



DIGITAL

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
<b>QUALITA'</b> Mantenere elevati standard di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>Customer Satisfaction</i>	Interventi su siti del Gruppo per l'interattività evoluta - numero/anno	15	20	25	30
	Digitalizzazione <i>Customer Care</i> : contatti <i>digital</i> sul totale	21%	30%	31%	37%
	<i>Customer Satisfaction</i> Amsa (Milano/Comuni)	7,77	>7,5	>7,5	>7,5
	<i>Customer Satisfaction</i> Aprica	7,88	>7,5	>7,5	>7,5
	<i>Customer Satisfaction</i> Call Center A2A Energia	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore
	Numero di forniture attive bollett@mail - BU MERCATO (migliaia)	1.046	1.496	3.244	4.886
<b>SMART CITY</b> Sostenere lo sviluppo della <i>Smart city</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di <i>business</i> che sfruttino la componente tecnologica (reti <i>Smart</i> e <i>Big Data</i> )	Cabine gas, cassette di sezionamento, cabine 2° ele e pali IP abilitanti 5G, FWA e sensoristica <i>smart</i>	0	20	470	10.000
	Progetti di <i>data analytics</i> per comuni e <i>utilities</i> in ambito sicurezza mobilità qualità dell'aria	0	3	20	150
<b>INNOVAZIONE E R&amp;D</b> Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	Progetti di sperimentazione e PoC avviati, coerenti con gli obiettivi del Piano Sostenibilità	18	22	25	25
	Numero di progetti (o investimenti) di innovazione collegati agli SDGs	-	90%	100%	100%
	Investimenti in <i>start-up</i> (nuovi investimenti e <i>follow on</i> ) tramite iniziativa di <i>Corporate Venture Capital</i>	4	5	6	6
	Iniziative di <i>crowd sourcing</i> di idee e soluzioni (ad es.: <i>scouting</i> , <i>innovation broker</i> ,...) per indirizzare obiettivi di sostenibilità	-	10	15	15
	Numero di persone interne coinvolte in processi di <i>idea generation</i> e <i>corporate intrapreneurship</i>	-	1.000	3.000	3.000
	Numero di iniziative di ingaggio della comunità scientifica e delle università per ricercare idee e soluzioni innovative per il Gruppo	-	3	5	5
<b>ICT - CYBER &amp; O.T. SECURITY</b> Progetti di miglioramento infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT/OT/IoT/IloT Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	Ottenimento certificazione <i>Cybersecurity</i> ISO27001 (ICT)	-	Ottenimento (2021)	-	-
	Ottenimento certificazione <i>Cyber Resilience</i> ISO22301	-	Ottenimento	-	-
	Inclusione delle logiche ESG nelle analisi reputazionali / <i>Due diligence</i>	-	30%	90%	90%
	Numero di <i>asset</i> di Gruppo sottoposti a <i>vulnerability analysis</i> ( <i>cybersecurity</i> ) - dato cumulato	-	5	15	25

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB