



Relazione di Impatto di

IN & OUT S.p.a. Società Benefit

per l'anno 2024

Lettera del Ceo Diego Pisa



"In IN & OUT SpA Società Benefit, crediamo che il valore di un'azienda risieda non solo nei risultati economici, ma nella capacità di generare un impatto positivo su persone, ambiente e società. Le persone rappresentano il nostro asset più importante, il fulcro della nostra strategia, ed è per questo che abbiamo scelto di diventare una Società Benefit: una decisione che non è un semplice passaggio formale, ma una scelta consapevole che riflette la nostra identità e il nostro modo di fare impresa.

Lavoriamo ogni giorno per garantire un ambiente lavorativo positivo e inclusivo, e l'essere riconosciuti come Great Place to Work rappresenta sia un motivo d'orgoglio che uno stimolo a migliorarci continuamente. Il nostro legame con il territorio è essenziale: anche in un contesto di lavoro prevalentemente in smart working, manteniamo una presenza costante che ci garantisce stabilità e valore.

In particolare a Taranto, sede del nostro principale hub operativo con oltre 2.000 dipendenti, abbiamo creato occupazione di qualità in un'area che ha affrontato significative sfide economiche e ambientali. La nostra presenza non è meramente economica, ma un impegno sociale a fungere da punto di riferimento per lo sviluppo territoriale attraverso formazione, innovazione, responsabilità e inclusività.

La nostra visione di sostenibilità abbraccia un modello di business fondato su scelte responsabili. Collaboriamo solo con clienti che riconoscono il valore dei nostri servizi, evitando gare basate esclusivamente sul prezzo più basso, garantendo così qualità e condizioni di lavoro eque. Sul piano ambientale, riduciamo il nostro impatto attraverso digitalizzazione, efficientamento energetico e pratiche sostenibili, contribuendo attivamente alla costruzione di un futuro più sostenibile.

Siamo ben consapevoli che l'innovazione tecnologica, in particolare l'intelligenza artificiale, rappresenta una leva strategica che sta trasformando il nostro settore. Il nostro approccio è chiaro: la tecnologia deve valorizzare il lavoro umano, non sostituirlo. Adottiamo quindi un'IA etica e sostenibile che supporta i nostri dipendenti, semplifica i processi e migliora la qualità delle interazioni preservando il valore della relazione umana. Continueremo a investire affinché la tecnologia sia un motore di crescita inclusiva e sostenibile.

Come Società Benefit, ci assumiamo impegni concreti e misurabili, monitorando i nostri progressi con indicatori chiari e rendicontando i risultati nel Report di Sostenibilità, per garantire trasparenza verso tutti gli stakeholder. Questa prima Relazione di Impatto testimonia il nostro impegno verso un obiettivo preciso: crescere in modo sostenibile, innovare con responsabilità e generare un impatto positivo sulle persone e sul pianeta."

Lettera del Presidente del Comitato di Impatto Maria Salonna



*"Alle nostre persone,
Siamo lieti di condividere con voi i risultati ottenuti finora dalla nostra Società, presentando la prima Relazione d'Impatto 2024. Questo documento riflette il nostro impegno verso un nuovo modello di impresa, mirato a creare opportunità che generino benefici per la comunità, rispettando le risorse limitate del pianeta.*

Utilizzando le nostre tecnologie e intelligenza artificiale, vogliamo contribuire a un nuovo modo di lavorare, a supporto delle nostre persone. Come comitato di società benefit ci impegniamo oggi e per il futuro, nell'affrontare le sfide e gli obiettivi prefissati, in coerenza con le azioni e le finalità che dimostreranno la volontà di promuovere una modalità consapevole e diversa di fare business che contribuisca al benessere collettivo e alla sostenibilità a lungo termine. "

Introduzione

IN & OUT S.p.A., Società Benefit dal settembre 2024, opera in Italia con il marchio TP ed è parte di TP SE, gruppo internazionale attivo da oltre 40 anni e presente in 80 Paesi. Il gruppo collabora con il 90% delle aziende presenti nella classifica *Fortune Global 500*, offrendo soluzioni digitali e servizi a supporto dell'organizzazione aziendale. TP si distingue per l'integrazione tra tecnologie d'avanguardia, innovazione costante e una profonda attenzione alle persone.

In Italia, TP sviluppa soluzioni su misura ad alto valore aggiunto per supportare le aziende nei loro processi, grazie a un approccio orientato alla trasformazione digitale. L'utilizzo dell'intelligenza artificiale, dell'automazione e di tecnologie conversazionali permette di migliorare l'efficienza operativa, la qualità dei servizi e l'esperienza delle persone coinvolte. Il tutto è reso possibile da un *team* altamente qualificato e multiculturale, capace di affiancare i clienti nella costruzione di percorsi evolutivi sostenibili e innovativi. In IN & OUT S.p.A. Società Benefit, riconosciamo pienamente la nostra responsabilità nei confronti della comunità in cui operiamo e l'opportunità di avere un impatto positivo sulle sfide globali che caratterizzano il nostro tempo. Per questo motivo, siamo particolarmente orgogliosi che, dal 25 Settembre 2024, IN & OUT abbia acquisito lo status di Società Benefit, un passo che conferma il nostro impegno a crescere in modo responsabile, sostenibile e trasparente.

In qualità di Società Benefit, IN & OUT S.p.a ha ampliato il proprio oggetto sociale, introducendo tre finalità di beneficio comune nel proprio statuto. Questi obiettivi sono strettamente allineati con i nostri valori aziendali e con la *mission* che orientano il nostro operato.



Le tre finalità di beneficio comune sono le seguenti:

- 1. *Wellbeing* ed ecosistema
Essere un modello nell'agevolare l'incontro tra il cliente finale e le aziende e contribuire alla diffusione del benessere tra le persone che vivono e lavorano nel contesto sociale in cui l'azienda opera.
- 2. *DE&I, Engagement and Empowerment*
Promuovere e attuare una cultura aziendale che mette al centro le persone sviluppandone il pieno potenziale e creando un ambiente di lavoro in cui ognuno è libero di esprimersi al massimo delle proprie capacità; valorizzare l'inclusione, la diversità e l'equità.
- 3. *Innovazione e R&S*
Innovare il modello di business e favorire lo sviluppo continuo di soluzioni digitali, sia attraverso la valorizzazione delle proprie competenze e sia attraverso investimenti in ricerca e innovazione.
Per rendere trasparente il nostro impegno, abbiamo redatto questa nostra prima Relazione di Impatto, in conformità con l'art. 1, comma 382, della Legge n. 208/2015, che impone alle società benefit di pubblicare annualmente una relazione, da allegare al bilancio d'esercizio, sul raggiungimento dei propri obiettivi di beneficio comune, una descrizione degli obiettivi posti per l'anno successivo e una valutazione dell'impatto generato utilizzando uno standard di valutazione esterno.



Finalità: Well-being ed ecosistema

Un Impegno Concreto per il Benessere e il Territorio

Dal 2021, IN & OUT S.p.A. Società Benefit sta ridefinendo il concetto di impresa responsabile attraverso una profonda trasformazione culturale. La nostra visione è semplice ma rivoluzionaria: creare un ecosistema dove le persone sono il vero motore del cambiamento.

