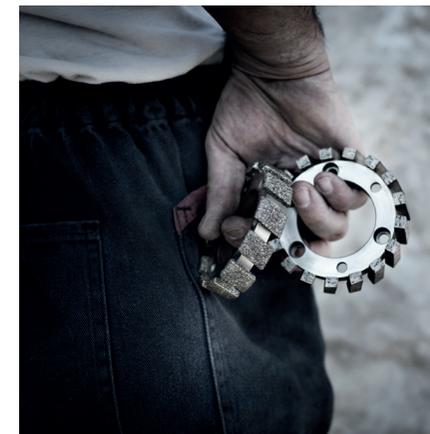




# “KPIs, informazione non-finanziaria e creazione di valore aziendale”.

Camera di Commercio di Milano - 17 novembre 2014

*The Human Touch*



“KPIs e Reporting Integrato: il viaggio di una PMI”

Marco Pasquotti, CFO, Dellas

**Il Business model**

**Highlights 2013 Gruppo Dellas**

**Il percorso di CSR e di Report Integrato**

**Roadmap per la Sostenibilità**

**Verso l'AR 2014: adozione dello standard GRI-G4 unitamente al GBS**



diamond tools

### **Il Settore**

Tecno-Lapideo (o Tecno-Marmifero)

### **Il Sotto-Settore**

Utensili diamantati

### **I Prodotti**

La gamma di prodotti copre tutta la lavorazione della pietra, dall'estrazione dalla cava fino alle lavorazioni finali di lucidatura e finitura.

Dellas nasce come produttrice di dischi e lame diamantate, oggi conosciuti ed apprezzati in tutto il mondo. La lama diamantata è sicuramente il prodotto Dellas per eccellenza; in relazione al tipo di materiale da tagliare, Dellas produce lame diamantate di varie dimensioni, in grado di garantire un taglio del marmo perfetto a costi contenuti. Dellas offre dischi diamantati per il taglio di marmo, pietra, granito, asfalto, ceramica e cemento; dischi per attestatrice, per tagli orizzontali, dischi per fresa, per macchine sdoppiatrici e per tagliablocchi.

Ma la nuova frontiera intrapresa da alcuni anni da Dellas è quella del filo diamantato: si tratta di perline diamantate sinterizzate o elettrodeposte, fissate su un cavo portante d'acciaio. Il filo diamantato, considerato "il gioiello del marmista", viene sempre più utilizzato per l'estrazione e la squadratura di blocchi di pietra e per il taglio di lastre. Questa tecnologia è applicabile in cava, su macchine statiche, su macchine profilatrici e multifilo; in tutte queste applicazioni, l'utilizzo del filo consente di ottenere vantaggi considerevoli in termini di precisione e altezza del taglio, contenimento della rumorosità, produttività elevate, riduzione dei costi di manodopera, acqua ed energia, assenza di polveri e vibrazioni, riduzione delle superfici d'installazione della macchina.

Infine, la gamma è stata ampliata da ulteriori due nuove famiglie di prodotti: gli utensili per usi speciali e gli utensili per macchine a controllo numerico. Fanno parte della prima famiglia le mole piane e sagomate i piatti calibratori da marmo e granito, i fickerts ed i frankfurts per calibratura del granito e del marmo, i rulli calibratori. Nella seconda famiglia, invece, troviamo le frese da taglio, le mole da scasso, i set di mole a profilo.

Grazie all'esperienza maturata negli anni, Dellas sa consigliare l'utensile specifico per ogni tipo di macchina, materiale e finitura. L'alta conoscenza dei materiali e della tecnologia, infatti, le consentono di creare utensili su misura per qualsiasi esigenza, e di consigliare ai clienti soluzioni e parametri di lavoro specifici in funzione del materiale e della macchina in uso.



 Diamond blades



 Diamond discs



 Diamond wires



 Calibrating and polishing tools



 Tools for numerical control machines

## L'espansione sui mercati internazionali e l'attività di R&S



### Le principali tappe riguardanti l'attività di ricerca e sviluppo

**1995**

Nasce il laboratorio specializzato per lo studio della pietra e dei materiali, cuore della funzione aziendale di ricerca e sviluppo.

