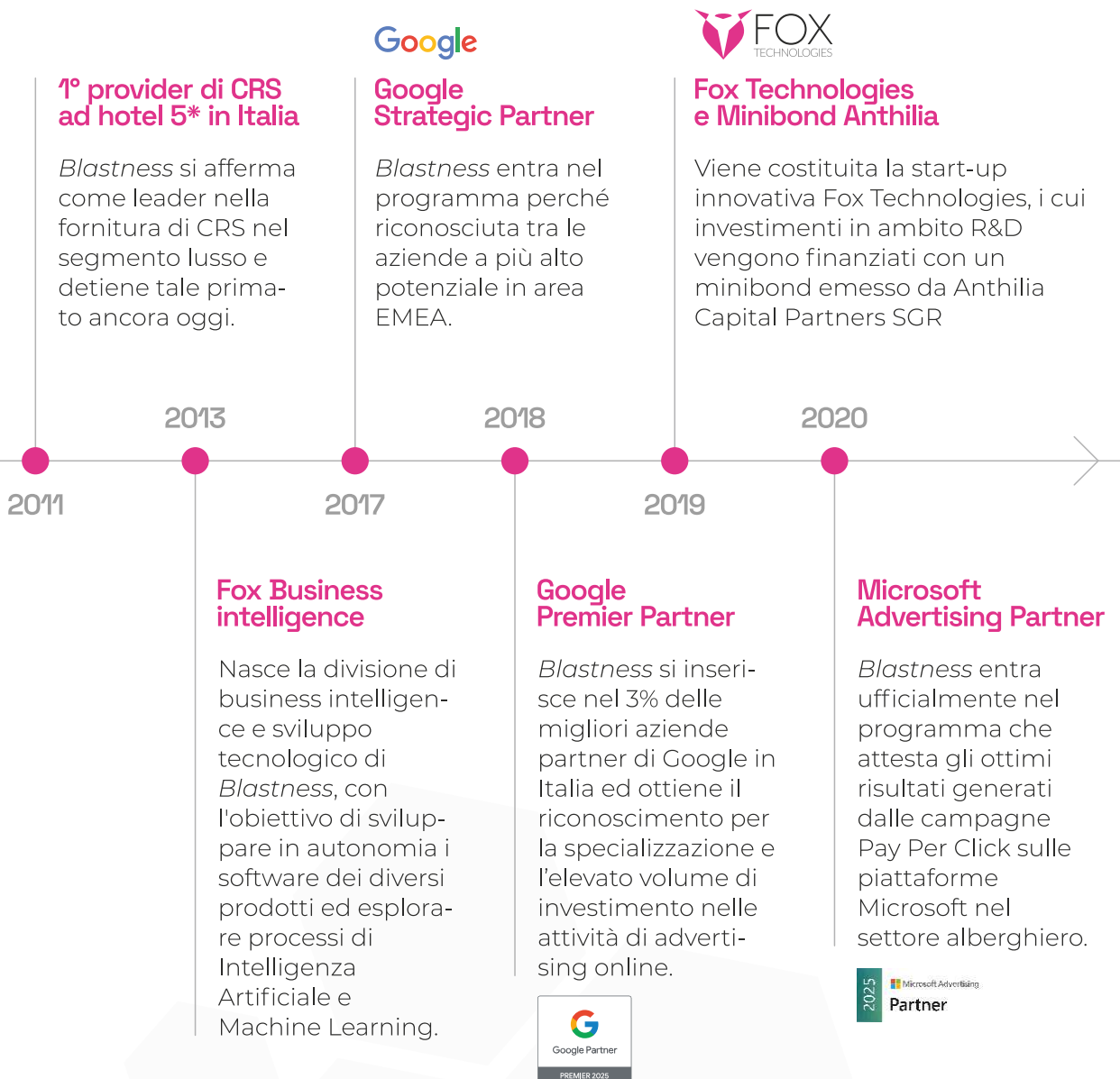
Vision

La vision di *Blastness* è affermarsi a livello internazionale come punto di riferimento per l'innovazione digitale nel settore alberghiero e diventare un partner capace di anticipare i trend e sviluppare soluzioni all'avanguardia che ridefiniscono il futuro della vendita online delle camere d'albergo.

La storia di Blastness

Blastness nasce nel 2004 alla Spezia dall'intuizione di Andrea Delfini di offrire agli hotel indipendenti una tecnologia capace di far crescere il loro business, proponendo un'innovativa formula di partnership, flessibile e personalizzata fondata su fiducia, trasparenza e risultati misurabili. Nel tempo l'azienda evolve e, nel 2011 diventa il principale provider di CRS per hotel 5 stelle in Italia. Nel 2013 inaugura *Fox Technologies*, la divisione interna dedicata allo sviluppo proprietario di software e soluzioni basate su dati e intelligenza artificiale. Dal 2017 entra nel programma Google Strategic Partner e ottiene il badge Premier Partner, mentre i suoi strumenti si trasformano in un ecosistema completo per il canale diretto: booking engine, CRS, CRM, sistemi di pagamento, business intelligence, revenue management e soluzioni avanzate di marketing digitale. Negli anni recenti arrivano acquisizioni strategiche come *ErmesHotels* e *Mentefredda/VUIT*, insieme al lancio del booking engine potenziato dall'AI. Il percorso viene riconosciuto anche da numerosi e prestigiosi premi. Oggi *Blastness* è una realtà italiana in forte espansione internazionale, che accompagna gli hotel nel governare dati e strategie. La sua promessa resta quella originaria: aiutare le strutture a crescere nel mercato digitale, aumentando il valore del canale diretto e costruendo relazioni autentiche e durature con i propri clienti.

Milestone



Blastness Suite

Blastness sviluppa Blastness Suite, una piattaforma centralizzata per analizzare in modo integrato i dati dei diversi sistemi e ottimizzare il pricing, massimizzare i ricavi e incrementare le prenotazioni dal sito ufficiale con suggerimenti data-driven.



Tripadvisor Hospitality Marketing recommended Partner

Blastness si colloca tra i recommended Partner grazie all'ampio volume di campagne di metasearch advertising e agli ottimi risultati ottenuti sulla piattaforma.



Hotel tech Report

Blastness ottiene il Certificato di Eccellenza per i prodotti Booking Engine e Revenue Management System alla luce delle recensioni positive ricevute dagli albergatori.

2023

2022

2024

Certificazione Google

Blastness viene certificata come 1° inserzionista per campagne di web advertising nel Tourism & Travel.



Microsoft Advertising Partner Growth Award

Blastness ottiene il premio su scala globale riconosciuto ai partner che hanno dimostrato una crescita significativa di fatturato, acquisizione di nuovi account, espansione in nuovi settori e conseguimento di certificazioni negli ultimi 6-12 mesi.



Fintech Awards Italia

Blastness Group Holding si aggiudica il premio come "Miglior piattaforma e software AI settore Travel Tech".



Milestone

**MOTORE
ITALIA**

Motore Italia Awards Liguria

Blastness viene premiata nella categoria "Turismo & Attrattività".

ELITE
A EURONEXT COMPANY

ELITE

Blastness Group Holding viene selezionata tra le 44 società ammesse al programma lanciato da Borsa Italiana nel 2012 e oggi parte del Gruppo Euronext rivolto alle imprese ad alto potenziale di crescita.

Passaggio a S.p.A.

Blastness S.r.l. e *Blastness Group Holding S.r.l.* diventano Società per Azioni.

2024

Imprese Vincenti

Blastness è insignita del premio del prestigioso programma di Intesa Sanpaolo che celebra le eccellenze tra le PMI italiane.


**IMPRESE
VINCENTI**
INTESA  SANPAOLO

Forbes Small Giants

Blastness è annoverata tra le PMI ad alto potenziale con grandi progetti e traguardi all'orizzonte.

Forbes
smallgiants

Pari volumi di Booking.com

Blastness raggiunge un ambizioso e inaspettato traguardo: per la prima volta dalla sua costituzione, il volume di prenotazioni transate sui siti ufficiali degli hotel suoi clienti eguaglia quello di Booking.com.



Acquisizione Athena Solutions

Blastness acquisisce questa realtà travel tech che, con il marchio ErmesHotels, fornisce software dedicati alle strutture ricettive. L'operazione arricchisce il portafoglio di *Blastness* e ne rafforza il posizionamento sul mercato italiano.



Private Debt Award

L'operazione gestita da Anthilia SGR, che ha visto *Blastness* come protagonista, ha vinto il premio promosso da AIFI - Associazione Italiana Private Equity, Venture Capital e Private Debt e Deloitte.



Italian Tourism Awards

Blastness è stata premiata con due riconoscimenti dedicati all'eccellenza e all'innovazione nel turismo italiano: Premio Innovazione e Star Night Award.

2025

2024

Best Performance Award

Blastness si aggiudica il premio promosso da SDA Bocconi nella categoria "Best Performing Small Company", risultando vincitrice tra oltre 815.000 aziende italiane con fatturato tra 15 e 50 milioni di euro analizzate dalla Scuola di Management.

SDA Bocconi
SCHOOL OF MANAGEMENT



Acquisizione Prossima Isola

Blastness acquisisce la società capogruppo proprietaria di Mentefredda S.r.l., realtà affermata a livello nazionale nel digital marketing turistico e nel revenue management, e socio fondatore dell'innovativo brand Vuit.

mentefredda
digital tourism explorers



Skål Italia

Andrea Delfini vince il Premio per Tecnologia, Marketing e Italian Style, quale riconoscimento del suo contributo nel valorizzare la tecnologia come leva strategica per la crescita e il posizionamento internazionale degli hotel.



Brand, presenza sul mercato e modello di business

GRI 2-6 Attività, catena del valore e rapporti con altri business

GRI 2-7 Dipendenti

Il Gruppo *Blastness* è ad oggi composto da diverse società:

- ***Blastness S.p.A.***, costituita nel 2004, è la società storica del Gruppo, che eroga i servizi ai clienti ed è composta dai reparti commerciali ed operativi;
- ***Fox Technologies S.r.l.***, PMI innovativa nata nel 2019 dalla cessione di un ramo d'azienda di *Blastness* con l'obiettivo di costituire una software factory per il Gruppo. *Fox Technologies* è infatti specializzata nello sviluppo di software proprietari e nella loro continua manutenzione evolutiva;
- ***Blastness Group Holding S.p.A.***, holding operativa nata nel 2022 in cui risiedono le funzioni di staff (Amministrazione, Finanza e Controllo, Legale e Risorse Umane), a servizio di tutte le società del Gruppo *AD Capital*;
- ***Athena Solutions S.r.l.*, *Prossima Isola S.r.l.*, *Mentefredda S.r.l.* e *Vuit S.r.l.***, recentemente acquisite e non incluse nel perimetro di rendicontazione;
- ***Blastness Americas Corp.*, *Blastness UK LTD* e *Blastness Portugal Unipessoal LDA***, start-up estere non incluse nel perimetro di rendicontazione.

Blastness opera attraverso una rete di sedi distribuite sul territorio nazionale ed estero, ciascuna con ruoli specifici. La sede operativa di Milano ospita in prevalenza il team di sviluppatori, mentre l'unità della Spezia rappresenta un centro strategico che accoglie il CEO e numerose funzioni aziendali, tra cui l'amministrazione, finanza e controllo, le risorse umane, l'area legale e il team di marketing e comunicazione, e tra i reparti operativi l'area sviluppo ed assistenza web, il web & digital marketing, parte del team SEA (Search Engine Advertising) e un nucleo di sviluppatori. A Roma si concentrano le attività di revenue management, helpdesk, SEA (Search Engine Advertising), dell'area commerciale, oltre alla presenza del vicepresidente e di altri sviluppatori. Sono inoltre presenti sedi commerciali in UK e Portogallo e una sede in USA, attualmente non ancora operativa, escluse dal perimetro di rendicontazione.

