

1. Tecnologie per favorire la digitalizzazione e l'automazione.	
1.1 Digitalizzazione dei processi aziendali.	1.1.1 L'azienda ha definito gli obiettivi di digitalizzazione e la strategia per raggiungerli e misurarli. <i>C.1.1.1 Gli obiettivi sono realistici e declinati in base a precisi standard da raggiungere nel tempo. Il raggiungimento è misurabile attraverso opportuni indicatori.</i>
	1.1.2 L'azienda ha predisposto ambienti di lavoro digitali (hub virtuali, piattaforme di comunicazione e condivisione, ...) che facilitano lo scambio di dati tra i reparti. <i>C.1.1.2 Si intendono piattaforme per la comunicazione (messaggistica istantanea, videoconferenza, bacheche digitali), la redazione o la condivisione di documenti. Rientrano anche soluzioni software per la gestione di progetto e presenza di ambienti fisici per l'accesso e l'interazione con le piattaforme.</i>
	1.1.3 L'azienda gestisce e condivide efficacemente le informazioni in modo elettronico, eliminando o riducendo al minimo l'uso di documenti e procedure cartacee. <i>C.1.1.3 Nella valutazione si tengono in considerazione aspetti come la facilità e la velocità di accesso alle informazioni (ad esempio in fase di ricerca o archiviazione). Questo indicatore è tanto più basso quanto l'azienda gestisce informazioni in formato esclusivamente cartaceo.</i>
1.2 Integrazione e automazione dei processi.	1.2.1 L'azienda ha implementato soluzioni in grado di automatizzare la comunicazione (scambio informativo) tra sistemi informatici. <i>C.1.2.1 I software possono scambiare informazioni sia in tempo reale (streaming) sia in modalità asincrona. Fondamentale nella valutazione è che la comunicazione avvenga in maniera automatica, cioè senza l'intervento dell'utente finale.</i>
	1.2.2 L'azienda ha implementato soluzioni automatiche per il controllo qualità e il monitoraggio delle operazioni. <i>C.1.2.2 Si intendono soluzioni automatiche per determinare la qualità del processo. Questo indicatore può riferirsi alla presenza di sensoristica per la determinazione degli scarti e la generazione di allarmi, l'analisi dei tempi di fermo mediante monitoraggio tramite software, sistemi di scansione ottica, ... Dunque, il concetto di qualità può essere esteso sia ad aspetti "strettamente" di processo (fermi, tempi, vendite, ...) sia "strettamente" di prodotto (scarti, pezzi, ...).</i>
	1.2.3 L'azienda ha ottimizzato i processi di gestione degli approvvigionamenti attraverso soluzioni automatizzate e innovative. <i>C.1.2.3 Si fa riferimento ad una gestione organica ed automatica di acquisto e stoccaggio della merce nel magazzino (automazione delle operazioni di riordino, generazione e tracciamento di codici merci, analisi predittiva, ...). Rientrano nella valutazione soluzioni per la gestione dei servizi utilizzati dall'azienda.</i>
	1.2.4 L'azienda ha implementato soluzioni per la connessione e l'integrazione automatica di sistemi informatici e/o processi fisici. L'implementazione avviene mediante sensori e attuatori, reti di comunicazione, sistemi di controllo, oppure risorse per l'archiviazione, l'elaborazione e condivisione di dati e applicazioni anche in tempo reale. <i>C.1.2.4 Si fa riferimento all'integrazione automatizzata tra macchine e tra macchine e sistemi informatici (ad esempio CMS, ERP, MES). Le piattaforme possono risiedere sia in cloud che localmente e consentono la comunicazione e la gestione dei dati in transito.</i>
1.3 Impiego di tecnologie innovative a	1.3.1 L'azienda ha implementato soluzioni di automazione e controllo delle operazioni mediante tecnologie di robotica e automazione industriale o Internet delle cose (IoT).

supporto della produzione.	<i>C.1.3.1 Questo indicatore denota l'utilizzo in azienda di soluzioni automatizzate per lo svolgimento delle attività operative. È possibile considerare macchine con funzioni e controlli automatici per mezzo di PLC, PC o utilizzo di sensori smart e Internet delle cose. Rientrano in questo caso anche soluzioni di automazione avanzata che utilizzano robot per il coordinamento, l'esecuzione o l'assistenza alle operazioni.</i>
	1.3.2 L'azienda ha implementato soluzioni tecnologiche innovative in grado di rendere più efficienti e più sicure le mansioni degli operatori lungo la catena di produzione del valore.
