

MAILWORK ECOSOSTENIBILI SRL SB



**Relazione di Impatto
2016**

Responsabile di Impatto: Cesarina Alessandri

INTRODUZIONE

Mailwork Ecosostenibili S.r.l. SB è una azienda che si occupa di aggregare comunità e di agevolare opere di rinnovo edilizio. La missione della società - nell'erogazione dei propri servizi – è quella di creare opportunità di lavoro per le persone appartenenti alle comunità aggregate, valorizzando e consolidando le loro competenze con attività di informazione e formazione continua e, allo stesso tempo, di promuovere una costante azione di specializzazione e ricerca e sviluppo, sia per quanto riguarda il know-how interno all'azienda, che per ciò che concerne nuove opportunità di business, adottando sempre un approccio etico al lavoro e di rispetto per l'ambiente in cui si opera. Le attività sono intrinsecamente caratterizzate da un elevato grado di multidisciplinarietà e interdisciplinarietà.

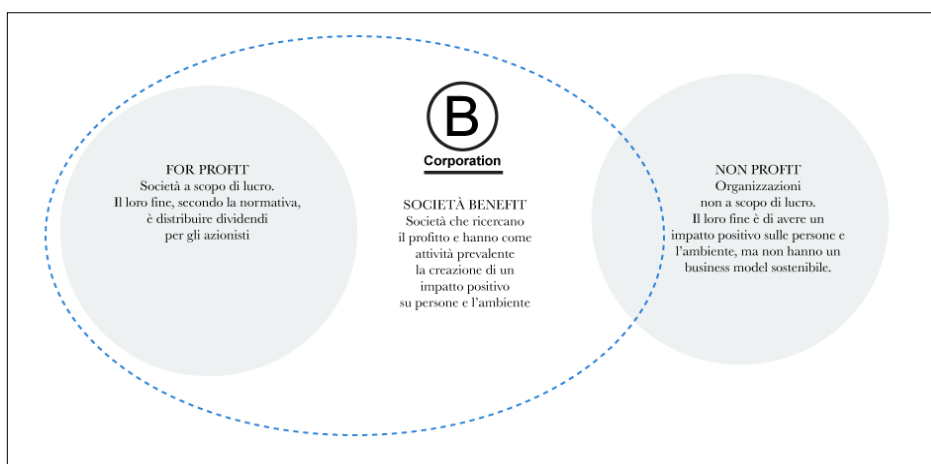
Mailwork persegue il proprio progetto imprenditoriale attraverso il marchio Tweeggs®, stesso nome attribuito alla piattaforma web attraverso la quale l'azienda fornisce i propri servizi.

Tweeggs nasce quindi con il fine di agevolare gli interventi di riqualificazione energetica e ristrutturazione del patrimonio immobiliare esistente, mettendo a sistema i soli attori necessari alla loro realizzazione: produttori, professionisti, artigiani e consumatori.

Mailwork è iscritta alla sezione speciale del registro delle imprese come startup innovativa e in data 26 febbraio 2016, ha trasformato il proprio status giuridico da SRL a SRL Società Benefit (SB).

Le Società Benefit rappresentano una evoluzione del concetto stesso di azienda. Mailwork, che ha lo scopo di promuovere innovazione, ha scelto questo status giuridico per applicare nella pratica il messaggio di cui si fa portatrice.

Mentre le società tradizionali esistono con l'unico scopo di distribuire dividendi agli azionisti, le società benefit sono espressione di un paradigma 'tecnologico' più evoluto: integrano nel proprio oggetto sociale, oltre agli obiettivi di profitto, lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sulla biosfera.



Schema concettuale che descrive le Società Benefit

Le Società Benefit hanno due caratteristiche fondamentali:

- esplicitano l'attenzione verso tutti i portatori di interesse, sia shareholder che stakeholder, nel proprio oggetto sociale.
- misurano i propri risultati in termini di impatto positivo sulla società e sull'ambiente con la

stessa completezza e con lo stesso rigore adottato per i risultati di tipo economico e finanziario. Il protocollo di misurazione scelto da Mailwork è il B Impact Assessment. La misura dell'impatto si traduce in un numero su una scala di valori da 0-200 punti. <http://bimpactassessment.net/>

Le SB, in Italia come negli USA, perseguono volontariamente nell'esercizio dell'attività d'impresa, oltre allo scopo di lucro anche una o più finalità di beneficio comune. Per beneficio comune si intende il perseguimento di uno o più effetti positivi (perseguitabili anche riducendo gli effetti negativi) su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interessi. Le società benefit perseguono tali finalità di beneficio comune in modo responsabile, sostenibile e trasparente. La gestione delle società benefit richiede ai manager il bilanciamento tra l'interesse dei soci e l'interesse della collettività. Le società benefit devono nominare una persona del management che sia responsabile dell'impatto dell'azienda e si impegnano a riportare in maniera trasparente e completa le proprie attività attraverso una relazione annuale di impatto, che descriva sia le azioni svolte che i piani e gli impegni per il futuro.

Al momento della redazione di questo documento, le Società Benefit non godono di incentivi di tipo economico o fiscale, per cui oltre a rappresentare un valore per la società, non causano aggravii per i contribuenti.

Per approfondimenti e aggiornamenti costanti sulle SB si veda il sito <http://www.societabenefit.net>

Il responsabile dell'impatto

La legge dispone che le SB nominino una persona responsabile del perseguimento delle attività di Beneficio Comune. In data 27 febbraio 2017 l'amministratore unico di Mailwork ha nominato la Sig.ra Cesarina Alessandri, responsabile dell'impatto, per lo svolgimento delle funzioni e dei compiti volti al perseguimento delle suddette finalità, come previsto dalla Legge 208/2015, ovvero quale soggetto preposto a coadiuvare la società nel perseguimento di tali obiettivi, valutando la coerenza e l'idoneità delle procedure aziendali rispetto al raggiungimento degli obiettivi sociali.

IL PROGETTO TWEEGS

Per meglio raccontare l'impatto e le azioni svolte durante l'anno 2016 spieghiamo di seguito il modello di impatto di Tweegs attraverso cui gli attori principali - produttori, professionisti, artigiani e consumatori sono coinvolti in un sistema collaborativo che permette non solo di accorciare notevolmente i costi ed i tempi di realizzazione di un intervento, ma anche di rendere immediate e trasparenti le comunicazioni e gli accordi fra le parti: la progettazione integrata.

La progettazione integrata e la filiera corta

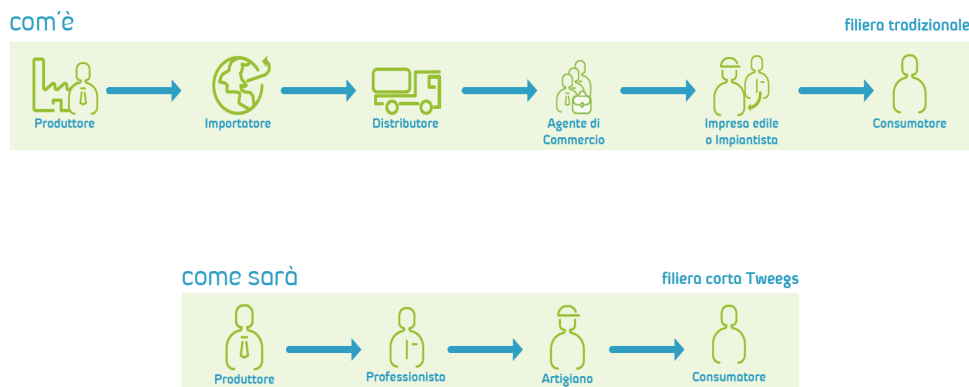
Il consumatore attraverso la piattaforma Tweegs può scegliere il professionista più vicino e qualificato al quale assegnare la gestione dell'intervento di rinnovo edilizio.