**2004**

Dellas inizia ad investire ingenti risorse nella ricerca e produzione del filo diamantato.

**2008**

A conferma del costante impegno nelle attività di innovazione e sviluppo, Dellas inizia a produrre una nuova gamma di prodotti: gli utensili per le macchine a controllo numerico.

**2011**

Dellas acquisisce l'esclusiva del brevetto DIM (Diamond Injection Molding), una nuova tecnologia per lo stampaggio dei segmenti e delle perline impiegate per il taglio dei materiali lapidei.

**2012**

Nella ricerca continua e appassionata della soddisfazione del cliente in tutte le sue esigenze, la gamma dei prodotti è stata ulteriormente ampliata con gli utensili per la calibratura e lucidatura della pietra.

**2013**

Continua lo sviluppo delle 5 famiglie di prodotto in cui, oggi Dellas offre al cliente un servizio a 360°, che copre tutte le fasi della lavorazione della pietra, dall'estrazione in cava fino alle operazioni di finitura.

### Le principali tappe della espansione sui mercati internazionali

**1975**

Iniziano i primi contatti con l'Iran, mercato che resterà sempre fondamentale per la crescita della società.

**1980**

Dellas sbarca nei paesi del Nord Africa e Vicino Oriente: Egitto, Palestina e Libano.

**1985**

Dellas sbarca in America del Sud: Brasile.

**1990**

Dellas continua la conquista dei paesi del Nord Africa: Algeria, Marocco, Tunisia.

**1996**

Dellas sbarca in Arabia Saudita e Turchia.

**1997**

Dellas sbarca in Portogallo.

**2001**

Dellas sbarca in Romania e da qui prosegue verso la Russia.

**2004**

Costituzione della filiale spagnola "DELLAS SPAGNA SI", per servire il mercato spagnolo in forte crescita.

**2011**

Costituzione della filiale etiopica "DELLAS SPA ETHIOPIAN BRANCH", per servire tutto il mercato dell'Africa sub sahariana.

**2012**

- Costituzione della filiale turca "DELLAS ISTANBUL MAKINA SANAYI VE TICARET AS".  
- Costituzione della filiale "DELLAS DIAMOND TOOLS SUZHOU CO LTD", in Cina, nuovo mercato Dellas.  
- Dellas sbarca in India.