	<i>C.1.3.2 L'indicatore valuta la sicurezza degli operatori. L'utilizzo di dispositivi indossabili (smartwatch, braccialetti) o più in generale dispositivi in grado di monitorare costantemente la salute e la sicurezza degli operatori (come soluzioni per garantire l'ergonomia dei lavoratori) sono esempi. È possibile anche riferirsi a interfacce HMI con avvisi automatici, etc.</i>
2. Gestione dei dati digitali e dell'infrastruttura per la connettività tra sistemi e risorse.	
2.1 Gestione dell'infrastruttura di rete.	2.1.1 La connettività della rete è qualitativamente soddisfacente.
	<i>C.2.1.1 L'azienda ha progettato l'infrastruttura di rete in modo da bilanciare le risorse per garantire parametri adeguati al carico di lavoro (i parametri di interesse sono la velocità di trasmissione, latenza, disponibilità, ...).</i>
	2.1.2 L'azienda ha implementato soluzioni per mantenere in efficienza i dispositivi della rete e i sistemi informatici ed identificare eventuali problemi o malfunzionamenti.
	<i>C.2.1.2 L'azienda ha definito i processi manutentivi e le procedure per la verifica del corretto funzionamento delle risorse dell'infrastruttura.</i>
2.2 Raccolta e gestione dei dati digitali.	2.2.1 L'azienda ha individuato le fonti e i dati interni ed esterni rilevanti.
	<i>C.2.2.1 L'azienda ha censito le fonti informative sia interne che esterne individuando quelle rilevanti che le consentono di prendere decisioni tempestive e informate.</i>
	2.2.2 L'azienda ha implementato procedure chiare e condivise di gestione, organizzazione e accesso ai dati digitali.
	<i>C.2.2.2 Sono stati implementati protocolli e procedure operative che consentono un corretto uso, raccolta, conservazione e condivisione delle informazioni in formato digitale. L'azienda ha quindi provveduto alla condivisione con il personale interessato.</i>
	2.2.3 L'azienda ha implementato processi automatici di analisi dati con il fine di prendere decisioni informate.
	<i>C.2.2.3 L'analisi dei dati può avvenire sia in tempo reale che in modalità asincrona alla loro raccolta automatica.</i>
	2.2.4 L'azienda ha implementato tecnologie come l'intelligenza artificiale per trarre informazioni rilevanti a partire da dati.
	<i>C.2.2.4 L'azienda analizza i dati grazie all'impiego di soluzioni innovative come l'intelligenza artificiale (i.e. machine learning per l'analisi predittiva). Le applicazioni in questo senso possono consistere in previsioni (ad esempio nei processi di manutenzione o nella determinazione trend di consumo). Rientrano anche le soluzioni per la preparazione di piani di lavoro/bozze a partire da dati storici o in generale il trattamento dati allo scopo indicato.</i>
3. Organizzazione, sicurezza delle informazioni e formazione dipendenti.	
3.1 Sicurezza Informatica.	3.1.1 L'azienda ha individuato i rischi informatici e quelli legati alla sicurezza delle informazioni.