A sua volta, il professionista, in nome e per conto del cliente (consumatore), seleziona gli artigiani da coinvolgere nel progetto, selezionandoli sulla base delle loro esperienze reali e dichiarate, e i prodotti da utilizzare, coinvolgendo anche i produttori.

Il tutto avviene attraverso la dashboard dedicata della piattaforma, che permette di condividere informazioni e dati con gli altri attori coinvolti nel team di intervento, di elaborare il preventivo di fattibilità e quello definitivo, di organizzare le tempistiche e tutte le condizioni di fornitura e collaborazione.

Una volta che il preventivo viene accettato dal cliente, viene ufficializzato e i lavori possono avere

inizio.



E' bene precisare che il design della nuova piattaforma e lo sviluppo dei servizi specialistici, sono stati avviati dopo aver compreso appieno le necessità degli attori coinvolti e in particolare i bisogni dei professionisti, dal momento che le norme per gli interventi di interesse prevedono necessariamente la centralità di tale figura e che inizialmente sono loro a raccogliere le richieste dai clienti/consumatori e a gestire e organizzare al meglio gli interventi. La piattaforma è, infatti, pensata come strumento funzionale alle loro attività professionali per la migliore soddisfazione del cliente/consumatore.

Lo studio e la fase preliminare

Un campione di circa 1.200 architetti, ingegneri e geometri ha contribuito a chiarire un primo disegno della piattaforma Tweegs. Sulla base dei risultati evidenziati, si sono costruiti i primi strumenti per ascoltare e capire meglio le necessità e le richieste di tutti gli attori della nuova filiera. Una volta capiti bene i bisogni degli attori, sono state identificate le funzionalità ed i modelli da implementare nella piattaforma per il potenziamento della competitività dei professionisti e il raggiungimento di importanti vantaggi economici per i consumatori.

Tutte le funzionalità ed i modelli innovativi della piattaforma sono stati comparati e testati in 92 focus group, gestiti da psicologi incaricati, su target diversi per ogni attore messo a sistema, prevedendo la figura di un quinto attore: lo Junior.

OBIETTIVI DI BENEFICIO COMUNE INDICATI A STATUTO

In qualità di Società Benefit, Mailwork persegue 4 obiettivi specifici di beneficio comune che sono stati integrati nell'oggetto sociale dell'azienda il 26 febbraio 2016:

1. agevolare le opere di rinnovo e riqualificazione del patrimonio immobiliare esistente
2. ottimizzare le filiere distributive per offrire maggiori risparmi all'utenza
3. supportare la formazione e l'aggiornamento professionale
4. agevolare l'inserimento nel mercato del lavoro di profili che hanno titoli per qualificarsi come figure professionali (gli junior).

Inoltre in qualità di Società Benefit l'azienda persegue l'obiettivo di beneficio generale riassunto nell'articolo 4 dello statuto:

“Operiamo in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di

interesse”.

SINTESI DELL'IMPATTO 2016

Per raggiungere l'impatto desiderato e gli obiettivi specifici di beneficio inseriti a statuto, durante l'anno 2016 l'impegno di Mailwork Srl SB è stato concentrato in attività funzionali allo sviluppo e al lancio della piattaforma Tweegs. E' appunto attraverso la piattaforma e l'interazione diretta tra gli utenti che si realizzeranno le attività e quindi l'impatto desiderato.

Attività svolte nel 2016

Vengono di seguito dettagliate di le attività svolte nel corso del 2016 funzionali al raggiungimento degli *Obiettivi 1,2 e 4 inseriti a Statuto: “agevolare le opere di rinnovo e riqualificazione del patrimonio immobiliare esistente”; “ottimizzare le filiere distributive per offrire maggiori risparmi all'utenza”; “agevolare l'inserimento nel mercato del lavoro di profili che hanno titoli per qualificarsi come figure professionali (gli junior)”*.

1) Definizione delle linee guida tecniche per intervento

Partendo dalle fonti giuridiche, normative, tecniche e commerciali, nel corso del 2016, è stato elaborata una linea guida per ogni intervento di rinnovo edilizio trattato da Tweegs.