Il numero dei dipendenti totali nel 2024 del Gruppo *Blastness* è di 145, suddivisi tra 11 di *Blastness Group Holding S.p.A.*, 35 di *Fox Technologies S.r.l.* e 99 di *Blastness S.p.A.*

Le soluzioni proposte dal Gruppo Blastness

Blastness adotta un modello collaudato che integra tecnologia avanzata, visione strategica e consulenza personalizzata, pensato per supportare le strutture ricettive nell'ottimizzazione delle performance, nell'aumento dei ricavi e nel rafforzamento della competitività digitale.

One Stop Shop

Blastness propone un ecosistema completo di soluzioni per la vendita online e il revenue management: sistemi di prenotazione e distribuzione, business intelligence, analisi di mercato, siti web performanti e digital marketing. L'azienda investe costantemente in innovazione tecnologica e intelligenza artificiale, offrendo strumenti all'avanguardia per valorizzare ogni opportunità del mercato online e migliorare l'esperienza di prenotazione massimizzando il tasso di conversione del canale diretto. Inoltre, fornisce agli hotel tool avanzati per l'elaborazione di strategie tariffarie e gestisce campagne pubblicitarie ad alte performance grazie al Bid Management System, sistema unico sul mercato. Completa l'offerta l'RMS proprietario - riconosciuto tra i 10 migliori al mondo da Hotel Tech Report nel 2025 - primo a introdurre il concetto di Dual Revenue Management per gestire in modo distinto e automatizzato le tariffe sul sito web e sulle OTA.

Blastness Suite

La piattaforma che centralizza dati e sistemi, fornendo una visione immediata delle performance e consentendo azioni rapide su pricing, disponibilità e distribuzione. Il collegamento tra i sistemi e l'utilizzo di dashboard interattive e intuitive semplificano i processi decisionali, rendendo gli interventi più rapidi, coordinati ed efficaci. Una sinergia che si traduce in vantaggio competitivo: visione strategica e velocità operativa in un'unica soluzione.

Consulenza e know-how

Blastness si propone come partner strategico, affiancando ogni struttura con un team dedicato. Attraverso consulenza personalizzata e un'analisi continua delle performance, aiuta gli hotel a definire e attuare le migliori strategie di vendita, con l'obiettivo di raggiungere risultati concreti in termini di fatturato e marginalità.

Il modello di business di *Blastness* si basa su due principali modalità contrattuali: la fornitura e la partnership. La prima, che rappresenta circa il 40% del portafoglio clienti, prevede la concessione del software dietro pagamento di un canone fisso - mensile, trimestrale o annuale - che include l'utilizzo da parte del cliente dell'help desk e, se previsto, anche l'assistenza per il sito web.

Il restante 60% dei contratti si fonda su un approccio di partnership. In questo caso, *Blastness* definisce con il cliente un piano di attività e finanzia il progetto, il cliente paga i costi fissi concordati nel piano di attività in relazione al raggiungimento degli obiettivi di crescita condivisi, solitamente nell'arco di cinque anni. Con questa formula *Blastness* garantisce contrattualmente al cliente il Ritorno sull'Investimento.



Le performance economiche e il valore generato per gli stakeholder

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali
GRI 201-1 Valore economico diretto generato e distribuito

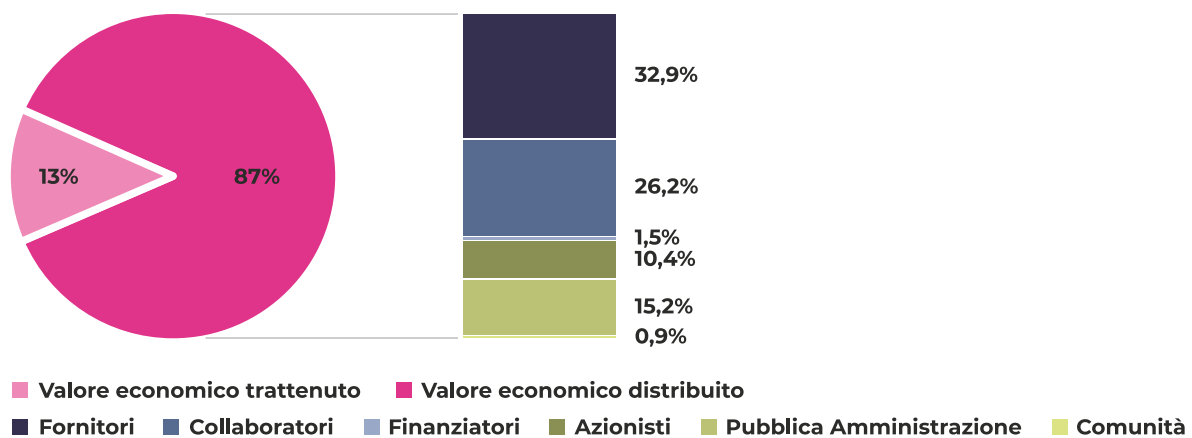
Il valore economico generato dal *Gruppo Blastness* nel 2024 è stato superiore a 28 milioni di euro e ha registrato un incremento complessivo del 13,3% rispetto all'esercizio precedente, passando da 24.791.303 euro a 28.098.016 euro. Il valore economico generato è composto dai ricavi delle vendite e delle prestazioni, dagli incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni, da altri ricavi e proventi netti, oltre che dai proventi finanziari.

La valutazione delle performance economiche in un'ottica di sostenibilità richiede inoltre di considerare il valore economico distribuito ai diversi stakeholder con i quali l'Organizzazione si relaziona. Rispetto al 2023, il valore economico distribuito nel 2024 ha registrato un aumento complessivo del 29,1%, superiore alla crescita del valore economico generato (+13,3%).

Nel 2024 il valore economico distribuito rappresenta per *Blastness* l'87,0% del valore economico generato ed è stato destinato prevalentemente ai fornitori (32,9%) per l'acquisto di beni e servizi, ai collaboratori (26,2%) in termini di costi del personale, ai finanziatori (1,5%), agli azionisti (10,4%), alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte sul reddito e oneri tributari (15,2%), oltre che alla comunità e al territorio (0,9%) tramite donazioni, sponsorizzazioni e liberalità erogate.

	2024	2023
Valore economico direttamente generato	€ 28.098.016	€ 24.791.303
Valore economico distribuito	€ 24.445.082	€ 18.942.196
Fornitori	€ 9.236.700	€ 7.894.518
Collaboratori	€ 7.356.188	€ 5.682.567
Finanziatori	€ 421.297	€ 328.349
Azionisti	€ 2.916.886	€ 500.000
Pubblica Amministrazione	€ 4.271.130	€ 4.378.897
Comunità	€ 242.881	€ 157.865
Valore economico trattenuto	€ 3.652.934	€ 5.849.107

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO



Gli impatti ambientali del Gruppo

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali
GRI 302 Energia
GRI 305 Emissioni
GRI 306 Rifiuti

In quanto Gruppo attivo nel settore dei servizi, il principale impatto ambientale di *Blastness* è riconducibile al tema del cambiamento climatico, legato in particolare ai consumi energetici. Tali consumi derivano principalmente dal funzionamento delle sedi operative di Roma e La Spezia, mentre gli uffici di Milano, situati all'interno di uno spazio di co-working, presentano un impatto marginale. A questi si aggiungono i consumi energetici indiretti connessi all'utilizzo di server cloud in modalità SaaS (Software as a Service: il consumo energetico non è generato direttamente dal Gruppo, ma è associato ai data center dei fornitori terzi che ospitano i software utilizzati).

La gestione dei contratti energetici è accentrata presso l'area amministrativa, che privilegia, nella stipula di nuovi accordi, la fornitura di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili. L'obiettivo è raggiungere, entro la fine del 2025, un approvvigionamento interamente basato su fonti rinnovabili.

I dati relativi ai consumi energetici del 2024 sono parziali e fanno riferimento a più sedi del Gruppo. I consumi sono passati da 88.838 kWh nel 2023 a 71.292 kWh nel 2024, registrando una diminuzione del 19,3%. La totalità dell'energia elettrica utilizzata da Fox Technologies proviene da fonti rinnovabili, mentre altre società del Gruppo impiegano energia elettrica priva di Garanzia d'Origine.

Sono stati inoltre raccolti i dati sui consumi di carburante del Gruppo, derivanti in parte da una stima - sulla base di una percorrenza complessiva media di 15.000 km annui - per un totale di 1.153 litri di benzina utilizzati nel 2024, e in parte dal monitoraggio dei consumi effettivi. Il totale dei consumi tra benzina e diesel ammonta a 10.441 litri nel 2023 e a 21.560 litri nel 2024, con un aumento del 106,5%. Tale incremento è coerente con la crescita del parco auto, dovuta a un rafforzamento del reparto commerciale.

Le emissioni di CO₂ Scope 1 e 2 derivanti dai consumi del *Gruppo Blastness* sono pari a 2,4 tCO₂ nel 2024 e risultano stabili rispetto all'anno precedente. Poiché l'energia elettrica utilizzata proviene da fonti rinnovabili, è stato adottato il metodo di calcolo Market Based¹, che consente di tener conto della natura green dell'approvvigionamento energetico.

Le emissioni di Scope 1 e Scope 2 del Gruppo risultano contenute, coerentemente con la natura di azienda di servizi e con la presenza di un parco auto di dimensioni limitate. Per contribuire alla compensazione delle proprie emissioni, a dicembre 2024 è stata avviata l'iniziativa "Un albero per ogni cliente", che sarà riproposta ogni anno per ciascun nuovo cliente, a testimonianza dell'impegno dell'azienda verso la sostenibilità ambientale.

¹Il calcolo delle emissioni di Scope 2 secondo il metodo "market-based" considera le specifiche scelte di approvvigionamento energetico dell'azienda, includendo eventuali contratti di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili certificati (es. Garanzie d'Origine). Questo approccio riflette quindi le emissioni attribuibili in base all'origine dell'elettricità acquistata sul mercato, e non semplicemente in base al mix energetico medio del Paese (come avviene nel metodo "location-based").

Un albero per ogni cliente

Il *Gruppo Blastness* è partner di Evergreen nella riforestazione del Madagascar, contribuendo alla piantumazione di 1.200 alberi solo nel 2024. Il progetto di Evergreen mira a contrastare la perdita su larga scala di mangrovie e foreste decidue secche, con il supporto delle comunità locali e delle autorità nazionali, locali e tribali. L'obiettivo principale è il ripristino di ecosistemi fondamentali, contribuendo alla tutela della biodiversità, alla mitigazione del cambiamento climatico e al miglioramento delle condizioni di vita delle comunità locali.

Le popolazioni locali vengono coinvolte attivamente tramite formazione e compensi economici per raccogliere propaguli di mangrovie e piantare alberi nelle aree costiere e interne degradate. L'iniziativa offre opportunità di lavoro e promuove pratiche sostenibili, rafforzando il senso di responsabilità verso la protezione a lungo termine delle nuove foreste.

Benefici economici

Il progetto di riforestazione di Evergreen non solo mira a ripristinare l'ambiente, ma genera anche benefici economici per le comunità locali, creando posti di lavoro e sostenendo le economie del territorio. Le competenze acquisite durante il progetto permettono agli abitanti di adottare pratiche sostenibili nella gestione del suolo anche nel lungo periodo.