Questo significa andare oltre il tradizionale concetto di azienda, costruendo un ambiente dove dipendenti, collaboratori e comunità locale possano crescere insieme. Attraverso iniziative innovative e programmi mirati, stiamo creando un modello di *business* che dimostra come il successo aziendale e l'impatto sociale positivo possano non solo coesistere, ma rafforzarsi a vicenda. Di seguito alcuni esempi di programmi e iniziative che abbiamo effettuato nel 2024 allo scopo di creare un impatto positivo sulle nostre persone e sulla comunità nella quale operiamo.

Passion 4U

Passion 4 U è il nostro programma dedicato alla salute e al benessere dei dipendenti, progettato per creare un ambiente di lavoro positivo e stimolante. Il programma si sviluppa attraverso tre aree principali di intervento. La prima è dedicata all'intrattenimento, offrendo esperienze culturali come biglietti per teatro e concerti, che permettono ai nostri collaboratori di accedere a momenti di svago e arricchimento personale.

La seconda area si concentra sulla partecipazione, promuovendo esperienze immersive e coinvolgenti. Queste includono, tra le altre, il supporto alla comunità di Corviale e la collaborazione con la mensa di ISACPro, iniziative che rafforzano la nostra connessione con il territorio e alimentano uno spirito di solidarietà e inclusione.

Infine, la terza area è focalizzata sulla crescita professionale e personale, attraverso l'organizzazione di laboratori creativi, *webinars* e presentazioni di libri. Queste attività sono pensate per stimolare il talento delle nostre persone e offrire loro continue opportunità di sviluppo.



Il nostro impegno per il territorio di Taranto

Il forte legame con il territorio rappresenta un elemento centrale della nostra missione. A Taranto, in particolare, abbiamo investito nel 2024 in svariate iniziative concrete. Il nostro impegno si è manifestato attraverso un significativo supporto a parrocchie, ospedali e persone in difficoltà, realizzato sia tramite donazioni che con il coinvolgimento attivo dei nostri collaboratori. Abbiamo inoltre istituito borse di studio per sostenere il talento e offrire opportunità di crescita ai giovani del territorio, con particolare attenzione alle comunità nelle zone a rischio di Taranto. La nostra presenza si è consolidata anche attraverso sponsorizzazioni e partecipazione attiva ad eventi locali, dove i nostri colleghi hanno contribuito come speaker e mediatori. Abbiamo inoltre scelto di organizzare i nostri eventi aziendali in strutture specifiche del territorio per offrire circolarità e supporto alla comunità locale.



Valori e identità condivisi con gli stakeholders esterni

La nostra comunicazione con la comunità si basa su un dialogo aperto e costruttivo, realizzato attraverso diversi canali innovativi. Per raccontare chi siamo e cosa ci motiva, abbiamo sviluppato "Partecipiamo Taranto", un programma radiofonico in collaborazione con Radio Cittadella dove i nostri collaboratori condividono esperienze e visioni su temi aziendali. Abbiamo anche lanciato il *podcast* "10 Sottolineature di Voci", che racconta storie autentiche dei nostri collaboratori, e la rubrica "Conosciamoli Meglio", uno spazio dedicato a ritratti personali che promuovono la condivisione e il senso di appartenenza all'interno dell'azienda.

Un bel posto dove lavorare

Il nostro impegno verso il benessere delle persone ha portato a risultati straordinari e misurabili. La certificazione *Great Place to Work*, ottenuta nel 2021 e confermata negli anni successivi, ha trovato il suo apice nel 2024 con un 98% di gradimento tra i nostri collaboratori. Questo eccezionale risultato conferma che la nostra filosofia di investimento nelle persone e nel territorio non è solo un impegno sociale, ma una strategia vincente che genera valore condiviso.



Bilancio delle Azioni del 2024

Azione	KPI	Target
Eventi Sociali sul territorio	Eventi per il sociale rivolti all'esterno dell'azienda IN & OUT S.p.A. Società Benefit nel 2024 ha promosso 14 eventi che hanno coinvolto le proprie risorse in attività all'esterno dell'azienda per finalità sociali: - Campo dei Miracoli - Roma - Giornata nel quartiere Corviale, a sostegno dell'associazione Campo dei Miracoli per la valorizzazione e la rinascita del quartiere. - Join Start - Evento in ambito sociale, che ha avuto un impatto significativo per la comunità ed i bambini che ne hanno beneficiato. - Associazione Andrea Tudisco – Roma - Consegna dei regali di Natale ai bambini in cura all'ospedale Bambino Gesù di Roma. - TP Avengers Boat - Taranto - 2 eventi dedicati alle famiglie e bambini, per visitare l'arcipelago di Taranto con animatori travestiti da supereroi. - Jonian Dolphin Conservation- Ricercatori per un giorno - Taranto - 10 Escursioni sui catamarani alla ricerca della colonia di delfini nel mar grande di Taranto.	Completato
Eventi Sociali sul territorio	Eventi per il sociale rivolti a dipendenti TP e familiari/amici Promozione e sponsorizzazione di eventi di associazioni, organizzazioni e teatri locali, in favore di dipendenti e famiglie. In particolare, le attività principali hanno riguardato la distribuzione ai dipendenti di biglietti per concerti, offerti tramite un sorteggio a Roma, la sponsorizzazione di spettacoli teatrali con relativa distribuzione di biglietti ai dipendenti, come la rassegna del Teatro Orfeo a Taranto, e la presentazione di libri su temi legati all’ambiente e al sociale.	Completato

Azione	KPI	Target
Iniziative interne sul wellbeing	Smartworking Rinnovo per il 2024 dell'accordo smartworking a tempo indeterminato, firmato il 7/12/2023. L'82% della popolazione aziendale ha aderito al lavoro in smartworking, la restante parte lavora presso le nostre sedi che dispone di postazioni confortevoli come sedie ergonomiche e desk di lavoro ampi.	Completato
Iniziative interne sul wellbeing	Rinnovo programma scontistiche IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha rinnovato un accordo con la piattaforma Corporate Benefits, offrendo alla popolazione aziendale un portale di convenzioni con sconti ed offerte di cui possono beneficiare le nostre risorse ed i loro familiari.	Completato
Iniziative interne sul wellbeing	Lancio del programma PASSION 4 U 2024 Passion 4 U è il programma di salute e benessere di IN & OUT S.p.A. Società Benefit che si impegna a creare un ambiente di lavoro felice e motivato per i nostri dipendenti. Area Attività Media Relations - Partecipazione a Taranto con Radio Cittadella - Contest per partecipazione a dirette radiofoniche a Taranto. - Podcast "Sottolineature di Voci": 9 interviste ai Teleperformers con Saverio Raimondo. - "Un caffè con Teleperformance": Interviste a persone vicine all'ecosistema TP. - Canale Youtube e Programma Social Ambassador per promozione canali social TP Wellbeing. - Sportello Psicologico con la fondazione Soleterre. - Portale Filo Diretto per segnalazioni anonime. -Tp Sentiment Survey sul sentiment dove ogni risorsa può esprimere la propria soddisfazione su varie tematiche aziendali. - Rubrica "Sotto La Lente" su temi psicologici e sociali lavorativi (a cura di Alcesti Alliata e Massimo Buratti) Teleperformers Empowerment. - "Ti racconto un libro": Rubrica in intranet dove i dipendenti raccontano libri consigliati. - "Conosciamoli meglio": Interviste ai dipendenti su esperienze di vita. - Laboratorio Teatrale Associazione Ragli: Incontri di self-awareness per risorse di Taranto e Roma . Focus Group e Team Building - Teambuilding con Max Buratti e Alcesti Alliata a Taranto. - Laboratorio emozionale di scrittura e poesia a Roma con Ilaria dessi. - "Chiacchierata Romana": Intervista a staff di Roma Fiumicino. - "Ci facciamo un selfie?": Evento formativo a Roma con Studio Eidos.	Completato

Bilancio delle Azioni del 2024

Azione	KPI	Target
Donazioni e Sponsorizzazioni in tema sociale	Almeno 100k€ euro investiti per lo sviluppo della comunità Nel 2024, IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha donato un totale di 126.232,00 € per sostenere lo sviluppo della comunità. Tra le iniziative supportate, l'azienda ha contribuito allo sport inclusivo, in particolare sostenendo la preparazione del campione paralimpico tarantino Leonardo Percoco per le Paralimpiadi di Parigi 2024. Inoltre, ha supportato le comunità locali, come l'associazione Jonian Dolphin Conservation, per la ricerca sulle specie protette nel golfo di Taranto e il sostentamento del Taranto Dolphin Sanctuary. IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha anche sostenuto attività nel settore sanitario, con una donazione all'associazione SIMBA ODV, che collabora con l'Ospedale Santissima Annunziata di Taranto per supportare i bambini ricoverati e le loro famiglie. A Roma, l'azienda ha dato un contributo significativo all'Associazione Andrea Tudisco, donando beni di prima necessità a favore dei bambini in difficoltà.	Superato





Azioni pianificate per il 2025

Wellbeing ed ecosistema



Azioni pianificate per il 2025



Eventi Sociali sul territorio: Durante il 2025 IN & OUT S.p.a Società Benefit realizzerà almeno 15 eventi per *Wellbeing* ed ecosistema, tra cui Laboratori Teatrali, Laboratori emozionali sul mare, Eventi di beneficenza all'Associazione Tudisco, *Team Building* sul gioco del Lego Experience. Inoltre, tra gli eventi sociali rivolti ai dipendenti sono previsti almeno 200 biglietti per eventi sociali di intrattenimento sul territorio.



Iniziative interne sul wellbeing: IN & OUT S.p.a Società Benefit conferma tre importanti iniziative di welfare aziendale: lo smartworking a tempo indeterminato per i nuovi assunti, il rinnovo delle convenzioni attraverso Corporate Benefits per dipendenti e familiari, e il programma di benessere *Passion 4U*.



Donazioni e Sponsorizzazioni in tema sociale: Nel 2025 verranno investiti almeno 130k euro per lo sviluppo della comunità.



Carol

Prossima fermata: Carol

Arriva il primo servizio digitale di medicina di base in Italia, pensato per darti accesso a un mondo di servizi sanitari in modo facile e veloce.

Teleperformance ha messo a disposizione per te e la tua famiglia un abbonamento gratuito a Carol. **Puoi iscriverti dall'app o dal sito www.carol.health**, inserendo il codice **TELEPERFORMANCE1003** e il numero del tuo badge aziendale.

Grazie al team di medici Carol, disponibili 24/7, puoi:

Prenotare una televisita

Effettuare un consulto on demand

Richiedere prescrizioni per esami e farmaci

Consultare un medico via chat

Estendere i servizi a figli, coniuge e genitori

Effettuare sedute di psicoterapia o consulti nutrizionali

Scarica subito l'app Carol sul tuo telefono personale!
Disponibile su Play store e su App store.

Auto & Moto

Finanza

Viaggi

Moda

Tempo libero

Media

Technologia

Gentile collega,

anche a aprile scopri tutte le nuove offerte dedicate a Tp Italia delle migliori marche e delle più prestigiose aziende, selezionate specialmente per te. Puoi scegliere tra un'ampia gamma di prodotti e servizi a condizioni vantaggiose.

lastminute.com

7% su volo + hotel
lastminute.com

In viaggio con lastminute.com: hotel economici, voli lowcost all'ultimo minuto. Prenota il tuo pacchetto vacanza volo+hotel scontato del 7% su lastminute.com!

NUOVO

VAI ALL'OFFERTA »
DI LASTMINUTE.COM

Bricocenter

10% DI SCONTO
BRICO

Bricocenter è specializzato nella vendita di tutti i prodotti per il fai da te, per la casa e giardinaggio: approfitta subito del 10% di sconto!

NUOVO

VAI ALL'OFFERTA »
DI BRICOCENTER

15

Finalità: DE&I, Engagement and Empowerment

Dal 2021, IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha intrapreso un importante processo di trasformazione culturale, ponendo al centro il benessere e lo sviluppo delle proprie persone. Consideriamo ogni membro della nostra azienda come la risorsa più preziosa per il nostro successo, impegnandoci costantemente nel creare un ambiente di lavoro che valorizzi le diversità, promuova la parità di genere e garantisca il benessere fisico e mentale di tutti, al fine di consentire a ognuno di esprimere il proprio pieno potenziale.

Investire nella cultura aziendale significa investire nel nostro capitale umano, nella consapevolezza che il successo non dipende solo dai numeri. Un ambiente inclusivo, dove ogni persona si sente valorizzata, è fondamentale per stimolare l'innovazione e il miglioramento continuo: le persone più felici e motivate sono anche quelle che contribuiscono maggiormente con idee creative e soluzioni efficaci. Consideriamo la cultura aziendale il nostro vantaggio competitivo.

La nostra azione continua e concreta verso l'eliminazione di ogni forma di discriminazione e la promozione di pari opportunità rappresenta la base per un'azienda che, oltre al profitto, persegue il beneficio comune. Il nostro obiettivo è diventare un esempio di come l'equità e l'inclusione possano non solo migliorare l'ambiente di lavoro, ma anche determinare il successo a lungo termine dell'organizzazione.



L'impegno per la lotta alla violenza di genere

La lotta contro la violenza di genere rappresenta uno dei nostri impegni più significativi. Attraverso una collaborazione attiva con i centri antiviolenza, abbiamo sviluppato iniziative concrete per supportare le vittime. Un esempio tangibile è il protocollo d'intesa con l'associazione Alzaia, che ha permesso l'inserimento lavorativo di una donna vittima di violenza nella nostra azienda.

Per rafforzare ancora di più questo impegno, abbiamo implementato un programma integrato di supporto e prevenzione. Abbiamo organizzato un *workshop* di difesa personale con la partecipazione di 35 tra donne e uomini, fornendo strumenti pratici per sviluppare maggiore sicurezza e consapevolezza. In collaborazione con la Fondazione Libellula, abbiamo inoltre realizzato due *webinars* sull'*empowerment* finanziario, riconoscendo l'indipendenza economica come strumento fondamentale di emancipazione. Questi *webinars*, seguiti da oltre 60 persone in diretta e ora disponibili sul portale *MyTP Learning*, sono accessibili a tutte le nostre risorse come parte del nostro impegno continuo sul tema.