	<i>C.3.1.1 Sono stati mappati e valutati i rischi inerenti la sicurezza dei processi informatici e quelli legati alla gestione dei dati digitali.</i> 3.1.2 L'azienda ha implementato misure di sicurezza tecnico-organizzative efficaci per proteggere i sistemi e i dati da accessi anomali e minacce informatiche. <i>C.3.1.2 In base alle risultanze dell'analisi dei rischi di cui al punto 3.1.1, l'azienda ha implementato le buone pratiche per la prevenzione e la protezione in ambito sicurezza informativa.</i> 3.1.3 Esistono dei piani di backup e recovery per la protezione e la prevenzione dalla perdita anche accidentale dei dati. <i>C.3.1.3 Si fa riferimento alle strategie di protezione dei dati (ad esempio soluzioni in cloud e in locale) da perdita accidentale o da attacco informatico. In caso di perdita, le soluzioni contemplate devono consentire il ripristino tempestivo alle normali operazioni aziendali.</i>
3.2 Organizzazione e Formazione dei dipendenti.	3.2.1 L'azienda ha mappato i processi e i flussi di informazioni rendendo l'esito accessibile e consultabile al personale interessato. <i>C.3.2.1 L'azienda ha messo a disposizione dei propri dipendenti il risultato della mappatura di processi ed informazioni. L'esito può essere condiviso attraverso diagrammi, matrici e documenti in formato digitale.</i> 3.2.2 Le procedure sulla gestione dell'operatività aziendale sono chiare e sono state condivise con il personale interessato. <i>C.3.2.2 Le procedure inerenti lavorazioni (più in generale le operazioni) che avvengono in ogni reparto sono state condivise (preferibilmente in formato digitale) con il personale di riferimento.</i> 3.2.3 L'azienda ha identificato i gap formativi e ha implementato procedure per la valutazione periodica delle competenze digitali del personale. <i>C.3.2.3 Si intendono misure mirate ad una costante e adeguata rilevazione dei bisogni formativi del personale aziendale (ad esempio attraverso somministrazione di prove e sondaggi, analisi di dati rappresentativi, valutazione di apprendimenti, ...).</i> 3.2.4 L'azienda ha formato e informato il personale sulle procedure, i rischi e le misure per una gestione organica ed efficiente dell'operatività aziendale. <i>C.3.2.4 In funzione degli esiti della rilevazione dei bisogni formativi, di cui al punto 3.2.3, l'azienda ha implementato procedure di informazione e formazione del personale (ad esempio tramite partecipazione dei dipendenti a incontri e seminari, frequentazione di corsi, realizzazione ed esposizione di cartelloni e infografiche, ...).</i>
4. Innovazione, Cultura Aziendale e Orientamento al cliente.	
4.1 Innovazione e sviluppo di nuove idee, prodotti o servizi.	4.1.1 Esiste una leadership forte che guida l'azienda nel percorso di trasformazione digitale e nella promozione di una cultura orientata all'innovazione e al cambiamento. <i>C.4.1.1 Il leader è in grado di instaurare un rapporto di fiducia e riferimento nei confronti dei dipendenti assicurandosi che gli obiettivi siano chiari. Sa motivare e stimolare il lavoro di gruppo e il miglioramento al cambiamento.</i> 4.1.2 Esiste una cultura del cambiamento, della collaborazione e della comunicazione efficace tra dipartimenti e le figure aziendali. <i>C.4.1.2 I soggetti interni all'azienda hanno compreso l'importanza della collaborazione e partecipano attivamente alla definizione e implementazione della strategia di cambiamento aziendale, contribuendo quindi alla condivisione efficace di idee e risorse.</i> 4.1.3 L'azienda ha definito gli indicatori chiave di performance (KPI) per monitorare i risultati delle iniziative e delle implementazioni inerenti l'uso di tecnologie innovative e dati digitali.

	<i>C.4.1.3 L'azienda ha definito indicatori di processo in senso stretto (riduzione dei tempi di ciclo, riduzione di errori, ...) e in senso lato (soddisfazione percepita dai dipendenti e dai clienti, ...) consentendo quindi alla quantificazione del loro raggiungimento.</i>
4.2 Esperienza del cliente e soddisfazione delle sue esigenze.	4.2.1 L'azienda ha adottato soluzioni di monitoraggio e miglioramento dell'esperienza del cliente al fine di identificare eventuali disservizi e risolverli. <i>C.4.2.1 L'azienda ha adottato soluzioni che consentono l'identificazione delle inefficienze del servizio offerto al cliente e la sua soddisfazione. Attraverso l'utilizzo di questi strumenti è quindi possibile monitorare e migliorare il servizio offerto all'utente. Possono ad esempio essere considerati sistemi di raccolta feedback, reclami, ...</i>
	4.2.2 L'azienda ha implementato strumenti di analisi web per monitorare il traffico e il comportamento dei visitatori sul proprio canale di comunicazione online. <i>C.4.2.2 Si intendono strumenti per la personalizzazione dei servizi ed incremento della reputazione aziendale sul web. Ad esempio possono essere considerate soluzioni per la determinazione del numero di visite/interazioni, calcolo del tempo di permanenza sul sito o più in generale parametri per la valutazione dell'engagement.</i>
	4.2.3 L'azienda ha adottato tecnologie innovative come intelligenza artificiale, assistenti virtuali o altro in grado di migliorare la personalizzazione, l'esperienza e l'efficacia dell'interazione con il cliente finale. <i>C.4.2.3 Si fa riferimento a soluzioni tecnologiche innovative e automatiche in grado di aumentare la qualità di interazione con il cliente. Rientrano in questo indicatore le soluzioni in fase di ordine, post vendita e assistenza in generale.</i>