Benefici ambientali

Il ripristino delle foreste di mangrovie e decidue secche porta numerosi vantaggi ambientali: le mangrovie proteggono le zone costiere da erosione e mareggiate, assorbono CO₂ contribuendo alla lotta contro il cambiamento climatico, regolano le risorse idriche, stabilizzano i suoli e offrono habitat a molte specie, migliorando la salute dell'ecosistema.

Sfide e ostacoli superati

Il progetto ha dovuto affrontare difficoltà logistiche, resistenze culturali e condizioni meteorologiche imprevedibili. Queste sfide sono state superate attraverso il coinvolgimento continuo delle comunità, attività formative e strategie gestionali flessibili.

Educazione e sensibilizzazione

L'educazione è un pilastro del progetto: Evergreen promuove campagne e programmi formativi rivolti a bambini, agricoltori e leader locali per diffondere la cultura della conservazione ambientale e delle pratiche sostenibili.



Le principali emissioni indirette (Scope 3) del *Gruppo Blastness* derivano dall'utilizzo dei server, poiché l'intera infrastruttura IT è basata su Microsoft Azure. Quest'ultima si è impegnata a ridurre il proprio impatto ambientale concentrandosi su quattro ambiti chiave: emissioni, risorse idriche, rifiuti ed ecosistemi. In particolare, Microsoft ha definito obiettivi ambiziosi: utilizzo esclusivo di energia rinnovabile entro il 2025; bilancio idrico positivo entro il 2030, reintegrando più acqua di quanta ne venga consumata; raggiungimento dello "zero waste" con apposita certificazione entro il 2030; e nessun tipo di deforestazione legata alla costruzione di nuove strutture, nell'ottica di un percorso verso il net-zero.

I rifiuti generati dal *Gruppo Blastness* sono minimi e riconducibili principalmente alle attività d'ufficio e allo smaltimento periodico di apparecchiature elettroniche, il cui recupero e trattamento sono affidati direttamente ad aziende fornitrici specializzate.

Governance e innovazione

Highlight

Zero episodi
di corruzione
attiva o passiva

8 software
applicativi
sviluppati internamente
depositati
presso la SIAE

Zero reclami
relativi a violazioni
della privacy e perdita
dati clienti

Adozione completa del
Modello 231
e relativi presidi
prevista entro il biennio
2025-2026

Programma
di rafforzamento
della sicurezza
2025-2026 basato
su ISO/IEC 27001:2022
e indicazioni dell'Agenzia
per la cybersicurezza
nazionale

2.241.052 €
investiti nel 2024
in R&S

Adozione policy di
whistleblowing

La governance e la gestione della sostenibilità

GRI 2-9 Struttura della governance

GRI 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo

GRI 2-11 Presidente del massimo organo di governo

GRI 2-12 Ruolo dell'organo di governance più elevato nella supervisione della gestione degli impatti

GRI 2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti

GRI 2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità

GRI 2-15 Conflitti d'interesse

La governance del Gruppo si fonda sui principi di integrità, trasparenza e correttezza e riveste un ruolo fondamentale nel modello di funzionamento della società: consente infatti di definire regole chiare per l'attuazione delle linee di indirizzo strategico e per il presidio degli impatti, dei rischi e delle opportunità ESG.

Gli organi di Amministrazione, Direzione e controllo del Gruppo sono:

- **Consiglio di amministrazione (CdA)**
- **Collegio Sindacale**

Il CdA: obiettivi e strategie

In qualità di massimo organo di governo del Gruppo, definisce gli obiettivi e approva le strategie per il loro raggiungimento, in linea con quanto approvato dagli azionisti, anche con riferimento alla promozione della sostenibilità ambientale e socioeconomica.

Il modello è articolato nella forma tradizionale che, fermi i compiti dell'Assemblea dei Soci, attribuisce al Consiglio di amministrazione la gestione strategica.

AD Capital S.r.l., esercita attività di direzione e coordinamento, nel rispetto dell'autonomia gestionale delle singole società del Gruppo.

Di seguito la composizione del CdA delle società oggetto del perimetro del Bilancio di sostenibilità i CdA sono stati rinnovati a Giugno 2025 al fine di includere un maggior numero di figure manageriali.

BLASTNESS GROUP HOLDING S.P.A.

CARICA/RUOLO	NOME E COGNOME	FASCIA D'ETÀ
Amministratore Unico	Andrea Delfini	Oltre i 50 anni

FOX TECHNOLOGIES S.R.L.

CARICA/RUOLO	NOME E COGNOME	FASCIA D'ETÀ
Presidente	Andrea Delfini	Oltre i 50 anni
Consigliera	Soemi Pellini	Tra i 30 e i 50 anni
Consigliere	Piergiorgio Schirru	Tra i 30 e i 50 anni

BLASTNESS S.P.A.

CARICA/RUOLO	NOME E COGNOME	FASCIA D'ETÀ
Presidente	Andrea Delfini	Oltre i 50 anni
Consigliera	Soemi Pellini	Tra i 30 e i 50 anni
Consigliere	Piergiorgio Schirru	Tra i 30 e i 50 anni

Il Collegio Sindacale

Secondo quanto stabilito dal Codice Civile, il Collegio Sindacale svolge un importante ruolo di vigilanza per la prevenzione e mitigazione dei potenziali conflitti di interesse, ponendo la massima attenzione agli eventuali rapporti con le parti correlate.

BLASTNESS GROUP HOLDING S.P.A.

CARICA/RUOLO	NOME E COGNOME	FASCIA D'ETÀ
Presidente	Lorenzo Pozza	Oltre i 50 anni
Sindaco	Giuseppe Limido	Oltre i 50 anni
Sindaco	Luca Sintoni	Tra i 30 e i 50 anni
Sindaco supplente	Roberto Secchi	Oltre i 50 anni
Sindaco supplente	Paola Fiorita	Oltre i 50 anni

BLASTNESS S.P.A.

CARICA/RUOLO	NOME E COGNOME	FASCIA D'ETÀ
Presidente	Lorenzo Pozza	Oltre i 50 anni
Sindaco	Giuseppe Limido	Oltre i 50 anni
Sindaco	Luca Sintoni	Tra i 30 e i 50 anni
Sindaco supplente	Roberto Secchi	Oltre i 50 anni
Sindaco supplente	Paola Fiorita	Oltre i 50 anni

Il top management



ANDREA DELFINI – Founder & CEO

Laureato in Informatica Applicata presso l'Università di Pisa, ha avviato la sua carriera imprenditoriale nel 1995, focalizzandosi su produzioni internet, multimediali e comunicazione integrata con tecnologie innovative. Alla fine degli anni '90, ha orientato il suo interesse verso il settore turistico-alberghiero, decidendo di dedicarsi completamente a questo ambito. Nel 2004, ha fondato *Blastness* con l'obiettivo di affiancare gli hotel indipendenti come partner tecnologico e consulenziale per lo sviluppo del loro business digitale. Nel 2012, ha lanciato *NERO Lifestyle*, un brand dedicato al marketing e al posizionamento di strutture ricettive, prodotti e servizi che si rivolgono al target degli HNWI. Nel 2019, ha fondato *Fox Technologies*, startup innovativa del *Gruppo Blastness* impegnata nello sviluppo di piattaforme di business intelligence e intelligenza artificiale per il settore alberghiero.



PIERGIORGIO SCHIRRU – EVP, Head of Operations & R&D

Laureato in economia ha conseguito un Master in Big Data e un MBA e ha maturato un'esperienza di oltre 19 anni nel Revenue Management. Guida le attività operative del *Gruppo Blastness* con una visione strategica orientata all'innovazione tecnologica e alla creazione di valore per il settore alberghiero. Dopo una carriera nel Revenue Management del comparto aereo, oggi coordina lo sviluppo di soluzioni e algoritmi avanzati attraverso la software house *Fox Technologies*. Accanto al suo impegno aziendale, svolge attività accademica come Professore di Revenue Management e Digital Marketing presso la Luiss Business School, contribuendo a diffondere competenze e conoscenze alle nuove generazioni di professionisti.



SOEMI PELLINI – CFO & Chief Sustainability Officer

Ha lavorato per oltre 10 anni nel mondo della consulenza manageriale e strategica. Ha lavorato in Italia e all'estero per grandi gruppi nazionali ed internazionali, prima in KPMG con il ruolo di Manager nella BU Digital Business Services con specializzazione nei processi Finance & Administration, poi nei Transaction Advisory Services di EY. Da Marzo 2020 è il CFO di *Blastness Group* con l'obiettivo di massimizzare i flussi economico-finanziari per tutte le società del *Gruppo Blastness* facilitando la crescita nazionale e internazionale.



BEATRICE BELLOTTO – Head of Marketing

Dopo un'esperienza in Borsa Italiana nell'organizzazione di eventi, prosegue il proprio percorso professionale in LVMH – Divisione Profumi e Cosmetici, occupandosi di attività di ufficio stampa a supporto di nuovi lanci di prodotto, campagne internazionali ed eventi. A ottobre 2019 entra in *Blastness*, dove ha avviato le attività di marketing e comunicazione del Gruppo, assumendone oggi la responsabilità.



MICHELANGELO MURANO – Head of Sales

Ha conseguito una laurea in Economia Aziendale a Pisa, una specialistica in Marketing & Ricerche di Mercato tra Pisa e Durham (UK) ed un Master in Management del Turismo. Dopo varie esperienze in ambito contabile e commerciale, entra in *Blastness* nel 2012, dove ha inizialmente ricoperto il ruolo di Project & Revenue Manager, supportando hotel di lusso nell'implementazione di strategie di revenue management e distribuzione elettronica. Oggi, come Head of Sales per l'Italia, ha sviluppato e consolidato un team commerciale composto da 25 persone.



ALBERTO BISETTO – Director of International Business Development

Vanta più di 15 anni di esperienza nel settore della tecnologia per l'ospitalità e una solida esperienza nella gestione alberghiera. Dal 2010 al 2019 ha lavorato in Fastbooking, dapprima come Sales Manager e successivamente come Director of Sales Italy, contribuendo significativamente al posizionamento del brand e alla sua affermazione nel mercato. Ha poi maturato esperienza in D-EDGE Hospitality Solutions con il ruolo di Director of Sales Italy, Middle East and Africa, guidando le strategie di vendita e l'espansione del mercato per Italia, Medio Oriente e Africa, gestendo team multiculturali. Nel 2024 è approdato in *Blastness* con l'obiettivo di espandere il mercato estero.

Attualmente, la governance della sostenibilità in *Blastness* non prevede comitati formalizzati. La responsabilità della redazione del Bilancio di sostenibilità è affidata alla CFO del Gruppo. Nel processo di analisi di materialità e identificazione degli impatti, è stato coinvolto anche l'Amministratore Unico di *Blastness Group Holding*, che ricopre inoltre il ruolo di Presidente sia di *Fox Technologies S.r.l.* sia di *Blastness S.p.A.* In vista della definizione del Piano strategico di sostenibilità, sarà stabilita la struttura di governance dedicata che guiderà il percorso sostenibile del Gruppo e si stabiliranno i meccanismi, la frequenza e le modalità di presidio degli impatti identificati come materiali e l'interazione tra i referenti responsabili (Owner degli obiettivi di sostenibilità) e il CdA delle società.

Etica, legalità e prevenzione della corruzione

GRI 2-16	Comunicazione delle criticità
GRI 2-23	Impegno in termini di policy
GRI 2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy
GRI 2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi
GRI 2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni
GRI 205-3	Incidenti di corruzione confermati

Il Gruppo Blastness riconosce tra i propri valori fondanti la legalità e la trasparenza, principi che impongono un presidio rigoroso dei rischi legati alla corruzione.

In questo contesto, una gestione non adeguata del rischio corruttivo può comportare impatti negativi significativi, tra cui:

- gravi danni reputazionali, con ricadute sul posizionamento del Gruppo nel mercato e nei confronti della clientela business;
- contenziosi legali o procedimenti sanzionatori;
- perdita di credibilità e affidabilità presso banche, partner pubblici e privati, e stakeholder istituzionali;
- esclusione da opportunità di finanziamento pubblico o da progetti agevolati.

Alla luce di tali potenziali criticità, il Gruppo ha deciso di dotarsi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, di un Codice Etico e di un sistema organico di presidi organizzativi e procedurali anticorruzione. Tra le misure previste vi sono anche l'istituzione di un sistema disciplinare e di monitoraggio affidato a un Organismo di Vigilanza e la promozione di una cultura aziendale ispirata all'etica e al rispetto delle regole.

Alla fine del 2024, il Gruppo ha avviato un percorso di adeguamento alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli enti, avviando un risk assessment la cui conclusione è prevista entro il 2025. Dall'analisi preliminare è emerso che il rischio di corruzione riguarda principalmente i rapporti tra privati, in considerazione della natura commerciale delle attività del Gruppo e della centralità delle relazioni con clienti, fornitori e partner. Le aree a maggiore esposizione sono quelle caratterizzate da margini di discrezionalità operativa, come le trattative economiche, la definizione delle condizioni contrattuali o la gestione autonoma dei rapporti con terze parti. In misura residuale, è stato inoltre rilevato un rischio potenziale nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Il completamento dell'analisi, l'adozione del Modello 231, con l'implementazione dei relativi presidi, e l'adozione di un codice etico sono previsti entro il biennio 2025–2026.

Al 31.12.2024 non si sono verificati episodi di corruzione attiva o passiva che abbiano interessato i dipendenti del *Gruppo Blastness* o sue controparti.

Inoltre, al fine di promuovere i principi di integrità, *Blastness S.p.A.* ha implementato una specifica policy, il “whistleblowing”: tale policy riporta informazioni circa le motivazioni e le modalità per effettuare una segnalazione al fine di individuare tempestivamente eventuali irregolarità commesse dai dipendenti nello svolgimento delle proprie attività. *Blastness* mette a disposizione dei propri dipendenti e stakeholder un apposito link dedicato alle segnalazioni “whistleblowing”, realizzato al fine di tutelare l'anonimato del segnalante e disponibile su proprio portale web www.blastness.com.

Innovazione come motore della crescita Know-how e protezione del valore

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

L'innovazione rappresenta un elemento distintivo e costitutivo dell'identità del Gruppo, strettamente integrato nell'offerta di servizi digitali avanzati per il settore dell'hospitality. Le attività di Ricerca e Sviluppo sono strutturate secondo un approccio continuo e sistematico, con l'obiettivo di sviluppare soluzioni tecnologiche ad alto valore aggiunto, in particolare a supporto della vendita diretta di camere.

Il cuore dell'innovazione risiede in *Fox Technologies S.r.l.*, società controllata del Gruppo interamente dedicata allo sviluppo di nuovi software e al costante aggiornamento – soprattutto evolutivo – delle soluzioni esistenti. Le attività sono affidate a team interni multidisciplinari composti da Project Manager, Software Architect, sviluppatori backend e frontend, esperti di intelligenza artificiale e machine learning, UX/UI Designer, Data Analyst e Functional Analyst.

Nel biennio 2023–2024, *Fox Technologies* ha concentrato i propri sforzi su soluzioni digitali per la disintermediazione e l'ottimizzazione della vendita diretta nel settore alberghiero. Solo nel 2024, gli investimenti in ricerca, sviluppo e innovazione hanno raggiunto i 2.241.052 euro.

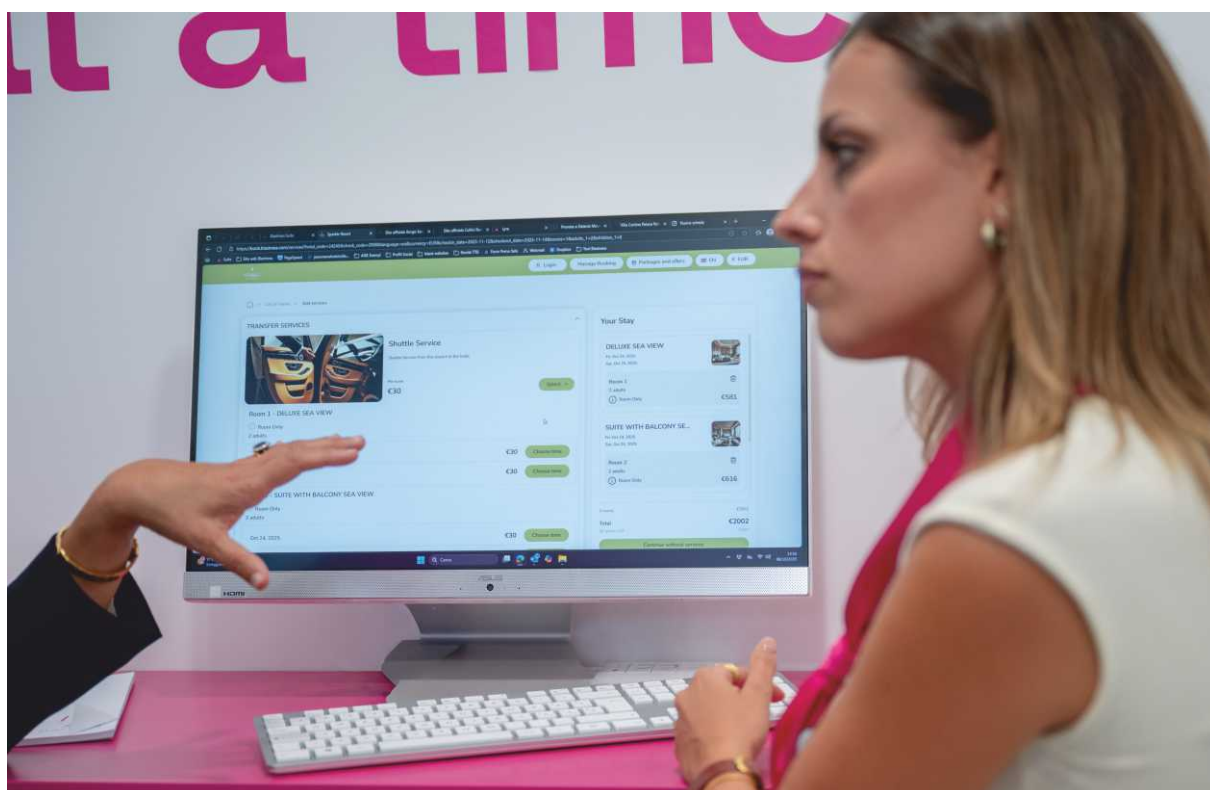
Le principali linee di innovazione hanno interessato:

- piattaforme integrate di revenue e bid management, con algoritmi predittivi e di ottimizzazione basati su AI;
- sistemi di connettività avanzata per l'integrazione con PMS, CRS e OTA;
- soluzioni di CRM e comunicazione omnicanale, con focus su personalizzazione e automazione;
- applicazioni di Generative AI, come chatbot conversazionali e motori di raccomandazione;
- strumenti di business intelligence e analisi predittiva, dotati di dashboard interattive e moduli di forecasting.

Le scelte progettuali vengono assunte con un approccio iterativo e data-driven, facendo ricorso a metodologie Agile e DevSecOps, con orchestrazione dei flussi attraverso Azure DevOps. Le principali fonti d'ispirazione derivano dall'ascolto del mercato, dall'evoluzione delle tecnologie digitali – in particolare l'AI generativa – e dall'osservazione del contesto competitivo internazionale. Pur non avendo attive collaborazioni formali con università o centri di ricerca, il Gruppo mantiene una partnership tecnologica consolidata con Microsoft, soprattutto nell'ambito delle soluzioni cloud e AI.

A tutela della proprietà intellettuale, nel 2024 *Fox Technologies* ha depositato presso la SIAE – nel Pubblico Registro Speciale per i Programmi per Elaboratore – otto software applicativi sviluppati internamente e destinati alla commercializzazione nell'ambito della Blastness Suite.

I dipendenti che ricoprono ruoli strategici o sensibili sottoscrivono patti di non concorrenza, mentre sono in fase di formalizzazione apposite procedure interne, già avviate nella società *Fox Technologies* e destinate a essere estese progressivamente all'intero Gruppo.



Sicurezza informatica e protezione delle informazioni sensibili

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

GRI 418-1 Reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti

In un contesto in cui l'innovazione costituisce un asset strategico, il Gruppo assegna la massima importanza alla tutela delle informazioni riservate e dei dati aziendali del Gruppo e dei clienti. Per questo motivo, sono state adottate misure avanzate di cybersecurity, allineate alle migliori pratiche internazionali e integrate nell'ecosistema Microsoft.

L'accesso alle informazioni critiche è garantito solo al personale autorizzato, grazie all'adozione di autenticazione multifattoriale, accesso condizionale basato su contesto (dispositivo, localizzazione, ruolo) e al principio del minimo privilegio - ovvero il permesso attribuito a ogni utente o dispositivo di avere esclusivamente i privilegi strettamente necessari per svolgere le attività assegnate - con l'abilitazione del sistema Just-in-Time access nei reparti strategici.

Tutte le attività di accesso e gestione dei dati vengono inoltre monitorate in modo continuo tramite strumenti evoluti come Microsoft Defender XDR e Sentinel, che generano alert in caso di attività sospette e consentono la tracciabilità attraverso log e audit trail, a tutela dell'integrità e della riservatezza delle informazioni aziendali.

Pur non registrando denunce o violazioni dei dati personali negli anni 2023 e 2024, il Gruppo *Blastness* ha programmato per il biennio 2025-2026 un percorso di rafforzamento degli standard di sicurezza informatica. Tale percorso si ispira alle indicazioni dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN), in particolare in relazione all'attuazione del D.Lgs. n.138/2024, che recepisce la Direttiva NIS 2. Questa normativa si applica specificamente a *Blastness S.p.A.* e *Fox Technologies S.r.l.*, entrambe identificate come "soggetti importanti".

Tutela dei dati personali

Il *Gruppo Blastness* gestisce il trattamento dei dati personali in due modalità principali: come Titolare del trattamento, prendendo direttamente le decisioni relative ai dati e come Responsabile del trattamento, agendo per conto degli hotel, che sono i titolari effettivi.

Quando opera come titolare, la protezione dei dati è un impegno fondamentale, non solo per rispettare la normativa, ma soprattutto per conformare la propria azione ai principi fondamentali stabiliti dall'articolo 5 del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR). Questo significa, ad esempio, evitare comunicazioni promozionali non desiderate e permettere di conoscere chiaramente come i dati vengono trattati, nonché di esercitare i diritti previsti dalla legge.

Nel ruolo di responsabile del trattamento per gli hotel, la gestione diventa ancora più delicata, dato l'elevato numero di persone coinvolte. In questo contesto, il *Gruppo Blastness* pone particolare attenzione alla sicurezza dei dati e allo sviluppo di soluzioni tecnologiche che permettano agli interessati di mantenere un controllo costante sui propri dati. Tali soluzioni comprendono strumenti per raccogliere consensi chiari e per gestire le richieste di accesso, rettifica o cancellazione dei dati, in collaborazione con gli hotel titolari del trattamento, che restano responsabili ultimi della conformità.