### La Rete Distributiva

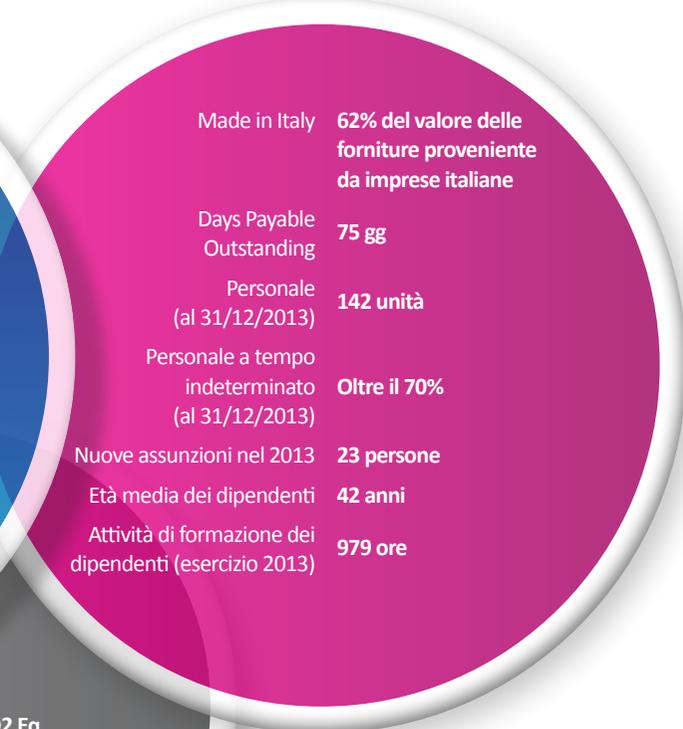
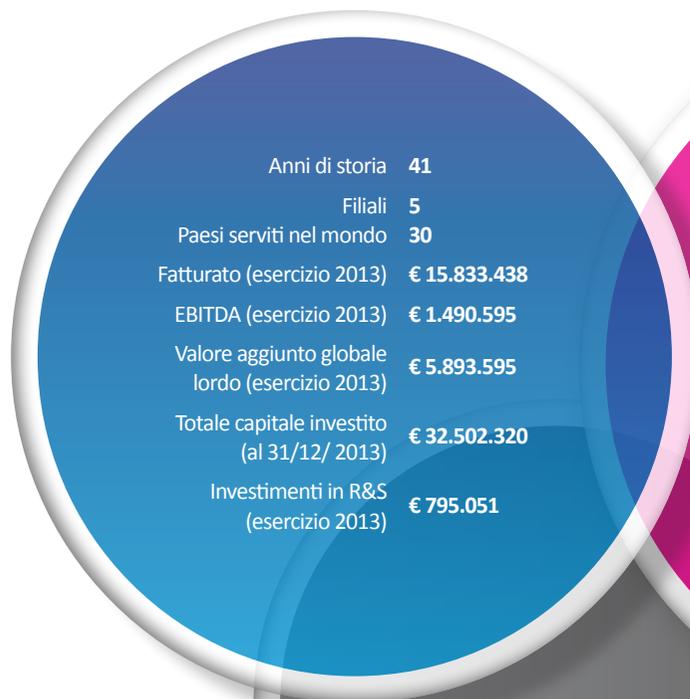
Nel tempo, si è rivelata strategica la scelta di creare centri di assemblaggio nel mondo, in collaborazione con i rivenditori locali. L'azienda riesce così ad avere una presenza capillare e ad offrire un'assistenza immediata e tempestiva, garantendo i costi competitivi locali. 30 sono i Paesi del mondo in cui vi sono strutture commerciali e di assistenza Dellas, per un totale di 62 rivenditori/agenti.

 Dellas nel mondo  
 Filiali Dellas

- **DELLAS S.P.A.**  
Via Pernisa, 12 - 37023 Lugo di Grezzana (VR) - Italy  
Tel. +39 045 8801522 - Fax +39 045 8801302  
Cap. soc. € 8.000.000 i.v. - R.E.A. VR 176288  
Cod. Fisc. 00519470173  
Partita IVA IT 01715880231  
www.dellas.it - e-mail: info@dellas.it
- **DELLAS SPAGNA, S.L.**  
Sociedad Unipersonal  
Polig. Indus. A Granxa, Pa 114 -  
36475 Porriño - Pontevedra - España  
Tel. +34 986 342727 - Fax +34 986 342211  
NIF: B36474245  
www.dellas.it - e-mail: spagna@dellas.it
- **DELLAS İSTANBUL MAKINA SANAYI VE TICARET A. Ş.**  
SeyrantepeMah. Altınay Cad. No: 31 Kat: 2  
Köşe Han Kağıthane İstanbul - Türkiye  
Tel: 0090 212 295 38 09 F  
Fax : 0090 212 295 38 29  
Maslak V.D. 2740637029  
TicaretSicil 797695  
www.dellas.com.tr
- **DELLAS DIAMOND TOOLS SUZHOU CO., LTD**  
Building 17F Suchun Industrial Square  
Qingqiu Street, Longtan Road  
Suzhou Industrial Park,  
Suzhou P.R.China, 215127  
Tel: 86 0512-87662680  
Fax: 86 0512-87662670  
www.dellas.com.cn
- **DELLAS STONE TOOLS INDIA PRIVATE LIMITED**  
Unit G, Hotel Planet, 571/2,  
Office Complex, Anna Salai,  
Teynampet,  
Chennai - 600018,  
Tamil Nadu-India  
www.dellas.it
- **DELLAS S.P.A. ETHIOPIAN BRANCH**  
Bole Medhanialem  
B.O. Box 2874/1250  
Addis Abeba - Ethiopia  
Tel +251 116627020  
Fax +251 116627020  
www.dellas.it

# 01

Dimensione  
economica  
e organizzativa



# 02

Dimensione  
sociale



# 03

Dimensione  
ambientale



## Perchè Dellas ha avviato un percorso di CSR?

- La crescente complessità delle attività aziendali, la necessità di migliorare le relazioni con gli stakeholder nonché il crescente bisogno di informazioni esaustive da parte degli investitori, hanno spinto verso **l'adozione del reporting integrato**.
- Realizzare una **narrazione complessiva sull'azienda**, che offrisse un'illustrazione chiara della **capacità prospettica di creare valore in modo sostenibile e duraturo**.
- **Non limitarsi ad analizzare le performance economico-finanziarie**, ma esaminare **anche gli aspetti e gli impatti sociali e ambientali** della gestione e delle attività, mettendo in luce le **interconnessioni fra strategia, governance, performance e prospettive** aziendali e dimostrando che, alla base della creazione durevole di valore, deve necessariamente sussistere un modello gestionale che colga e valorizzi costantemente tali interconnessioni.
- Convinzione che l'impresa è in grado di costruire il proprio futuro su basi solide solo se produce **profitto economico, ed allo stesso tempo, anche valore sociale**.

## Report 2011

- Prima comunicazione strutturata della CSR secondo le prime **Linee Guida della Commissione Europea (1)**:
- Declinazione di **Business Model, Governance, Rischi e Opportunità**
- Definizione delle **Aree di impatto sociale**

## Report 2012

- Adozione dei «**Principi di redazione del bilancio sociale**» statuiti nel 2001 dal **GBS (2)**.
- Ampliamento del **perimetro di rendicontazione** a tutto il gruppo.
- Introduzione dei **profili economico-finanziario, sociale e ambientale della gestione**, seguendo la **bozza di Framework** pubblicata dall'**IIRC (3)**

## Report 2013

- Seguendo il **Framework dell'International Integrated Reporting Council IIRC (4)** effettuata **integrazione fra i profili economico-finanziario, sociale e ambientale della gestione**, con l'inserimento di **specifici collegamenti fra le diverse sezioni del Report**
- **Indicatori di performance** delle Aree di impatto sociale
- **Canali di Ascolto e Dialogo** con gli Stakeholders, e Obiettivi di miglioramento

## Report 2014

- **Adozione dello standard di rendicontazione GRI-G4 (5)**
- **Stakeholder engagement** per analisi di materialità
- Comunicare ai collaboratori l'approccio aziendale alla sostenibilità con la Realizzazione del **Codice Etico**

(1) I documenti principali di riferimento nell'adozione delle linee guida pubblicate dalla Commissione Europea, sono stati i seguenti:

- European Commission, "Guide to Communicating about CSR", 2009
- European Commission, "Awareness-Raising Questionnaire", 2005;
- European Commission, "CSR in Small Businesses: Good Practice Examples", 2007;
- European Commission, "Opportunity and Responsibility. How to Help more Small Businesses to Integrate Social and Environmental Issues into What They Do", 2007.