TP4i – Teleperformance 4 Inclusion: Un Progetto di Inclusività e Crescita

TP4i - *Teleperformance 4 Inclusion* è l'evento aziendale dedicato alla diversità, equità e inclusione che si svolge annualmente durante il mese di marzo. Nato come iniziativa per promuovere il cambiamento culturale, il progetto è diventato un momento cardine del nostro calendario aziendale. Durante queste quattro settimane, organizziamo una ricca serie di eventi che uniscono esperti del settore e testimonianze interne, creando un dialogo aperto e costruttivo sui temi della DE&I e uno spazio di riflessione e crescita collettiva. Si affrontano diversi temi, dalla parità di genere, disabilità, LGBTQ+, genitorialità, alla diversità culturale.

Il programma comprende eventi dal vivo, interviste tra colleghi, *webinars* formativi, suggerimenti culturali e contenuti multimediali, tutti condivisi attraverso i nostri canali interni per coinvolgere l'intera popolazione aziendale.

Bilancio delle Azioni del 2024

Azione	KPI	Target
Partnership con associazioni di promozione dei valori DE&I	Adesione all'Associazione Valore D Valore D, è la prima associazione di imprese nata in Italia, che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle imprese. L'associazione raccoglie più di 300 aziende. L'adesione a Valore D da parte di IN & OUT S.p.A. Società Benefit prevede la partecipazione al programma di mentorship, dove un mentor e un mentee dell'azienda vengono abbinati con rispettivi mentor e mentee di altre aziende che hanno aderito al programma. Il percorso dura 8 mesi durante i quali vengono organizzati eventi e incontri tra mentor e mentee.	Completato
Partnership con associazioni di promozione dei valori DE&I	Adesione associazione Parks Liberi e uguali IN & OUT S.p.A. Società Benefit è associata a Parks dal 2023. E' un'associazione senza scopo di lucro che lavora nell'area metropolitana di Roma, che ha tra i suoi soci esclusivamente datori di lavoro. Creata per aiutare le aziende socie a comprendere e realizzare al massimo le potenzialità di business legate allo sviluppo di strategie e buone pratiche rispettose della diversità. Grazie all'associazione abbiamo organizzato un incontro esclusivo per IN & OUT S.p.A. Società Benefit dove alcune nostre risorse hanno avuto modo di raccontare la loro storia, e partecipato a 2 webinar "Inclusione LGBTQI+: perché parlarne nei luoghi di lavoro aperto" e "Le radici dell'odio: Giornata internazionale contro l'omofobia, la bifobia e la transfobia" per eliminare discriminazioni, molestie e violenze subite dalle persone LGBTQI+, nonché formazioni relative a temi di inclusione e LGBTQI+.	Completato

Azione	KPI	Target
Partnership con associazioni di promozione dei valori DE&I	Partnership con Alzaia Onlus Il 21 Febbraio 2024, è stato sottoscritto con Associazione Alzaia Onlus, il primo protocollo di intesa che ha permesso a una donna, vittima di violenza, di intraprendere un percorso di rinascita e autonomia attraverso l’inserimento lavorativo nella nostra sede di Taranto. Alzaia da anni è impegnata in attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza maschile su donne e minori. Lo scopo del progetto ha permesso il percorso di inserimento lavorativo di 1 donna su segnalazione dell'associazione.	Inserimento lavorativo di una donna vittima di violenza
Partnership con associazioni di promozione dei valori DE&I:	Sponsorizzazione evento Cromatica Bari Con un accordo di sponsorizzazione con l'associazione Cromatica, IN & OUT S.p.A. Società Benefit è stata main sponsor del Festival dei cori LGBTQ+ svolto al Teatro Petruzzelli di Bari. Il Festival è la rassegna periodica dei cori LGBTQIA+ italiani: ha il fine di promuovere il canto corale come strumento di lotta e affermazione dei diritti delle persone appartenenti alla comunità LGBTQIA+, contro ogni forma di discriminazione basata sull'orientamento sessuale e sull'identità di genere. L'accordo di sponsorizzazione prevede anche la possibilità di partecipazione di 3 risorse di IN & OUT S.p.A. Società Benefit con un accompagnatore.	Completato
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Primo Posto per Best Workplaces for Diversity, Equity & Inclusion IN & OUT S.p.A. Società Benefit da sempre in prima linea per le tematiche DE&I, ha ottenuto il primo posto per “Best Workplaces for Diversity, Equity & Inclusion”, alla sua prima edizione nel 2024, stilata da Great Place to Work Italia. Alla base del ranking c’è il DE&I Index, un indicatore che misura quanto l’ambiente di lavoro e la cultura aziendale vengano percepiti come corretti e inclusivi da parte della comunità aziendale, su temi specifici quali equità di trattamento, accessibilità e coinvolgimento da parte dei managers, assenza di discriminazioni basate su caratteristiche personali quali età e genere, ambiente inclusivo e accogliente, sicurezza psicologica e possibilità di bilanciare vita personale e lavoro. Il bacino di aziende esaminato per stilare la Classifica Best Workplaces™ for Diversity, Equity & Inclusion 2024 è composto dalle aziende, certificate Great Palace to Work, a seguito di un percorso tra l’1 maggio 2023 e il 15 aprile 2024. Il ranking è determinato prendendo in considerazione 25 affermazioni del questionario Trust Index™ e l’esperienza che di esse hanno le persone appartenenti a quattro specifiche demografie del Modello: Livello organizzativo, Genere, Età, Condizione contrattuale (Tempo pieno / Tempo parziale). Questa analisi restituisce un punteggio che corrisponde al Diversity, Equity & Inclusion Index. L’analisi mira a valutare l’uniformità di esperienza tra queste diverse categorie demografiche rispetto al cosiddetto DE&I Index.	Completato

Azione	KPI	Target
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Primo Posto Best Work Place for Women IN & OUT S.p.A. Società Benefit si è classificata prima nella classifica di Great Place to Work "Best Workplaces for Women" 2024. Grazie al nostro impegno per la Diversity Equity & Inclusion e il supporto alle donne, siamo stati riconosciuti come un'azienda leader nel creare un ambiente di lavoro equo e accogliente. Great Place to work Italia, ogni anno stila tra le classifiche, il Best Workplace for Women, elaborando i risultati ottenuti dalle analisi di clima aziendale premiando le organizzazioni che si sono distinte, ottenendo i migliori risultati secondo le opinioni dei propri collaboratori, in questo caso collaboratrici. La Classifica Best Workplaces™ for Women 2024 ha premiato 20 aziende tra le oltre 400 organizzazioni. Queste organizzazioni dunque rappresentano l’eccellenza dei luoghi di lavoro in Italia secondo le opinioni delle donne che vi lavorano. Sono 5 le dimensioni indagate: Credibilità, Rispetto ed Equità, misurano la fiducia dei dipendenti nei loro managers, mentre le altre due, Orgoglio e Coesione, mirano a valutare il rapporto dei dipendenti con il loro lavoro e la loro azienda, le loro sensazioni riguardo ad essi, e il divertimento nel luogo di lavoro con gli altri colleghi.	Completato
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Primo Posto Best Work Place for Millenials IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha ottenuto il primo posto per il Best Work Place for Millenials, di Great Place to Work, portando in azienda un approccio innovativo, una forte spinta verso il cambiamento e un'esigenza di equilibrio tra vita professionale e personale.	Completato
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Classificazione TOP 10 per Best Work Place for Generation Zeta IN & OUT S.p.A. Società Benefit si è classificata tra i primi 10 nella classifica Best Work Place for generation Zeta. La Classifica nasce dall’idea di identificare e premiare tutte le aziende che hanno saputo creare un ambiente di lavoro e una cultura aziendale adatti ai giovani, dando loro possibilità di crescita e sviluppo e la capacità di esprimersi al meglio ed essere sé stessi al lavoro.	Completato
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Mantenimento Certificazione UNI/PdR 125:2022 2024 IN & OUT S.p.A. Società Benefit dimostrando il suo impegno per le tematiche DE&I ha ottenuto nel 2023 la certificazione UNI/PdR 125:2022 da un ente certificatore esterno, con un piano di valutazione triennale che prevede il suo mantenimento per il 2024 e per il 2025. La certificazione definisce i temi da trattare per supportare l’empowerment femminile all’interno dei percorsi di crescita aziendale e nello stesso tempo evitare stereotipi, discriminazioni, anche riorientando la cultura aziendale in modo che possa essere sempre più inclusiva e rispettosa delle competenze femminili.	Completato
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Parità di genere nel collegio sindacale nel 2024 IN & OUT S.p.A. Società Benefit nel 2024 ha incrementato il numero delle componenti donna all’interno del Collegio Sindacale. Il Collegio risulta composto da 3 componenti di cui 1 donna.	Completato

Azione	KPI	Target
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Parità di genere nel comitato di sostenibilità nel 2024 IN & OUT S.p.A. Società Benefit nel 2024 ha mantenuto la composizione del comitato con 23 membri di cui 11 donne.	Completato
Certificazioni di qualità in tema DE&I	Certificazione Family Audit 2024 Family Audit è una Certificazione rilasciata dalla Provincia Autonoma di Trento, che qualifica le organizzazioni come attente alle esigenze di Conciliazione Famiglia-Lavoro dei propri dipendenti. Il percorso di accreditamento, iniziato nel 2021, confermato nel 2024 e valido fino al 2026, si è svolto in diversi step. Come azienda certificata IN & OUT S.p.A. Società Benefit si è impegna ad implementare numerose politiche di conciliazione vita – lavoro, per migliorare il benessere di tutti i dipendenti e delle proprie famiglie. Le misure hanno come fine perfezionare l’organizzazione del lavoro, promuovere il benessere psicofisico, fornire una formazione continua, rafforzare il legame con il territorio e valorizzare la diversità e l’inclusione.	Completato
Sostegno associazioni DE&I	Partecipazione Race for the Cure - Susan J. Komen La Race For the cure è l’evento simbolo della Komen Italia e la più grande manifestazione per la lotta ai tumori del seno. La manifestazione si tiene a Roma e in altre città Italiane, prevede 4 giorni ricchi di iniziative dedicate a salute, sport e benessere che culmina la domenica nell’emozionante passeggiata di 2 km, una corsa amatoriale di 5 km e una corsa competitiva di 10km. La Race si propone di sensibilizzare l’opinione pubblica sull’importanza della prevenzione e di uno stile di vita sano; raccogliere fondi per nuovi progetti per la lotta ai tumori del seno; esprimere solidarietà alle Donne in Rosa, donne che si sono confrontate con il tumore del seno. IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha contribuito alla manifestazione organizzata all'associazione Susan J. Komen,"Race For the cure", iscrivendo la propria squadra aziendale, composta da 100 persone tra dipendenti, familiari e amici.	Completato
Formazione ed Eventi su temi della DE&I	Webinar Parks liberi & Uguali Con Igor Suran di Parks, direttore dell’associazione di datori di lavoro di cui la nostra azienda è socia, si è riflettuto sul perché l'orientamento affettivo e sessuale e l'identità di genere debbano far parte del nostro percorso di inclusione aziendale. Chi sono le persone alleate e come realizzare alleanze efficaci per contribuire alla creazione della zona di sicurezza psicologica, nella quale chi tra noi si identifica come LGBTQI+ potrà decidere se fare il coming out e vivere il proprio sé autentico anche al lavoro. Abbiamo ascoltato le esperienze di chi lavora insieme a noi, attraverso le quali potremo capire e apprendere ancora meglio l'importanza di questo tema.	Completato

Azione	KPI	Target
Formazione ed Eventi su temi della DE&I	TP4I 2024 - Serie di eventi interni dedicati alle tematiche della Diversity, Equity and Inclusion. TP4I è l’evento annuale dedicato alle tematiche DE&I, una staffetta ricca di eventi a cui partecipare, webinars da seguire, testimonianze da ascoltare per farsi ispirare, consigli di lettura e tanto altro, per innestare dentro ognuno di noi in modo concreto l’importanza del valore della condivisione e dell’inclusione. TEMI: empowerment femminile, genitorialità, identità ed espressione di genere, orientamento affettivo e sessuale e linguaggio inclusivo.	Completato
Formazione ed Eventi su temi della DE&I	TP4Wellbeing: WELLBEING, INCLUSION, SUSTAINABILITY, ENGAGEMENT Evento realizzato a Roma per affrontare i 4 temi fondamentali wellbeing, inclusion, sustainability, engagement. L’evento è organizzato sulla splendida terrazza dell'associazione romana Civita, per stimolarci ad intraprendere un percorso di consapevolezza sul movimento fisico e sulla salute alimentare nonché per migliorare le funzioni cognitive e lo stato energetico-emozionale. L’evento ha lo scopo di condividere conoscenza e consapevolezza su quegli aspetti del comportamento fisico e alimentare che impattano in maniera diretta e indiretta sulla lucidità mentale, la memoria, la sensazione di energia, l’umore e la qualità dei pensieri della persona Evento aperto alla popolazione aziendale su base volontaria.	Completato
Formazione ed Eventi su temi della DE&I	Evento Benessere come Equilibrio e Armonia Un momento per fermarci a riflettere su cosa significa davvero stare bene, in equilibrio con noi stessi, con chi ci circonda e con l’ambiente. Ben-essere è il risultato di tutte le relazioni che viviamo, di tutte le scelte che facciamo, da quelle piccole quotidiane, a quelle più grandi. L’evento si è tenuto presso la Biblioteca Civica "Pietro Acclavio" di Taranto, con Francesco Marino, esperto di Intelligenza Emotiva.	Completato
Formazione ed Eventi su temi della DE&I	Ore di formazione su piattaforma interna dedicate al tema DE&I Sono state erogate più di 4200 ore sui temi DE&I sulla nostra piattaforma interna MyTP Learning.	Superato
Formazione ed Eventi su temi della DE&I	Linguaggio Inclusivo Nel 2024 IN & OUT S.p.a Società Benefit, impegnata a promuovere e condividere con le proprie risorse i temi di Diversity e Inclusion, ha organizzato 3 momenti di formazione, 1 workshop e 2 webinars: 1) Workshop Linguaggio Inclusivo - D&I SpeakingTM - Workshop per promuovere l'utilizzo del linguaggio inclusivo che rappresenta oggi uno strumento indispensabile per favorire l’accoglienza e il rispetto di tutte le persone con cui interagiamo, un potente strumento di cambiamento sociale. 2) Webinar Linguaggio Inclusivo - Vera Gheno - Nel Webinar sono stati affrontati temi sul linguaggio inclusivo e sul ruolo che il linguaggio ha svolto nella discriminazione verso le donne, del dibattito sull’esclusione del genere femminile nell’uso di termini quotidiani e dello spinoso disequilibrio linguistico nel parlare di un uomo o di una donna. 3)Webinar - Parole O_Stili - Attraverso il webinar organizzato, si è parlato del Manifesto della comunicazione non ostile per fornire alle risorse di IN & OUT S.p.A. Società Benefit le competenze e gli strumenti necessari per sviluppare una comunicazione davvero inclusiva, ponendo l’attenzione su micro-aggressioni, empatia e digital reputation.	Completato

Azione	KPI	Target
Contrasto alla violenza di genere	2 Webinars di educazione Finanziaria con fondazione Libellula Realizzazione di 2 webinars, per esplorare i temi dell’empowerment finanziario e fornire gli strumenti necessari per un rapporto libero ed equilibrato con il denaro. Uno dei due webinars è stato inserito nella piattaforma MYTP Learning per dare l'opportunità agli assenti di poterlo seguire in un secondo momento.	Completato
Contrasto alla violenza di genere	Corso di difesa Personale IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha curato l’organizzazione a Roma di un corso di difesa personale come strumento di prevenzione: dalla teoria all’azione, con la Maestra di arti marziali Federica Francesca Caglio. Una sessione interattiva di difesa personale con l’obiettivo di: 1. Sviluppare il senso di sicurezza 2. Sviluppare la forza fisica e mentale 3. Sviluppare le capacità di individuare situazioni pericolose. L'evento era aperto a tutta la popolazione aziendale su base volontaria. Sono in programma altre sessioni su entrambe le sedi	Completato
Contrasto alla violenza di genere	Evento in collaborazione con Alzaia Onlus In occasione del mese dedicato alle tematiche della <i>Diversity, Equity and Inclusion</i> organizzato da IN & OUT S.p.A. Società Benefit, con il sostegno di Alzàia Onlus ETS, di Gabriella Ficocelli, assessore ai Servizi Sociali e Politiche di Inclusione del Comune di Taranto è stata installata una panchina rossa nella sede di Taranto. La Panchina Rossa – lanciata dal movimento internazionale come simbolo del rifiuto della violenza sulle donne, è l'ulteriore iniziativa con la quale IN & OUT S.p.A. Società Benefit testimonia il suo impegno nella lotta contro la violenza sulle donne. Questa iniziativa si inserisce nel percorso di <i>Partnership</i> insieme ad Alzaia Onlus ETS, attiva nel territorio di Taranto con sportelli e centri anti-violenza, dando un sostegno concreto alle donne al fine di uscire da situazioni di violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, stupro, molestie, <i>stalking</i> e violenza assistita, grazie al lavoro coordinato di un' <i>equipe</i> di professionisti, ed offre in maniera completamente gratuita.	Completato



Azioni pianificate per il 2025

DE&I, Engagement and Empowerment



Azioni pianificate per il 2025

- **Partnership con associazioni di promozione dei valori DE&I:** IN & OUT S.p.A. Società Benefit mantiene anche nel 2025 le *partnership* con l'Associazione Valore D, Parks Liberi e Uguali e Alzaia Onlus. Attraverso quest'ultima, avvierà nel 2025 l'inserimento lavorativo di due donne vittime di violenza. Inoltre IN & OUT S.p.A. Società benefit avvierà una nuova *partnership* con un centro antiviolenza di Roma per sviluppare progetti formativi e di sostegno mirato alle donne vittime di violenza.
- **Policies e Certificazioni in tema DE&I:** Nel 2025 IN & OUT S.p.A. Società Benefit andrà a mantenere e riconfermare le certificazioni ottenute nel 2024. Durante il corso dell'anno verrà realizzato un manifesto della Parità di Genere da sottoporre al Gruppo Teleperformance per l'adozione globale, permettendo così l'adesione di tutte le aziende del gruppo.
- **Sostegno associazioni DE&I:** IN & OUT S.p.A. Società Benefit andrà a riconfermare la sua partecipazione alla *Race for The Cure* di Susan J.Komen
- **Formazione ed Eventi su Temi DE&I:** Nel 2025 verranno mantenuti i moduli di formazione sui temi DE&I erogati nel 2024 e ne saranno aggiunti di nuovi sulla piattaforma interna. Inoltre ci sarà il lancio della seconda edizione di *TP4Wellbeing* e l'edizione 2025 di *TP4I*. Verrà inoltre mantenuta la *partnership* con Parks Liberi e Uguali e verrà erogato almeno un nuovo *webinar*.
- **Contrasto alla violenza di genere:** IN & OUT S.p.A. Società Benefit mantiene il suo impegno contro la violenza di genere e, per il 2025, andrà ad estendere il corso di difesa personale anche nella sede di Taranto.
- **Miglioramento delle caratteristiche di inclusività delle sedi operative:** creazione di almeno due nuovi parcheggi per donne in stato di gravidanza e per disabili presso la sede di Taranto.



TP Relazione di Impatto 2024



TP Relazione di Impatto 2024

Finalità: Innovazione e R&S

La trasformazione di IN & OUT S.p.A. Società Benefit, avvenuta nel corso degli ultimi anni, segna un passaggio strategico e culturale fondato su un paradigma innovativo che integra ricerca accademica, sviluppo tecnologico e ridefinizione dei servizi alle imprese.

L'evoluzione di IN & OUT S.p.A. Società Benefit rappresenta un caso emblematico di trasformazione aziendale: da tradizionale *call center*, l'azienda si è affermata come un *hub* all'avanguardia di servizi avanzati per la gestione della *Customer Experience*. Questo percorso di crescita è stato reso possibile grazie alla creazione di una solida rete di *partnership* con università e imprese, che ha permesso di sviluppare un ecosistema di innovazione basato sulla contaminazione di idee e conoscenze.

Attraverso questa sinergia strategica, IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha costruito le fondamenta per anticipare le esigenze del mercato, implementando soluzioni tecnologiche avanzate come l'automazione intelligente, i modelli predittivi e nuovi paradigmi di interazione con il cliente.



Partnership con le Università



L'idea delle *partnership* con Università (tra cui Politecnico di Bari, Università del Salento, Roma Tre e Lumsa) è nata dall'esigenza di esplorare nuovi modelli di innovazione in risposta alle trasformazioni del settore dei *contact center* e del *customer experience management*. Il *purpose* di questi progetti è duplice: favorire il trasferimento tecnologico dalle università all'azienda, con *focus* su intelligenza artificiale, automazione, *business process management* e sostenibilità; offrire a studenti e ricercatori l'opportunità di lavorare su casi studio reali. Le collaborazioni funzionano attraverso diverse modalità di interazione:

- *Project Work*, programma attraverso il quale gli studenti magistrali, affiancati da *tutor* aziendali, e accademici lavorano su sfide reali analizzando l'impatto delle tecnologie emergenti sui processi aziendali. Le tematiche affrontate nei *Project Work* del 2024 hanno riguardato: a) *AI & Robotic Process Automation (RPA)* nel *Customer Care* per migliorare l'efficienza e la qualità dell'interazione con il cliente e b) *Human-Centered AI*, con l'analisi dell'impatto dell'intelligenza artificiale nei contesti aziendali, con *focus* su *user experience*, interazione uomo-macchina e supporto decisionale.
- Tesi di Laurea: collaborazioni focalizzate su temi di ricerca applicata come *Project Management*, *AI*, *RPA* e *Digital Transformation*. Gli studenti definiscono l'argomento con l'azienda, accedono a *dataset* reali e piattaforme aziendali, e sono affiancati da *tutor* che forniscono *feedback* costanti. I risultati portano all'implementazione di nuove soluzioni nei processi aziendali, pubblicazioni scientifiche in conferenze o riviste di settore, e spesso opportunità di carriera attraverso *stage* o assunzioni.
- Seminari e *Workshop*: lezioni specialistiche tenute da esperti aziendali su innovazioni tecnologiche emergenti. Ogni seminario include una parte teorica seguita da applicazioni pratiche con *case study*, simulazioni e sessioni Q&A per facilitare lo scambio tra studenti e professionisti.
- Pubblicazioni scientifiche: collaborazione nella produzione di *paper* su tematiche innovative, per la diffusione delle *best practice* nel settore e la validazione scientifica delle innovazioni sviluppate.

Bilancio delle Azioni del 2024

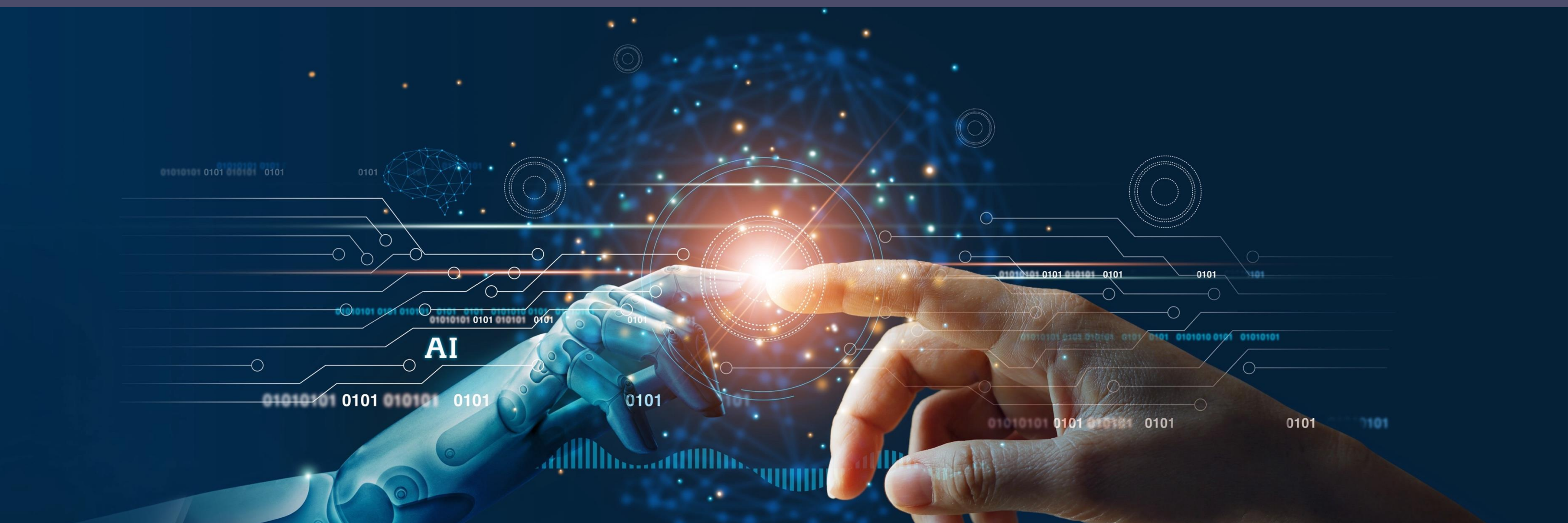
Azione	KPI	Target
Eventi e Partecipazioni	Condivisione della conoscenza su soluzioni digitali avanzate Collaborazioni Universitarie e Accademiche IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha partecipato a lezioni e eventi presso importanti università, come la LUMSA di Roma e Roma Tre, dove ha trattato temi legati a come AI e Big Data trasformano l’esperienza cliente e il mondo del lavoro. Sono stati affrontati anche aspetti pratici dell’AI, come l’applicazione di Speech Analytics e il coinvolgimento degli studenti in percorsi di inserimento nel mondo del lavoro. Eventi e Webinars sull'Intelligenza Artificiale: IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha preso parte a conferenze e webinars come "AI Trends in the Customer Experience Industry", condividendo le tendenze emergenti nell’uso dell'AI per migliorare l’esperienza del cliente. Inoltre, ha discusso il ruolo dell'AI nella relazione tra aziende e clienti, mettendo in evidenza come queste tecnologie possano ottimizzare i processi aziendali e la soddisfazione del cliente. IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha partecipato a eventi importanti come la "AI Conference 2024" e la conferenza presso il Politecnico di Bari, affrontando tematiche legate all'automazione e misurazione nell’ambito dell’AI, dimostrando come queste tecnologie possano innovare il settore della comunicazione aziendale e migliorare l'efficacia nei processi di testing. Premi e Riconoscimenti: IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha ricevuto premi agli SDG’s Leader Award per il suo impegno nella sostenibilità sociale, ambientale e nelle risorse umane, con iniziative come progetti di mobilità sostenibile.	Completato
Eventi e Partecipazioni	Formazione a studenti sui temi di AI Educazione e Coinvolgimento della Comunità Incontri formativi e lezioni sono stati organizzati per sensibilizzare i giovani sui temi dell’AI, come il corso “Intelligenti o Artificiali?”, che ha coinvolto studenti delle scuole superiori e delle università in discussioni su etica, implicazioni sociali e differenze tra intelligenza naturale e artificiale.	Completato
Finanziamento Dottorato Università degli Studi Roma Tre	Finanziamento dei fondi per una borsa di studio per Dottorato di ricerca informativa e di automazione per l’ università Roma Tre La IN & OUT S.p.A. Società Benefit ha finanziato l’Università degli Studi di Roma Tre per una borsa di studio per Dottorato di Ricerca in Informatica e Automazione della durata di tre anni.	Completato