Governance e presidi per la protezione dei dati personali

Il *Gruppo Blastness* ha adottato un modello di governance interno per garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, formalizzato nelle "Linee guida in materia di trattamento dei dati personali" aggiornate al 1° giugno 2023. Tali linee guida definiscono i principi e i processi aziendali relativi, tra l'altro, alla gestione di data breach, all'esercizio dei diritti degli interessati, alla privacy by design, alla gestione dei fornitori e ai rapporti con l'autorità di controllo.

Per assicurare la massima trasparenza, il Gruppo ha predisposto informative dedicate a diverse categorie di soggetti interessati, disponibili anche online, e garantisce una formazione continua e specifica a tutto il personale coinvolto nel trattamento dei dati, con verifiche periodiche dell'apprendimento. Inoltre, per il personale con accessi amministrativi ai sistemi informatici, sono formalizzate nomine specifiche in conformità con le disposizioni del Garante Privacy.

I rapporti con fornitori e società del Gruppo sono regolati da contratti conformi all'articolo 28 del GDPR, che definiscono le responsabilità e le misure di protezione applicate. Analogamente, ai clienti sono forniti accordi specifici che disciplinano il trattamento dei dati personali svolto da *Blastness* in qualità di responsabile del trattamento, riepilogando anche le prassi adottate per tutelare i dati degli hotel titolari.

In assenza di specifiche competenze interne, il *Gruppo Blastness* ha individuato un consulente esterno che, su richiesta e ingaggio, supporta le società per tutte le tematiche in materia di protezione dei dati personali.

Al 31.12. 2024 non si sono verificati episodi relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti.

La relazione con i clienti: l'efficienza del customer care

L'assistenza post-vendita è gestita internamente ed è garantita anche su prodotti sviluppati da terzi ma commercializzati da *Blastness*. A seconda della natura della segnalazione, il supporto viene erogato dal reparto Assistenza Web o dall'Helpdesk.

Per quanto riguarda l'Assistenza Web, le richieste possono riguardare diversi ambiti e arrivare attraverso molteplici canali: il centralino telefonico (disponibile in italiano e inglese), l'email – le cui comunicazioni vengono trasformate in ticket tramite il portale di assistenza – e la chat aziendale, che include canali dedicati per segnalazioni provenienti dai relationship manager o da altri membri dell'organizzazione.

Le modifiche ordinarie al sito web, come aggiornamenti di testi, immagini o contenuti, sono generalmente gestite via email e, ove possibile, evase nella stessa giornata se brevi o considerate urgenti; in alternativa, sono prese in carico e completate entro i quattro giorni lavorativi previsti da contratto. Per richieste più complesse, quali modifiche grafiche al layout del sito, del booking engine o dei template email, viene fornito un primo riscontro in giornata, con l'obiettivo di chiarire la richiesta e raccogliere eventuali materiali integrativi; i tempi di evasione dipendono dalla complessità tecnica e grafica dell'intervento.

Le segnalazioni relative a problemi tecnici su domini o posta elettronica sono trattate con la massima priorità: se ricevute telefonicamente, comportano l'attivazione immediata del supporto tecnico, con eventuale assistenza in tempo reale; se inviate via email, viene comunque fornito un riscontro in giornata, anche attraverso contatto diretto e teleassistenza. In tutti i casi, l'operatore incaricato raccoglie le informazioni necessarie per garantire una presa in carico completa, tracciabile ed efficace.

Il reparto Assistenza Web è operativo dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 9:00-13:00 e 14:00-18:00. In caso di urgenze, è prevista la reperibilità del responsabile anche al di fuori dell'orario lavorativo e nei fine settimana. L'assistenza è affidata a un team dedicato di cinque risorse a tempo pieno, costantemente coinvolte in percorsi di formazione continua tramite corsi online su piattaforme specializzate e sessioni interattive con aziende del settore, al fine di garantire un servizio qualificato, aggiornato e orientato al cliente.

Dai dati disponibili a dicembre 2024 emerge che in termini di efficienza l'Assistenza Web effettua una prima risposta per ogni ticket aperto in media entro 2 giornate lavorative (16 ore) e il tempo di risoluzione rimane sotto i 4 giorni lavorativi.



In caso di insoddisfazione da parte di un cliente, il processo viene avviato dal Relationship Manager, responsabile della relazione con il cliente, che inoltra una richiesta di approfondimento al responsabile del reparto coinvolto. A supporto dell'analisi viene consultato lo storico dei ticket aperti dal cliente tramite la piattaforma ZohoDesk, che consente di visualizzare in modo strutturato tutte le richieste precedenti, incluse le risorse coinvolte nella gestione, i tempi di risposta per ciascun thread e i tempi complessivi di chiusura di ogni ticket. Una volta ricostruita la sequenza degli eventi, si procede all'identificazione di eventuali disservizi e alla valutazione di azioni correttive e preventive. Le risorse operative coinvolte vengono infine informate, affinché adottino comportamenti coerenti con quanto appreso, riducendo il rischio di reiterazione.

Il reparto Helpdesk opera in modo complementare all'Assistenza Web per offrire supporto su tutto il pacchetto di servizi proposti da *Blastness*. È composto da 12 persone, ciascuna con una o più specializzazioni in relazione ai diversi prodotti aziendali e partecipa regolarmente ad attività di formazione per restare al passo con gli aggiornamenti tecnici. Il servizio è attivo via telefono ed email dal lunedì al sabato, con orario continuato dalle 8:00 alle 20:00, garantendo una presenza costante e reattiva. Ogni richiesta comporta l'apertura di un ticket, assegnato a un operatore e classificato in base alla priorità. L'efficacia del servizio viene monitorata attraverso l'analisi dei tempi medi di risoluzione – pari a 35 ore – e del numero di thread necessari per chiudere ciascun ticket, con una media giornaliera di circa 150 pratiche e 420 thread. In caso di reclami, le segnalazioni vengono esaminate con attenzione, a volte anche in collaborazione con i reparti Revenue e Sales. Qualora il reclamo includa una richiesta di rimborso, viene redatto un Incident Report dettagliato che descrive l'accaduto, il risarcimento richiesto, l'eventuale responsabilità e le azioni da intraprendere; tale documento viene condiviso con i responsabili dei reparti coinvolti. Infine, tutti i clienti che decidono di interrompere il contratto vengono contattati dal reparto Sales per raccogliere le motivazioni della disdetta, successivamente registrate e analizzate in modo sistematico.

Per il biennio 2025/2026, *Blastness* ha definito un piano di potenziamento dell'area customer care che punta a rafforzare ulteriormente la qualità del servizio e la centralità del cliente. Le attività, già avviate a fine 2024, prevedono innanzitutto la creazione di un'area personale dedicata, che permetterà a ogni cliente di accedere a un portale integrato per aprire e monitorare i ticket di assistenza, consultare materiali tecnici e formativi – tra cui documentazione, articoli informativi e video tutorial - e recuperare lo storico completo delle richieste gestite. Parallelamente, sarà introdotto un sistema automatizzato per la raccolta dei feedback, tramite l'invio di brevi sondaggi alla chiusura di ogni ticket, così da rilevare in modo sistematico la soddisfazione del cliente e intervenire tempestivamente in caso di criticità. Al fine di sostenere l'evoluzione del servizio, si investirà inoltre nella formazione continua del team di assistenza attraverso corsi periodici su competenze tecniche e comunicative, sessioni interne di aggiornamento e l'accesso a piattaforme di e-learning e workshop con esperti del settore. Il piano prevede anche un miglioramento della qualità e della rapidità nelle risposte, grazie all'ottimizzazione dei flussi operativi, all'adozione di strumenti per il monitoraggio in tempo reale delle performance e all'arricchimento della knowledge base, così da favorire l'autonomia degli utenti nella risoluzione delle richieste più comuni. Infine, particolare attenzione sarà riservata al potenziamento dell'analisi dei dati, con l'introduzione di dashboard analitiche che permetteranno di monitorare in modo continuativo l'andamento delle richieste, individuare ricorrenze e agire proattivamente per prevenire disservizi.

In parallelo, sono state avviate anche attività di miglioramento dell'operatività quotidiana dell'Helpdesk, con l'obiettivo di supportare in modo più efficiente l'intero ciclo di assistenza, dall'onboarding del cliente alla gestione continuativa delle segnalazioni. Tra i principali interventi previsti per il biennio 2025/2026 figurano: l'ottimizzazione del sistema di assegnazione e prioritizzazione dei ticket, per garantire tempi di risposta più rapidi e coerenti con la criticità delle richieste; l'adozione di strumenti di monitoraggio avanzati per l'analisi in tempo reale delle performance; ed il potenziamento della documentazione interna e delle risorse self-service, al fine di ridurre il numero di ticket ripetitivi e favorire l'autonomia operativa degli utenti.

È inoltre previsto un programma strutturato di formazione continua, focalizzato sia sull'aggiornamento tecnico legato ai prodotti *Blastness* sia sullo sviluppo di competenze relazionali e comunicative, per garantire un'assistenza sempre più qualificata e orientata alla soddisfazione del cliente.

Persone, cultura e benessere organizzativo

Highlight

37%
di dipendenti
under 30

145 dipendenti di cui
98,6%
assunti a
tempo
indeterminato

3.046
ore di formazione
erogate



Il valore delle persone nel nostro modello aziendale

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

Il Gruppo *Blastness* ha individuato come prioritari alcuni temi sociali, che riflettono le aspettative degli stakeholder e gli impatti concreti sulle proprie persone. Tra questi spiccano il benessere e il welfare dei dipendenti, la capacità di attrarre e trattenere talenti, la salute e sicurezza degli agenti commerciali, nonché la formazione e valorizzazione delle risorse umane.

Il benessere delle persone costituisce un elemento centrale nella strategia del Gruppo, in coerenza con la volontà di attrarre, motivare e trattenere talenti in un contesto altamente competitivo come quello del settore tecnologico. In quest'ottica, sono state attivate numerose iniziative di welfare aziendale – alcune già strutturate, altre in fase di progressiva formalizzazione – che includono l'assicurazione integrativa sugli infortuni, l'erogazione di buoni pasto, premi legati alla performance e convenzioni con strutture ricettive partner.

Inoltre, il Gruppo ha adattato nel tempo le proprie strategie di employer branding e reclutamento. Questa scelta ha permesso di consolidare una base di competenze interne e garantire maggiore stabilità in ruoli chiave per la competitività dell'azienda.

La ricerca e selezione del personale avvengono attraverso diversi canali, che variano in base alla seniority richiesta e al reparto di inserimento. Per le posizioni junior vengono spesso utilizzati i social media e i siti di reclutamento del personale delle università sul territorio. Per i profili più senior, invece, *Blastness* si affida spesso a figure specializzate nel settore di competenza.

Una volta individuati i candidati potenziali vengono svolti vari colloqui che mirano a valutare sia le competenze tecniche che le competenze comportamentali dei candidati, in base alle esigenze specifiche del ruolo da ricoprire.

In parallelo, la formazione continua rappresenta una leva essenziale per la crescita professionale e la motivazione delle persone, con un focus specifico sull'aggiornamento tecnologico e sulla sicurezza informatica, elementi cruciali per un'azienda che propone soluzioni digitali complesse. Lo sviluppo delle competenze si integra con una più ampia attenzione alla qualità dell'ambiente di lavoro, che include anche la tutela della salute e della sicurezza, con particolare riguardo alla figura degli agenti commerciali, esposti a rischi specifici legati alla mobilità, allo stress da obiettivi e alla limitata interazione quotidiana con i colleghi.