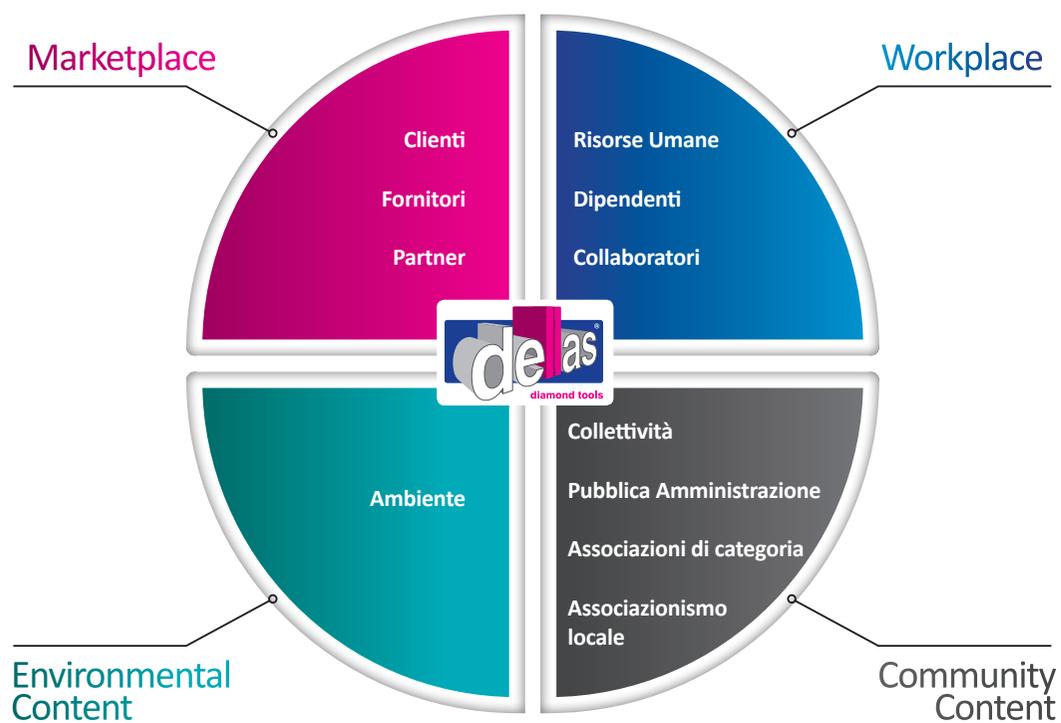
(2) Il GBS è il Gruppo di Studio per la statuizione dei Principi di redazione del Bilancio Sociale (GBS) costituito nel 1998 da enti, associazioni, Università, aziende ed enti certificatori proprio al fine di sostenere la diffusione del Bilancio Sociale. Il GBS ha pubblicato i «Principi di redazione del bilancio sociale» nel 2001 e li ha revisionati nel 2013.

(3) INTERNATIONAL <IR> FRAMEWORK - Consultation draft Aprile 2013 – International Integrated Reporting Council - [www.theiirc.org/consultationdraft2013](http://www.theiirc.org/consultationdraft2013)

(4) INTERNATIONAL <IR> FRAMEWORK - Dicembre 2013 – International Integrated Reporting Council [www.theiirc.org/international-ir-framework/](http://www.theiirc.org/international-ir-framework/)

(5) GLOBAL REPORTING INITIATIVE - G4 - Sustainability Reporting Guidelines - [www.globalreporting.org/reporting/g4/](http://www.globalreporting.org/reporting/g4/)

# Gli Stakeholder di Dellas e le modalità di coinvolgimento



► TAVOLA 10 - La mappa degli stakeholder di Dellas (\*)