Le linee guida tecniche sono un componente fondamentale della struttura della piattaforma, in quanto consentono il raggiungimento degli **obiettivi 1 e 2**: organizzare e supportare in modo completo ed efficiente le attività del team di intervento (professionisti, artigiani e produttori); garantire i migliori risparmi al consumatore-cliente.

La volontà è quella di agevolare e supportare il lavoro dei professionisti nella scelta del team per l'intervento dal cliente e relative collaborazioni, a garanzia di una totale trasparenza per i consumatori-clienti.

Attraverso la linea guida tecnica dettagliata, denominata modello tecnico, il professionista organizza l'intero intervento in nome e per conto del cliente-consumatore: tutto il processo è costantemente monitorato e supervisionato dal consumatore, al quale è indirizzato il preventivo finale con il dettaglio di tutte le voci di costo.

Grazie a questo modello di lavoro innovativo, che incide drasticamente sui costi della filiera distributiva ed anche sui costi fissi improduttivi, il cliente può contare su risparmi importanti per ogni tipo di intervento sul suo immobile.

2) Identificazione e progettazione del sistema di incentivazione degli utenti della piattaforma

Sin dal concept, Tweegs ha cercato le giuste modalità per stimolare e incentivare la proattività degli utenti professionali verso i loro potenziali clienti, ideando un proprio sistema di incentivazione, tanto da basare il modello di business e il ritorno economico dell'iniziativa sulla utilità dei servizi offerti gratuitamente.

Ciascun attore è soggetto a un sistema di scoring basato su una serie di parametri valutati dalla piattaforma e soprattutto dagli altri utenti: ciò consente di stimolare e monitorare le loro attività col fine di ottenere una visione completa delle competenze, delle capacità e del livello di soddisfazione generale.

Il sistema di incentivazione si basa su indicatori dell'attività dell'utente, dentro e fuori la piattaforma, denominati indici. E' stato identificato un sistema di scoring con 7 indici valutati dalla piattaforma e soprattutto dagli altri utenti:

- Indice di reputazione (rating) - indica la media dei voti ricevuti dagli altri utenti della piattaforma;

- Indice di proattività (stats) - indica il valore di proattività dell'utente nelle diverse aree di Tweeggs;
- Indice di formazione (Wepoint) - indica il punteggio accumulato, tramite l'attività di formazione e mentoring;
- **Indice di disponibilità** (self-community) - indica la propensione dell'utente a compiere azioni a favore della comunità Tweeggs ;
- Indice di merito Tweeggs (badge Tweeggs) - segnala eventuali riconoscimenti rilasciati all'utente dalla piattaforma;
- Indice di merito esterno (badge esterno) - segnala gli obiettivi (certificazioni, titoli di studio, etc.) ottenuti dall'utente fuori dalla piattaforma;
- **Indice di cooperazione** (community performance) – indica il rendimento in piattaforma di coloro che l'utente ha invitato a registrarsi in Tweeggs per collaborare, come parte della sua rete.

Tutti gli indici appena descritti influenzano, positivamente o negativamente, l'indice di visibilità (*scoring personale*), che determina la posizione dell'utente nelle ricerche effettuate in piattaforma e quindi la sua indicizzazione.



In particolare i due indici di *disponibilità* e di *cooperazione*, sono stati studiati per agevolare la collaborazione tra gli utenti di Tweeggs, tenendo bene in considerazione l'obiettivo dell'inserimento degli junior, anche con compiti tecnici di minor impatto, nei team di intervento presso cliente: una opportunità di *formazione pratica* che agevola la conoscenza della professione e l'inserimento nel contesto lavorativo (**obiettivo 4**).

Di seguito sono dettagliate di le attività svolte nel corso del 2016 funzionali al raggiungimento dell'**Obiettivo 3 inserito a Statuto: "Supportare la formazione e l'aggiornamento professionale"**

Durante l'anno 2016 l'azienda ha predisposto, progettato e testato il modello che permette di erogare formazione professionale e crediti formativi, in primis ai professionisti per i quali i corsi di aggiornamento rappresentano anche un obbligo di legge, e per coloro che desiderano semplicemente ampliare le proprie conoscenze.