Nel suo insieme, questo approccio integrato al benessere, alla crescita e alla tutela delle persone contribuisce a rafforzare il senso di appartenenza, la sostenibilità organizzativa e la capacità del Gruppo di valorizzare il proprio capitale umano nel lungo periodo.



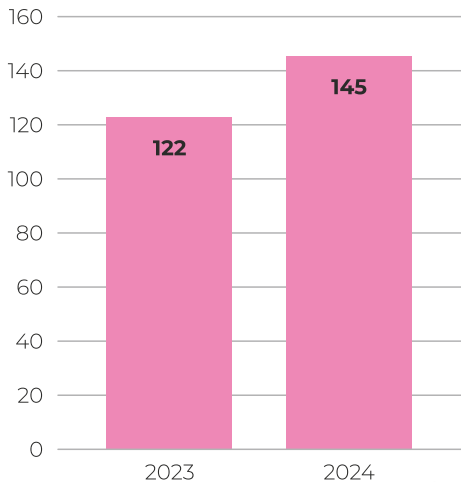
Le nostre persone

- GRI 2-7** Dipendenti
- GRI 2-8** Lavoratori non dipendenti
- GRI 2-30** Accordi di contrattazione collettiva
- GRI 401-1** Nuove assunzioni e turnover

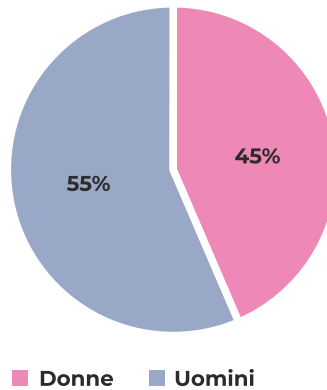
Il *Gruppo Blastness* pone grande attenzione alle persone e si impegna a costruire relazioni lavorative stabili e positive in tutte le sue attività.

Al 2024, il team è composto da 145 dipendenti², in crescita rispetto all'anno precedente (+19%, ossia +23 unità), di cui 65 donne e 80 uomini. Di questi, un uomo ed una donna appartengono a categorie protette, numero rimasto invariato rispetto all'anno precedente.

NUMERO DI DIPENDENTI



DIPENDENTI PER GENERE

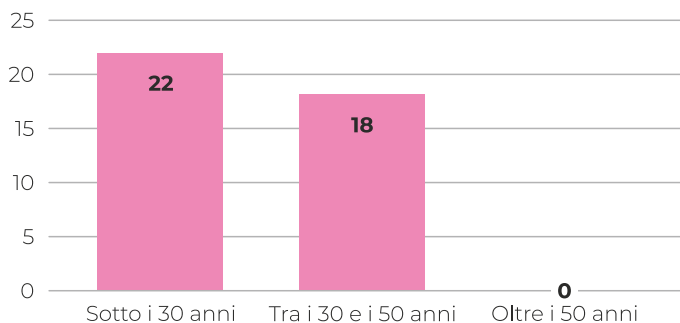


²Nei 145 dipendenti complessivi del *Gruppo Blastness* rientrano anche 16 apprendisti, numero in calo rispetto al 2023 quando ne sono stati registrati 25.

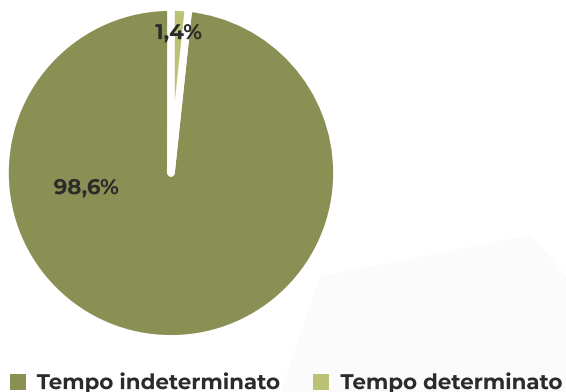
Per il *Gruppo Blastness*, garantire stabilità contrattuale ai propri dipendenti rappresenta un principio fondamentale. Al 2024, il 98,6% dei dipendenti (143) è assunto con contratto a tempo indeterminato e la quasi totalità è impiegata a tempo pieno, con sole due eccezioni. Tutti i lavoratori, inoltre, sono coperti da accordi di contrattazione collettiva, nel pieno rispetto della normativa nazionale.

Nel corso del 2024 il *Gruppo Blastness* ha assunto 40 nuovi dipendenti, di cui 16 donne e 24 uomini, con un tasso di turnover in entrata pari al 27,6%. I nuovi ingressi si concentrano prevalentemente nelle fasce d'età più giovani: il 55% dei neoassunti ha meno di 30 anni, mentre il restante 45% rientra nella fascia compresa tra i 30 e i 50 anni.

NUOVE ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ



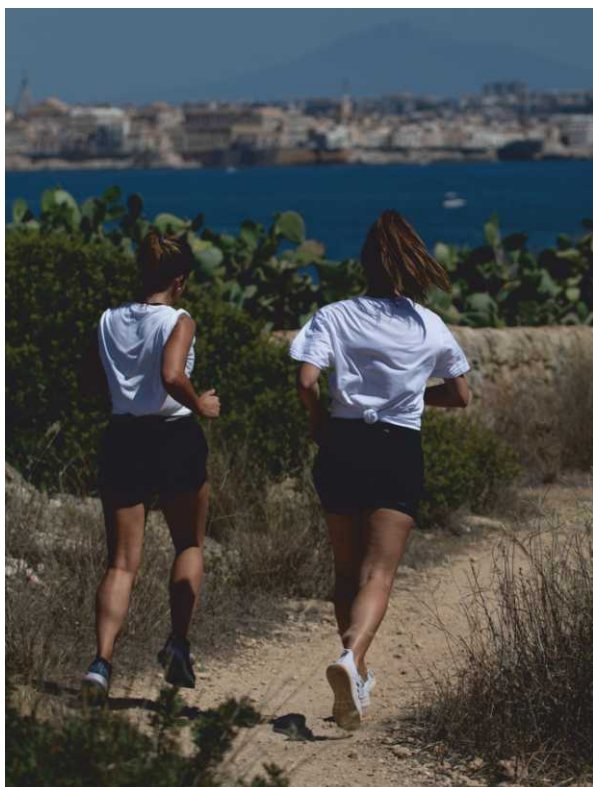
DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



Inoltre, al fine di offrire opportunità di formazione e sviluppo professionale a giovani talenti, nel corso del 2024 sono stati inseriti 6 stagisti, di cui 1 donna e 5 uomini.

Anche le cessazioni registrate nel 2024 hanno interessato le stesse fasce d'età coinvolte nei nuovi ingressi. In totale, hanno lasciato il Gruppo 17 dipendenti, di cui 6 donne e 11 uomini, per un tasso di turnover in uscita pari all'11,7%. Il 41,2% delle uscite ha riguardato persone con meno di 30 anni, mentre il restante 58,8% ha interessato dipendenti di età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Come si evince dalla tabella di fianco, il tasso di turnover complessivo nel 2024 si attesta al 39,3%, in significativa diminuzione rispetto al 2023, quando era pari al 55,7%. Tale riduzione segnala una maggiore stabilità occupazionale e una crescente capacità del Gruppo di trattenere le proprie risorse.

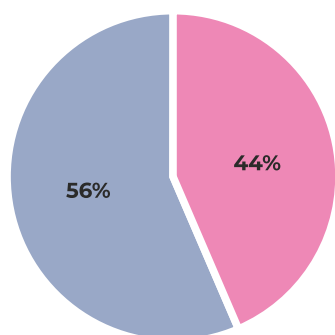


PERCENTUALE DI TURNOVER PER ETÀ E GENERE	2024	2023
Tasso turnover complessivo	39,3%	55,7%
Tasso di turnover in entrata	27,6%	40,2%
Donne	24,6%	49,1%
Uomini	30,0%	32,8%
Sotto i 30 anni	15,2%	24,6%
Donne	38,7%	61,5%
Uomini	41,7%	58,3%
Tra i 30 e i 50 anni	21,2%	27,5%
Donne	12,5%	40,7%
Uomini	26,4%	19,0%
Oltre i 50 anni	0%	0%
Donne	0%	0%
Uomini	0%	0%
Tasso di turnover in uscita	11,7%	15,6%
Donne	9,2%	18,2%
Uomini	13,8%	13,4%
Sotto i 30 anni	12,7%	16%
Donne	6,5%	11,5%
Uomini	20,8%	20,8%
Tra i 30 e i 50 anni	11,8%	15,9%
Donne	12,5%	25,9%
Uomini	11,3%	9,5%
Oltre i 50 anni	0%	0%
Donne	0%	0%
Uomini	0%	0%

Invece, per quanto attiene ai lavoratori non dipendenti, nel 2024 il *Gruppo Blastness* ne conta, complessivamente, 18, di cui 6 stagisti - 5 donne e un uomo - e 12 collaboratori professionali esterni - di cui 5 donne e 7 uomini.

Considerando anche queste figure, la forza lavoro complessiva riconducibile al Gruppo ammonta a 163 unità - in aumento di 26 rispetto all'anno precedente - suddivise in 71 donne e 92 uomini.

FORZA LAVORO



■ Donne ■ Uomini

Diversità, inclusione e pari opportunità

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

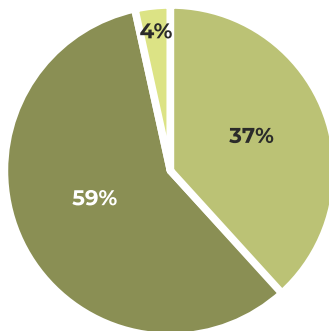
GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Il Gruppo Blastness si distingue per una forza lavoro fortemente orientata verso le nuove generazioni. Al 2024, il 37% dei dipendenti (54 persone) ha meno di 30 anni, mentre il 59% (85 persone) rientra nella fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni. Solo il 4% (6 persone), invece, ha un'età superiore ai 50 anni. L'età media dei dipendenti nel 2024 è di 33 anni.

Questa distribuzione riflette la propensione del Gruppo a valorizzare il contributo dei giovani, promuovendo un ambiente dinamico, aperto all'innovazione e al cambiamento.

DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ



■ Tra i 30 e i 50 anni ■ Sotto i 30 anni ■ Oltre i 50 anni

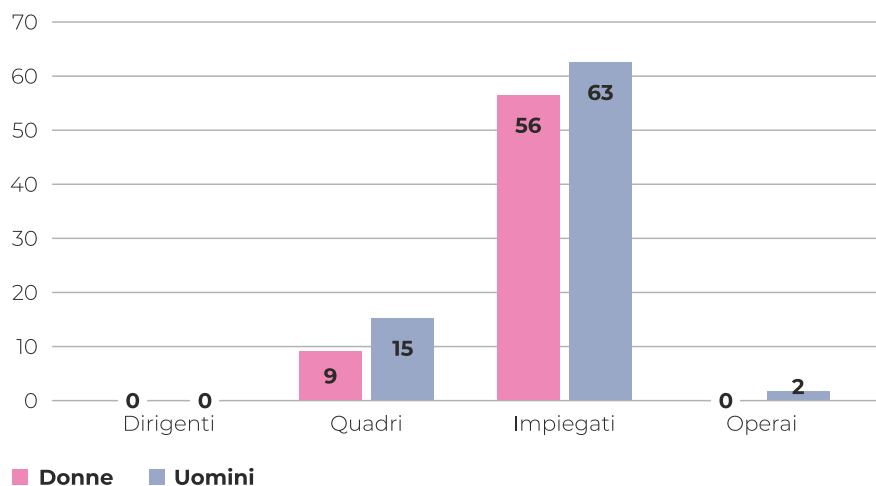
PERSONALE A TEMPO DETERMINATO E INDETERMINATO PER CATEGORIA, FASCIA D'ETÀ E GENERE - 2024	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	0%	0%	0%
Sotto i 30 anni	0%	0%	0%
Tra i 30 e i 50 anni	0%	0%	0%
Oltre i 50 anni	0%	0%	0%
Quadri	6%	10%	17%
Sotto i 30 anni	1%	0%	1%
Tra i 30 e i 50 anni	5%	8%	13%
Oltre i 50 anni	1%	2%	3%
Impiegati	39%	43%	82%
Sotto i 30 anni	21%	17%	37%
Tra i 30 e i 50 anni	17%	27%	44%
Oltre i 50 anni	1%	0%	1%
Operai	0%	1%	1%
Sotto i 30 anni	0%	0%	0%
Tra i 30 e i 50 anni	0%	1%	1%
Oltre i 50 anni	0%	0%	0%
Totale	45%	55%	100%
Sotto i 30 anni	21%	17%	38%
Tra i 30 e i 50 anni	22%	37%	59%
Oltre i 50 anni	1%	2%	3%

La maggior parte dei dipendenti del *Gruppo Blastness* ricopre la qualifica di impiegato, rappresentando l'82% dell'organico complessivo: il 39% è costituito da donne (56 unità) e il 43% da uomini (63 unità).