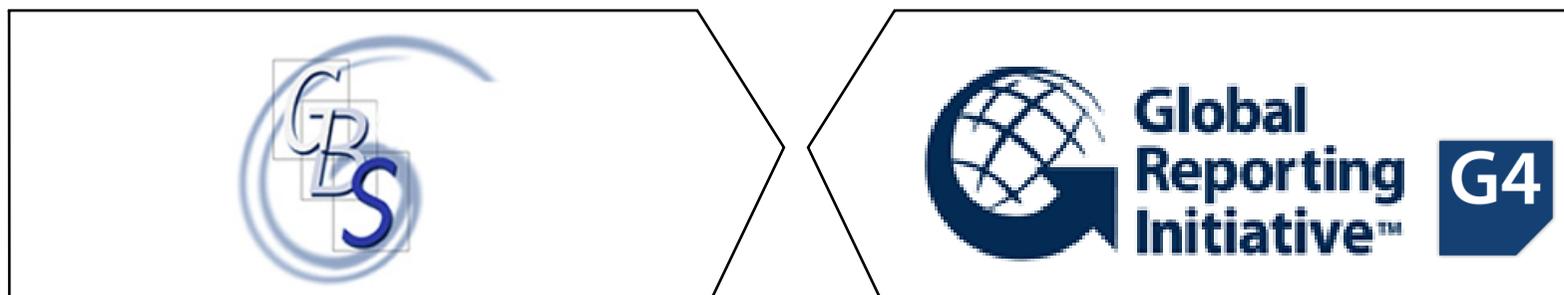
(\*) Annual Report 2013

## KPIs e miglioramento continuo in ottica condivisa con gli stakeholder



Stakeholder	Canali di coinvolgimento	Tematiche del coinvolgimento	Alcuni KPIs	Miglioramento continuo. Cosa abbiamo fatto nel 2013	Miglioramento continuo. Cosa faremo nel 2014
<b>CLIENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del prodotto e servizio reso</li> <li>Innovazioni di prodotto e processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizio post-vendita presso il cliente e livello di servizio in termini di affidabilità di consegna</li> <li>Eccellenza qualitativa del prodotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lead Time produttivo per MTO</li> <li>Accrediti su mancata resa</li> <li>Costi e ore in progetti di R&amp;D</li> </ul>	Avviati diversi progetti di R&S con impatto positivo in termini di miglioramento del prodotto, flessibilità e affidabilità di consegna (► sezione "I Clienti - Le Innovazioni di Prodotto e di Processo").	Proseguimento dei progetti di R&S 2013, per i quali, conclusa la fase di ricerca industriale, deve realizzarsi lo sviluppo sperimentale (► SCHEDA 2). Stakeholder engagement per analisi di materialità.
<b>FORNITORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livello di reputazione e correttezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affidabilità e regolarità di pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anzianità Top 30 Fornitori</li> <li>DPO</li> <li>Monitoraggio socio ambientale</li> </ul>	Consolidamento dei rapporti con i fornitori "storici" e parziale condivisione degli obiettivi di innovazione e sviluppo.	Richiesta ai fornitori di sottoscrivere il Codice Etico Dellas, per condividerne i valori di responsabilità sociale e ambientale. Stakeholder engagement per analisi di materialità
<b>RISORSE UMANE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività formative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percorsi di sviluppo manageriale e corsi tecnico-specialistici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ore formazione</li> <li>Turnover</li> <li>N° Infortuni</li> </ul>	Attività formativa su percorso di sviluppo manageriale. Implementazione di uno specifico sistema incentivante (► sezione "Le Risorse Umane - I Sistemi Incentivanti").	<p>Evoluzione del sistema incentivante (► sezione "Le Risorse Umane - I Sistemi Incentivanti").</p> <p>Comunicare ai collaboratori l'approccio aziendale alla sostenibilità con la Realizzazione del Codice Etico.</p>
<b>COLLETTIVITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative consortili e associative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo economico e sociale del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° e Valore elargizioni a Onlus</li> </ul>	Realizzazione di sponsorizzazioni, elargizioni e altre iniziative a supporto della collettività di riferimento (► sezione "La Collettività").	Conferma dell'impegno dell'azienda a collaborare per lo sviluppo socio-economico della collettività di riferimento, seguendo le stesse modalità già sperimentate nel 2013.
<b>AMBIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programma di aumento della efficienza energetica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento della efficienza energetica degli impianti produttivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CO2 equivalente</li> </ul>	Crescente responsabilizzazione dell'azienda, nella realizzazione dei processi e dei prodotti, con riguardo al consumo delle risorse energetiche e allo smaltimento dei rifiuti, allo scopo di minimizzare l'impatto ambientale della propria attività (► sezione "L'Ambiente").	Proseguimento nel percorso di responsabilizzazione già intrapreso da alcuni anni

## INTEGRATED REPORTING <IR>



### Il modello GBS

Il **modello GBS** utilizzato principalmente per strutturare le macro-sezioni e sezioni del Report:

- **la macro-sezione “Dellas è”**, in cui viene delineata l’identità del gruppo in termini di mission, valori, storia, business model, governance;
- **la macro-sezione “Responsabilità sociale d’impresa”**, a sua volta suddivisa in 3 sezioni:
  - **performance economica**: i dati economici vengono rielaborati in funzione del valore aggiunto globale creato dal gruppo attraverso lo svolgimento delle proprie attività e alla sua distribuzione fra le diverse categorie di stakeholder;
  - **performance sociale e ambientale**: informazioni di natura qualitativa e quantitativa per evidenziare l’impatto del gruppo Dellas sui principali stakeholder (i clienti, i fornitori, le risorse umane, la collettività e l’ambiente);
  - **obiettivi di miglioramento**: i risultati 2014 e i principali obiettivi per il 2015 che qualificano l’azione e i rapporti di Dellas con i suddetti stakeholder.

### Il modello GRI

Il **modello GRI**, utilizzato di individuare una serie di **nuovi e più specifici indicatori** relativi alle tematiche riferite alla governance e alle performance socio-ambientali dell’azienda, avendo cura di rispettare i seguenti principi:

- **principio di inclusività**  
percorso di coinvolgimento graduale e mirato di alcune delle più importanti figure direttive dell’azienda
- **principio di materialità**  
incontri e focus group programmati per individuare le attività rilevanti da rendicontare
- **principio di completezza**  
le informazioni più significative inerenti alle azioni compiute da Dellas nel corso del 2014
- **principio di equilibrio**  
nella rendicontazione si è cercato di fornire un’immagine imparziale delle performance di Dellas, indicando sia gli aspetti positivi che quelli negativi
- **principio di accuratezza**  
si è privilegiata l’esposizione di informazioni quali-quantitative direttamente misurabili, evitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, ove presenti, sono state segnalate, indicando le fonti e le metodologie di calcolo utilizzate.

### ***“strumento di relazione e comunicazione per conoscere Dellas a 360 gradi”***

Fornitori, partner, istituti di credito, distributori e collaboratori hanno accolto con grande apprezzamento la prima edizione di report integrato interpretandolo innanzitutto come **strumento di relazione e comunicazione per conoscere Dellas a 360 gradi**.

### ***“vantaggio competitivo”***

I **fornitori**, soprattutto stranieri, espressione di **gruppi multinazionali**, hanno accolto con interesse la comunicazione connessa al report integrato, riconoscendo che Dellas è **tra le poche PMI italiane** con cui lavorano, a fornire una comunicazione che vada oltre quanto richiesto obbligatoriamente per legge. Inoltre, particolare apprezzamento è stato espresso per la **visibilità data ai diversi progetti di R&S** sviluppati per il miglioramento del prodotto.

### ***“consolidamento dell legame di fiducia reciproco fra l’azienda e i suoi stakeholder e accrescimento della reputazione di Dellas”***

Elementi emerse in occasione di un meeting organizzato con tutti gli **istituti di credito**, intervenuti unitamente, che hanno sottolineato la percezione del report integrato quale **elemento di apertura e trasparenza** verso il sistema bancario ed elemento strutturato per comunicare, oltre la pura analisi degli indici di bilancio, la **capacità dell’impresa di creare valore**.

### ***“obiettivi di miglioramento come sguardo al futuro”***

Ampio interesse riscontrato da parte di **dipendenti e collaboratori**, che ogni giorno contribuiscono personalmente con il proprio lavoro a raggiungere quegli elevati standard di qualità che vengono riconosciuti a Dellas, e che hanno apprezzato la lettura, oltre che dei principali dati economici, anche dell’analisi della dimensione sociale e degli **obiettivi di miglioramento per il prossimo futuro**.

*Grazie*



[www.dellas.it](http://www.dellas.it) | **Dellas S.p.A.**

Via Pernisa, 12 37023 Lugo di Grezzana (VR) - Italy

Tel. +39 045 8801522 - Fax +39 045 8801302

email: [info@dellas.it](mailto:info@dellas.it)

Dott. Marco Pasquotti

***CFO - Chief Financial Officer***

email: [marco.pasquotti@dellas.it](mailto:marco.pasquotti@dellas.it)