Azione	KPI	Target
Partnership con università	Supporto all’innovazione tramite collaborazione con l’Università del Salento È stato pubblicato di un paper scientifico “An Assessment of Digitalization Techniques in Contact Centers and their Impact on Agent Performance and Well-Being”, Sustainability 2024, Open Access Journal by MDPI Volume 16, Issue 2, 714, scritto da alcuni ricercatori dell’Università del Salento e dall'area Innovation di Teleperformance. Nel paper si analizza come le tecnologie digitali stiano trasformando i contact center, migliorando non solo l'efficienza e la produttività degli agenti, ma anche il loro benessere generale. La pubblicazione su una piattaforma open source garantisce che i risultati della ricerca siano facilmente accessibili a un ampio pubblico, contribuendo alla diffusione delle conoscenze e delle migliori pratiche nel settore.	Completato
Partnership per collaborazione programma Start Up 2024-2025	Formalizzazione accordo con Dock3 Start Up LAB 2024 "Dock3 - the startup lab" è un programma che seleziona ogni anno 100 talenti con una forte motivazione a realizzare un progetto imprenditoriale, li supporta nel trovare i futuri soci, definire e perfezionare un’idea, verificarne il potenziale sul mercato e presentarla di fronte a centinaia di persone e decine di investitori. E' una iniziativa del Dipartimento di Ingegneria Dipartimento di Ingegneria Civile, Informatica e delle Tecnologie Aeronautiche dell'Università Roma Tre. Il programma prevede un Network di Investitori, accesso a Mentorship selezionata, con leader del settore che guideranno nella crescita della startup; Workshop e sessioni di formazione sui temi chiave come lo sviluppo del business, raccolta fondi e il pitch agli investitori; la partecipazione alla community ed una connessione con le realtà corporate. IN & OUT S.p.A. Società Benefit intende curare il sostegno a nuove Startup innovative con lo scopo di cercare nuove soluzioni da internalizzare ed è alla ricerca di una partnership con aziende del territorio di Roma che abbiano esperienza consolidata e qualificata nello sviluppo di programmi di lancio e sostegno alle startup, allo scopo di avvalersi di tale esperienza.	Completato



Azioni pianificate per il 2025

Innovazione e R&S



Azioni pianificate per il 2025

➤ **Eventi e Partecipazioni**

Partecipazione come relatori per eventi regionali, nazionali e internazionali dedicati alle attività di R&S.

➤ **Finanziamento Dottorato di ricerca**

Finanziamento per borsa di studio triennale per un dottorato di ricerca della Università Degli Studi di Roma Tre.

➤ **Stage e tesi di laurea**

Collaborazione e tutoraggio per tesi di laurea, tirocini formativi e *project work* per studenti universitari.

➤ **Partnership per collaborazione programma Start Up 2024-2025**

Partnership per collaborazione al Progetto Dock3 Start Up Lab 2025 rivolto a giovani talenti digitali.

Rilancio del Progetto Ptech.

Organizzato da IBM, Politecnico di Bari, Confindustria Taranto e Ordine degli Ingegneri di Taranto, per le competenze digitali degli studenti di 7 istituti superiori di Taranto..

➤ **Lancio progetto di R&D HOPE**

Progetto di Ricerca e Sviluppo in collaborazione con il D.I.S.I. (Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione) dell'Università di Trento e con Advantech spin-off dell'Università del Salento per lo sviluppo di una piattaforma innovativa che si caratterizza da moduli all'interno dei quali saranno studiati e implementati metodi e tecnologie innovative (uso dell'AI e della realtà virtuale a supporto delle attività dei Contact Center).



Misura dell'Impatto

Per rispettare gli obblighi legali in qualità di Società Benefit e fornire una rendicontazione trasparente dell'impatto generato dall'organizzazione, IN & OUT S.p.a Società Benefit ha scelto di adottare il *B Impact Assessment (BIA)*, uno *standard* internazionale di terza parte sviluppato dall'organizzazione non *profit* B Lab. Questo strumento rappresenta il punto di riferimento più autorevole a livello globale per la misurazione, gestione e rendicontazione degli impatti positivi generati dalle aziende.

La valutazione complessiva dell'impatto di IN & OUT S.p.a Società Benefit per l'anno 2024 ha raggiunto un notevole risultato di 81,8 punti. Questo punteggio riflette l'impegno concreto dell'azienda in diverse aree di impatto. Un contributo particolarmente significativo è derivato dall'area Lavoratori, grazie anche alle numerose pratiche relative al benessere dei dipendenti messe in atto nel 2024.

L'utilizzo del *B Impact Assessment* ha permesso a IN & OUT S.p.a Società Benefit di effettuare una valutazione approfondita e multidimensionale dei propri impatti economici, ambientali e sociali.



Conclusioni

Il percorso intrapreso come Società Benefit non rappresenta un punto di arrivo, ma la naturale evoluzione di un cammino che noi, come IN & OUT S.p.A. Società Benefit, perseguiamo da anni. L'acquisizione dello status di Società Benefit garantisce trasparenza verso tutti gli *stakeholders* e comporta l'assunzione di una responsabilità più ampia, dove il successo aziendale viene misurato attraverso una duplice prospettiva: l'impatto verso la comunità e l'ambiente, oltre alla performance economica.

Nel corso del 2024, il nostro impegno come Società Benefit si è concretizzato attraverso azioni mirate ispirate dalle finalità di beneficio comune che abbiamo inserito nel nostro statuto.

Sul fronte dell'impatto sul territorio, il nostro programma *Passion 4 U* ha continuato a promuovere il benessere dei dipendenti attraverso iniziative culturali, di partecipazione sociale e di crescita professionale. A Taranto, abbiamo intensificato il nostro impegno sociale attraverso il supporto a istituzioni locali, l'istituzione di borse di studio per i giovani del territorio e la partecipazione attiva a eventi della comunità. Il successo di queste iniziative è stato confermato dal riconoscimento *Great Place to Work*, con un eccezionale 98% di gradimento tra i nostri collaboratori nel 2024.

Sul fronte della Diversità, Equità e Inclusione (DE&I), abbiamo intensificato la nostra lotta contro la violenza di genere attraverso collaborazioni con centri antiviolenza, culminate nell'inserimento lavorativo di una donna vittima di violenza. Abbiamo organizzato workshop di difesa personale e corsi sull'empowerment finanziario.

Per quanto riguarda l'innovazione e la ricerca, abbiamo consolidato le nostre *partnership* accademiche con il Politecnico di Bari, l'Università del Salento, Roma Tre e Lumsa. I *Project Work* del 2024 si sono concentrati su temi all'avanguardia come l'AI e la *Robotic Process Automation nel Customer Care*, e l'*Human-Centered AI*, generando risultati concreti nell'ottimizzazione dei processi aziendali. Le collaborazioni hanno portato alla produzione di pubblicazioni scientifiche e all'implementazione di soluzioni innovative nei nostri servizi.

Guardando al 2025, ci proponiamo di espandere ulteriormente l'impatto positivo delle nostre iniziative sulle nostre persone e sulle comunità che ci ospitano. L'obiettivo è stabilire nuovi standard di eccellenza che combinino innovazione tecnologica e responsabilità sociale. Questo significa non solo mantenere gli attuali programmi di successo, ma anche esplorare nuove metodologie e pratiche, mantenendo un dialogo costante e assicurando che la crescita aziendale proceda di pari passo con la creazione di valore per la comunità.



tp.com