I quadri, invece, rappresentano il 17% del totale, suddivisi tra il 6% di donne (9 unità) e l'11% di uomini (15 unità).

Infine, gli operai costituiscono il 2% del personale e sono tutti di genere maschile (2 unità).

DIPENDENTI PER GENERE AD INQUADRAMENTO



Il divario retributivo di genere, calcolato come il rapporto della retribuzione media oraria o annuale percepita dalle donne rispetto a quella percepita dagli uomini, è un indicatore cruciale delle disuguaglianze nel mondo del lavoro. Questa disparità compromette l'autonomia economica femminile e ostacola la partecipazione equa allo sviluppo socioeconomico. È strettamente connesso all'Obiettivo 5 dell'Agenda 2030 (uguaglianza di genere), in particolare al target 5.5 sulla piena partecipazione femminile ai processi decisionali, e all'Obiettivo 8 sul lavoro dignitoso e crescita inclusiva. L'Italia si colloca al 37° posto in Europa e all'87° nel mondo per gender pay gap, secondo il World Economic Forum.³

Nel 2024, il Gender Pay Gap del *Gruppo Blastness*⁴ è pari al 19,3%, a favore dei dipendenti di sesso maschile. Analizzando i due principali inquadramenti presenti in azienda, si osserva che gli Impiegati uomini percepiscono, in media, una retribuzione superiore del 19,65%, mentre i Quadri superiore del 5,9%.

³[Global Gender Gap 2024, Insight Report, June 2024, World Economic Forum.](#)

⁴In genere, per il calcolo di questo indicatore, sono state considerate le RAL percepite dai dipendenti del *Gruppo Blastness*, a cui si aggiungono le seguenti componenti variabili percepite durante l'anno: patto di non concorrenza, premio di risultato, reperibilità. Il Gender Pay Gap per ciascun livello di inquadramento è stato calcolato come rapporto tra la retribuzione media percepita dalle donne e quella percepita dagli uomini appartenenti al medesimo livello contrattuale.

Welfare aziendale

- GRI 3-3** Gestione dei temi materiali
- GRI 401-2** Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato
- GRI 401-3** Congedo parentale

Per il *Gruppo Blastness*, la promozione del “benessere organizzativo” rappresenta una delle principali azioni strategiche, con l'obiettivo di incrementare la soddisfazione e serenità dei dipendenti, al contempo, rafforzando il loro senso di appartenenza. Per questo motivo, il Gruppo Blastness riconosce ai propri dipendenti diverse misure di welfare aziendale, finalizzate a promuovere il benessere individuale e l'equilibrio tra vita professionale e personale. Tutti i collaboratori beneficiano di una copertura sanitaria integrativa tramite la Polizza Collettiva Infortuni distribuita da Intesa Sanpaolo Assicura che garantisce tutela economica in caso di eventi traumatici, coprendo in particolare i casi di invalidità permanente e morte, oltre a prevedere il rimborso delle spese mediche e indennità per eventuali periodi di inabilità. Inoltre, per ciascuna giornata lavorativa viene riconosciuto un buono pasto del valore di 5 euro.

Tutti i dipendenti *Blastness* hanno tariffe agevolate, con sconti del 60%, presso il Blastness Club, l'agenzia viaggi del Gruppo, che conta 560 strutture, delle quali quasi il 60% sono hotel a 4 o 5 stelle.

Nel 2024, i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) Commercio e Metalmeccanico hanno stabilito significativi aumenti salariali. Il Gruppo ha scelto di non assorbire tali aumenti all'interno del superminimo assorbibile⁵, con un impatto sul bilancio di quasi 380.000 euro in termini di maggior costo del lavoro.

⁵Il superminimo assorbibile è una somma aggiuntiva alla retribuzione base prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL), che viene corrisposta al dipendente come parte del suo stipendio. La caratteristica principale del superminimo assorbibile è che, se successivamente il contratto collettivo o altri accordi stipulati prevedono aumenti salariali, questi aumenti possono essere “assorbiti” dal superminimo, riducendo di fatto la somma aggiuntiva. In altre parole, l'aumento previsto dal contratto collettivo non comporterà un incremento effettivo della retribuzione complessiva, poiché il superminimo assorbibile verrà ridotto di pari importo.

Il *Gruppo Blastness* si impegna a garantire condizioni favorevoli per la conciliazione tra vita professionale e vita privata, seppur non con politiche formalizzate. I dipendenti che scelgono di intraprendere un percorso genitoriale non si trovano in una posizione di svantaggio o incertezza, ma possono contare su un contesto aziendale che valorizza la continuità professionale e la tutela del ruolo. Ne è conferma il tasso di rientro pienamente positivo registrato nel 2024, che evidenzia come il congedo parentale non rappresenti un ostacolo alla permanenza o alla crescita in azienda. Infatti, nel 2024, quattro dipendenti del *Gruppo Blastness* hanno usufruito del congedo parentale, equamente distribuiti tra donne e uomini (due per ciascun genere). Tutti sono rientrati regolarmente al lavoro al termine del periodo di maternità o paternità. A 12 mesi dal rientro, tre dei quattro dipendenti risultano ancora in forza: l'unico caso di uscita riguarda una dipendente donna⁶.



⁶Secondo gli indicatori GRI 401-3, il tasso di rientro al lavoro è pari al 100%, mentre il tasso di fidelizzazione è pari al 75%.

Valorizzazione delle nostre persone

Formazione continua e talent management

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente

GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

La formazione rappresenta un tema di rilevanza strategica per il *Gruppo Blastness*, che riconosce nell'aggiornamento continuo delle competenze un fattore chiave per la crescita professionale e l'innovazione.

Nel corso del 2024 sono state erogate complessivamente circa 3.046 ore di formazione, registrando un incremento del 163% rispetto all'anno precedente, in cui le ore totali sono pari a 1.158. La formazione obbligatoria del 2024 è ripartita come di seguito: 20 ore hanno riguardato il corso in materia di salute e sicurezza, 4 ore quello antincendio, mentre 336 ore sono state dedicate alla formazione specifica rivolta agli apprendisti. Le ore di formazione obbligatoria costituiscono l'11,82% della formazione complessivamente erogata, mentre quella facoltativa, rappresenta il restante 88,2%.

Sebbene non esista un piano di formazione a livello di Gruppo, ciascun reparto, in base alle proprie esigenze operative, può organizzare internamente corsi specifici oppure aderire a iniziative formative promosse da enti esterni, purché coerenti con le necessità e le materie di interesse del reparto stesso.

Il processo formativo, dunque, ha inizio con l'individuazione dei temi prioritari da parte dei responsabili di area, che selezionano anche i dipendenti destinatari della formazione. Il Responsabile autorizza la formazione sulla base del budget a disposizione e tenuto conto delle esigenze del team.

ORE DI FORMAZIONE TOTALI EROGATE PER TEMA/AMBITO DI FORMAZIONE	2024	2023
Salute e sicurezza	20	52
Antincendio	4	0
Corso apprendistato⁷	336	850
ESG	0	4
Programma Elite	267	0
Public speaking	504	8
Competenze digitali	0	8
Leadership	8	0
Teamworking	8	0
Comunicazione	416	0
Inglese	432	0
Corsi per area Web Marketing	155	236
Corsi per area HD	72	0
Corsi di editing per produzione web	824	0
Totale	3046	1158

⁷Si specifica che questi corsi sono erogati in favore degli apprendisti e che questa formazione non sempre segue il corso nell'anno di assunzione, ma può subire slittamenti agli anni successivi per esigenze di lavoro. Inoltre, gli assunti apprendisti non ancora in possesso del diploma di laurea, a norma dell'art. 44, D.Lgs. 8/2015, devono seguire un corso di formazione esterna della durata di 120 ore annue per due anni.

Il corso ESG frequentato è un programma in 4 moduli digitali della durata complessiva di 7 ore finalizzato ad apprendere come gestire l'integrazione ESG nelle strategie e nei modelli di business, sotto la direzione scientifica di Marco Frey, Professore Ordinario di Economia e Gestione delle Imprese, Docente di Economia dell'Energia e Gestione dei Beni Ambientali, Direttore del Laboratorio di Ricerca sulla Sostenibilità (SuM) presso la Scuola Universitaria Superiore Sant'Anna di Pisa, Presidente della Fondazione Global Compact Italia (ONU).

Nel 2024, i dipendenti del *Gruppo Blastness* hanno ricevuto, in media, 21 ore di formazione ciascuno, registrando un significativo incremento rispetto all'anno precedente, in cui la media è stata pari a 9,5 ore.

L'investimento formativo ha coinvolto in misura diversa i generi e i livelli di inquadramento: infatti, le donne hanno ricevuto in media 29 ore di formazione, contro le 15 ore medie erogate agli uomini.

Tra le diverse categorie, i Quadri sono risultati i più coinvolti, con una media di 27,8 ore pro capite, che sale a 42,1 ore nel caso delle donne appartenenti alla medesima categoria.

Questi dati confermano l'impegno crescente del Gruppo nel rafforzare le competenze interne e promuovere percorsi di crescita professionale.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER CATEGORIA DI DIPENDENTE E PER GENERE	2024	2023
Dirigenti	0	0
Donne	0	0
Uomini	0	0
Quadri	27,8	8,5
Donne	42,1	2,0
Uomini	19,2	10,9
Impiegati	20,0	9,8
Donne	26,8	12,7
Uomini	13,9	7,0
Operai	0	0
Donne	0	0
Uomini	0	0
Totale	21,0	9,5
Donne	28,9	12,0
Uomini	14,6	7,5

Programma ELITE

Nel 2024 il *Gruppo Blastness* è diventato membro di Elite, network lanciato da Borsa Italiana nel 2012 e oggi parte del Gruppo Euronext, con l'obiettivo di aiutare le piccole e medie imprese a crescere e ad accedere ai mercati dei capitali privati e pubblici. In particolare, la missione di ELITE è supportare le aziende nella crescita sostenibile di lungo periodo, accelerando il processo di accesso a capitali, competenze e networking.

Tra le altre cose, ELITE offre un programma di training per ampliare e consolidare le competenze del top management attraverso un calendario di workshop e sessioni di coaching tenuti da una rete qualificata di partner e advisor. Tale training è stato reso accessibile a tutto il Top Management e ai Manager dell'area Amministrazione Finanza e Controllo.