Il modello prevede che la formazione sia gratuita per i corsisti, questo è possibile grazie agli sponsor (produttori) che vogliono promuovere i propri servizi o prodotti con investimenti utili e a beneficio dei propri target di riferimento.

Oltre a questo sono stati identificati e modellizzati i percorsi di formazione prevalentemente on-line, nonché la tecnologia per facilitare il docente nella preparazione del suo modulo formativo, comprensivo di slide, quiz, documenti e link tecnici ed anche della videoregistrazione di ogni lezione prevista dal modulo.

Il progetto imprenditoriale prevede che sia una comunità di docenti universitari selezionati, ad occuparsi della pianificazione dei moduli didattici completi, come detto, delle slide delle registrazioni dei video per ogni lezione (autoprodotti dagli stessi docenti). Per questo abbiamo iniziato a collaborare con alcuni atenei al fine di stringere degli accordi di partenariato, avviando una unità operativa a tale scopo.

Risultati 2016

Risultati 2016



€ 1,200,000 investiti

- ricerca e sviluppo: € 1,000,000
- riqualificazione sedi: € 100,000
- spese gestionali: € 100,000



10 nuovi posti di lavoro

- 2 directors
- 3 engineering
- 1 gamification
- 1 user experience
- 1 user interface
- 1 sales executive
- 1 Content



2 sedi operative

- Ascoli Piceno (AP)
- Civitanova Marche (MC)



7.200 professionisti in rete

- 1200 identificati
- 600 interventi
- CO2 risparmiata: 50.600 Kg

le operazioni di finanziamento

fondo sviluppo e coesione UE

contributo a fondo perduto dalla Regione Marche
€ 180,000

la seconda operazione di finanziamento in Italia

finanziamento con il Fondo Centrale di Garanzia
€ 900,000

umento del capitale

equity
€ 500,000

OBIETTIVI 2017

Vengono di seguito dettagliati gli obiettivi 2017 per i singoli punti a statuto.

1. agevolare le opere di rinnovo e riqualificazione del patrimonio immobiliare esistente

Obiettivo 2017:

- Studio e ricerca per la progettazione delle linee guida tecniche (modelli tecnici) per gli interventi di riqualificazione antisismica. E' un obiettivo molto sentito da Tweegs che ha già dedicato un team di engineering allo scopo, focalizzato sulle attività di ricerca delle fonti giuridiche, la puntuale interpretazione delle normative e l'integrazione con tutte le altre fonti di riferimento (prezzari regionali, Agenzia delle Entrate, ENEA, etc.). E' una attività di ricerca e progettazione continua in Tweegs, anche per gli aggiornamenti ed adeguamenti alle normative UE. Dopo gli ultimi drammatici eventi sismici che purtroppo, la nostra regione Marche, ha dolorosamente subito e vissuto, è ancora più forte la volontà di contribuire allo sforzo di messa in sicurezza degli edifici.

2. ottimizzare le filiere distributive per offrire maggiori risparmi all'utenza

Obiettivo 2017:

- Engagement dei produttori in Tweegs; il popolamento della piattaforma con la disponibilità dei prodotti per gli interventi di rinnovo edilizio, permette al consumatore-cliente di verificare e valutare i risparmi garantiti da Tweegs, grazie alla possibilità di acquisto diretto dal produttore. Nel nuovo anno si stima di riuscire a contattare più di un centinaio di produttori e di ottenere l'inserimento in Tweegs di profili e prodotti da parte di almeno la metà di essi.

3. supportare la formazione e l'aggiornamento professionale

Obiettivo 2017:

- fondare una nuova start-up innovativa e Società Benefit che si occuperà di formazione professionale a distanza (FAD).