Oltre all'incremento delle attività formative, nel 2024 è aumentata in modo significativo anche la percentuale di dipendenti sottoposti a valutazione periodica delle performance. Nel corso dell'anno, sono stati valutati 136 dipendenti, pari al 93,79% dell'organico in forza, a fronte del 75,41% del personale valutato nel 2023. Questo dato conferma il rafforzamento del sistema interno di gestione e sviluppo delle risorse umane, orientato a promuovere una cultura della performance e del miglioramento continuo.

DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DEI PIANI DI CARRIERA PER GENERE E CATEGORIA	2024	2023
Dirigenti	0	0
Donne	0	0
Uomini	0	0
Quadri	24	21
Donne	10	7
Uomini	14	14
Impiegati	112	71
Donne	55	30
Uomini	57	41
Operai	0	0
Donne	0	0
Uomini	0	0
Totale	136	92
Donne	65	37
Uomini	71	55

In linea con l'obiettivo strategico di attrarre, motivare e trattenere i talenti il Gruppo attribuisce grande valore anche al clima aziendale e alla qualità delle relazioni interne. A tal fine, vengono organizzate periodicamente momenti di allineamento strategico che coinvolgono tutto il team (almeno una volta all'anno) e numerosi eventi, tra i quali le cene di Natale, le cene di mezza estate e un viaggio incentive che coinvolge l'intera popolazione aziendale, con l'obiettivo di rafforzare il senso di appartenenza, la condivisione degli obiettivi comuni e la coesione tra i team.

Tutto il team è inoltre invitato al Blastness Party, evento che si tiene annualmente durante la fiera TTG di Rimini, la più importante fiera di settore a livello nazionale, e che vede coinvolti, in un momento di grande convivialità, oltre ai dipendenti, i clienti, i prospect e i partner del Gruppo. Oltre al costo di organizzazione dell'evento, pari a 70.715 € nel 2024, *Blastness* si fa carico per i propri dipendenti, dei costi di trasferimento e alloggio e considera lavorate le ore spese nel trasferimento da e per la festa.

In totale nel 2024 il Gruppo ha speso 228.513 € per attività ricreative e omaggi per i dipendenti con una crescita del 29% rispetto al 2023, anno in cui erano stati spesi per la stessa finalità 176.764 €.

Gli incentive

Gli incentive rappresentano per il Gruppo occasioni di incontro, condivisione e riconoscimento, in cui il team si ritrova per rafforzare i legami, celebrare i risultati e pianificare insieme il futuro. Sono momenti che consentono di riconoscere e festeggiare i traguardi raggiunti, valorizzando le persone e il loro contributo alla crescita del Gruppo. Articolati su tre giornate, alternano sessioni istituzionali ad attività di team building e momenti di svago.

Nel 2023, immersi nella cornice del Chianti presso Borgo Scopeto Wine & Country Relais, struttura cliente, i 110 partecipanti hanno avuto l'opportunità di confrontarsi al di fuori della quotidianità lavorativa, condividendo esperienze che hanno unito formazione, creatività e convivialità. Il dialogo con la direzione sugli obiettivi strategici si è intrecciato ad attività di team building dedicate a missione, visione e valori aziendali, dando vita a racconti e video che hanno restituito l'immagine autentica di come le persone vivono e percepiscono l'azienda.

Nel 2024, in Sicilia, l'incentive organizzato presso il Minareto, struttura cliente cinque stelle, ha visto la partecipazione di 129 persone e ha unito la scoperta del territorio alla celebrazione delle performance di crescita del Gruppo. In questa occasione, attraverso interviste spontanee, i dipendenti hanno raccontato con la propria voce cosa significa lavorare in *Blastness*, contribuendo alla realizzazione del primo progetto di employer branding aziendale, successivamente diffuso sui canali istituzionali.

Questi momenti, oltre a rappresentare esperienze memorabili, testimoniano l'impegno del Gruppo nel valorizzare le proprie persone, rafforzare il senso di appartenenza e promuovere una cultura fondata sulla collaborazione e sulla crescita comune.



Tutela della salute e sicurezza

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali
GRI 403-9 Infortuni sul lavoro

Prendersi cura dei propri dipendenti significa in primo luogo garantire condizioni, spazi lavorativi e mezzi che assicurino lo svolgimento del proprio lavoro in sicurezza. Come emerso dall'analisi di materialità, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori rappresenta un tema rilevante per il *Gruppo Blastness*, con particolare attenzione alla categoria degli agenti commerciali, più esposti a fattori di rischio legati alla mobilità e alla natura itinerante dell'attività svolta.

In particolare, il monitoraggio dei rischi viene effettuato attraverso audit periodici condotti dai tecnici della sicurezza (RSPP), in collaborazione con la Direzione aziendale o suoi rappresentanti.

Nel corso del 2023 e 2024 non sono stati registrati infortuni sul lavoro. Questo dato conferma l'efficacia delle misure di prevenzione e controllo adottate dal Gruppo.

Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso	<i>Blastness S.p.A.</i> ha presentato una rendicontazione con riferimento agli standard GRI per il periodo 01/01-31/12/2024
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Non presenti al momento dell'approvazione del presente bilancio

INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 2 - INFORMATIVA GENERALE - VERSIONE 2021	
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	
2-1 Dettagli organizzativi	cap. 2 <i>Nota metodologica</i> ; cap. 4 par. 4.1 <i>Identità e Mission</i>
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	cap. 2 <i>Nota metodologica</i>
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	cap. 2 <i>Nota metodologica</i>
2-4 Revisione delle informazioni	Nessuna
2-5 Assurance esterna	Il presente report non è stato sottoposto ad assurance esterna
Attività e lavoratori	
2-6 Attività, catena di valore e altri rapporti di business	cap. 2 <i>Nota metodologica</i> ; cap. 4 par. 4.4 <i>Brand, presenza sul mercato e modello di business</i>
2-7 Dipendenti	cap. 6 par. 6.1.1 <i>Le nostre persone</i> ; cap. 4 par. 4.4 <i>Brand, presenza sul mercato e modello di business</i>
2-8 Lavoratori non dipendenti	cap. 6 par. 6.1.1 <i>Le nostre persone</i>
Governance	
2-9 Struttura e composizione della governance	cap. 5 par. 5.1 <i>La governance e la gestione della sostenibilità</i>
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	cap. 5 par. 5.1 <i>La governance e la gestione della sostenibilità</i>
2-11 Presidente del massimo organo di governo	cap. 5 par. 5.1 <i>La governance e la gestione della sostenibilità</i>
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	cap. 5 par. 5.1 <i>La governance e la gestione della sostenibilità</i>
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	cap. 5 par. 5.1 <i>La governance e la gestione della sostenibilità</i>
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	cap. 5 par. 5.1 <i>La governance e la gestione della sostenibilità</i>
2-15 Conflitti d'interesse	cap. 5 par. 5.1 <i>La governance e la gestione della sostenibilità</i>
2-16 Comunicazione delle criticità	cap. 5 par. 5.1.1 <i>Etica, legalità e prevenzione della corruzione</i>

Strategia, politiche e prassi	
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Piano di miglioramento
2-23 Impegno in termini di policy	cap. 5 par. 5.1.1 <i>Etica, legalità e prevenzione della corruzione</i>
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	cap. 5 par. 5.1.1 <i>Etica, legalità e prevenzione della corruzione</i>
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	cap. 5 par. 5.1.1 <i>Etica, legalità e prevenzione della corruzione</i>
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	cap. 5 par. 5.1.1 <i>Etica, legalità e prevenzione della corruzione</i>
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	
Coinvolgimento degli stakeholder	
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	cap. 3 par. 3.1 <i>Le modalità di engagement con gli stakeholder</i>
2-30 Contratti collettivi	cap. 6 par. 6.1.1 <i>Le nostre persone</i>
GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021	
Informative sui temi materiali	
3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	cap. 3 <i>Analisi di materialità</i>
3-2 Elenco di temi materiali	cap. 3 <i>Analisi di materialità</i>
201: Performance economica - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 4 par. 4.5 <i>Le performance economiche e il valore generato per gli stakeholder</i>
201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	cap. 4 par. 4.5 <i>Le performance economiche e il valore generato per gli stakeholder</i>
205: Anticorruzione - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 5 par. 5.1.1 <i>Etica, legalità e prevenzione della corruzione</i>
205-3 Atti di corruzione accertati e azioni intraprese	cap. 5 par. 5.1.1 <i>Etica, legalità e prevenzione della corruzione</i> ; non si sono verificati al 31/12/2024 casi di corruzione attiva o passiva
302: Energia - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 4 par. 4.6 <i>Gli impatti ambientali del Gruppo</i>
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	cap. 4 par. 4.6 <i>Gli impatti ambientali del Gruppo</i>

305: Emissioni - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 4 par. 4.6 <i>Gli impatti ambientali del Gruppo</i>
305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	cap. 4 par. 4.6 <i>Gli impatti ambientali del Gruppo</i>
305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	cap. 4 par. 4.6 <i>Gli impatti ambientali del Gruppo</i>
401: Occupazione - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 6 par. 6.1 <i>Il valore delle persone nel nostro modello aziendale</i>
401-1 Nuove assunzioni e turnover	cap. 6 par. 6.1.1 <i>Le nostre persone</i>
401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	cap. 6 par. 6.1.3 <i>Welfare aziendale</i>
401-3 Congedo parentale	cap. 6 par. 6.1.3 <i>Welfare aziendale</i>
403: Salute e sicurezza sul lavoro - 2018	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 6 par. 6.2.2 <i>Tutela della salute e sicurezza</i>
403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	cap. 6 par. 6.2.1 <i>Formazione continua e talent management</i>
403-5 Infortuni sul lavoro	cap. 6 par. 6.2.2 <i>Tutela della salute e sicurezza</i>
404: Formazione e istruzione - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 6 par. 6.2.1 <i>Formazione continua e talent management</i>
404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	cap. 6 par. 6.2.1 <i>Formazione continua e talent management</i>
404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	cap. 6 par. 6.2.1 <i>Formazione continua e talent management</i>
405: Diversità e pari opportunità - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 6 par. 6.1.2 <i>Diversità, inclusione e pari opportunità</i>
405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	cap. 6 par. 6.1.2 <i>Diversità, inclusione e pari opportunità</i>
405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	cap. 6 par. 6.1.2 <i>Diversità, inclusione e pari opportunità</i>
418: Privacy dei clienti	
3-3 Gestione dei temi materiali	cap. 5 par. 5.2.2 <i>Sicurezza informatica e protezione delle informazioni sensibili</i>
418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	cap. 5 par. 5.2.2 <i>Sicurezza informatica e protezione delle informazioni sensibili</i>

Efficienza del customer care	
3-3 Gestione dei temi materiali	L'Assistenza Web effettua una prima risposta per ogni ticket aperto in media entro 2 giornate lavorative e il tempo di risoluzione rimane sotto i 4 giorni lavorativi; il reparto Helpdesk risolve i ticket ricevuti in una media di 35 ore, con una media giornaliera di 150 pratiche e 420 thread
Innovazione dei prodotti e servizi offerti	
3-3 Gestione dei temi materiali	Nel 2024, gli investimenti in ricerca, sviluppo e innovazione hanno raggiunto i 2.241.052 euro
Brand identity e presenza sul mercato	
3-3 Gestione dei temi materiali	Market share

Bilancio redatto con il supporto di

ALTIS advisory
Spin-off dell'Università Cattolica del Sacro Cuore

BLASTNESS

GROUP



BLASTNESS
GROWING YOUR BUSINESS



ERMESHOTELS



mentefredda
digital tourism explorers



VUIT