4. agevolare l'inserimento nel mercato del lavoro di profili che hanno titoli per qualificarsi come figure professionali

Obiettivo 2017:

- Identificare e realizzare i primi percorsi ad obiettivo, ossia tutti i percorsi possibili all'interno della piattaforma per agevolare l'utente a raggiungere i proprio obiettivi personali e a realizzare le proprie aspirazioni professionali, con l'attenzione rivolta verso la figura dello junior. L'utente può interagire con tutte le funzionalità della piattaforma, senza per questo essere edotto sul suo intero funzionamento e vivendo ogni momento d'uso, come una tappa verso gli obiettivi personali.

In qualità di Società Benefit perseguiamo l'obiettivo di beneficio generale riassunto nell'articolo 4 del nostro statuto: *“Operiamo in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse”*.

Per la misura dell'impatto generale utilizziamo lo standard internazionale B Impact Assessment www.bimpactassessment.net

Nel 2016 abbiamo ottenuto la certificazione B Corp. La valutazione è stata certificata da ente terzo indipendente B Lab con 118 punti sulla scala di valori 0-200.

Qui di seguito riportiamo la valutazione di sintesi, il link al report completo è visibile qui: <http://bcorporation.eu/community/tweegs>

What makes us a better company?

B Impact Report

Certified since: March 2016

Summary:	Company Score	Median Score*
Environment	36	7
Workers	22	18
Customers	N/A	N/A
Community	40	17
Governance	21	6
Overall B Score	118	55

80 out of 200 is eligible for certification
*Of all businesses that have completed the B Impact Assessment
*Median scores will not add up to overall

Impatto Mailwork Srl SB: Valutazione di Sintesi ottenuta utilizzando lo standard internazionale di B Impact Assessment

Tweegs 2016 B Impact Report



	Company Score	Median Score*
Overall B Score	118	55
Environment	36	7
Environmental Products & Services (e.g. Renewable energy, recycling)	N/A	N/A
Environmental Practices	36	6
Land, Office, Plant	8	3
Energy, Water, Materials	1	1
Emissions, Water, Waste	1	1
Suppliers & Transportation	0	N/A
Workers	22	18
Compensation, Benefits & Training	12	12
Worker Ownership	3	1
Work Environment	5	3
Customers	N/A	N/A
Customer Products & Services	N/A	N/A
Products & Services	N/A	N/A
Serving Those in Need	N/A	N/A
Community	40	17
Community Practices	38	15
Suppliers & Distributors	2	2
Local	9	5
Diversity	3	2
Job Creation	6	2
Civic Engagement & Giving	2	3
Governance	21	6
Accountability	15	3
Transparency	5	3
Overall	118	55

80 out of 200 is eligible for certification
 *Of all businesses that have completed the B Impact Assessment
 Median scores will not add up to overall



Impatto Mailwork Srl SB: Valutazione con dettaglio per aree

CONCLUSIONI

Come Società Benefit e Benefit Corporation certificata, durante l'esercizio della nostra attività economica, oltre allo scopo di dividere gli utili, perseguiamo alcune importanti finalità di beneficio comune e per questo operiamo in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente e tutti i portatori di interesse coinvolti.

Abbiamo riconosciuto finalità sociali che si intersecano con quelle economiche, contemplando un nostro ruolo nel perseguimento di benefici diffusi a platee più vaste di stakeholder rispetto ai soli soci. Per questo abbiamo sviluppato l'idea imprenditoriale Tweegs.

Il prossimo anno ci vede in prima linea nel cercare con determinazione di far valere questo nuovo modello di business, nonostante le difficoltà che ciò comporta.

Siamo riusciti ad avere il supporto delle più importanti banche italiane e stiamo lavorando per allargare il consenso intorno alle nostre iniziative.

Tweegs ha questo potere aggregativo riconosciuto e con tale prerogativa continueremo ad avanzare fino all'evidenza di una concreta testimonianza.

Vogliamo offrire gratuitamente servizi utili a creare nuove opportunità di lavoro, e facendo ciò, riusciremo a ricavarne un onesto profitto, provando la validità del nostro modello di business.

Questa è la premessa per l'anno venturo.