



I SERVIZI DI CONSULENZA

---

2022

## I NOSTRI SERVIZI DI CONSULENZA

### BUSINESS CONTINUITY

Adottare un Business Continuity Plan consente di **aumentare la resilienza** e la capacità di risposta dell'organizzazione in modo da proteggere gli interessi degli stakeholder, le attività produttive e l'immagine, riducendo i rischi e le loro conseguenze sul piano gestionale, amministrativo, legale e finanziario. Permette inoltre di **rafforzare l'immagine** dell'azienda nei confronti dei clienti e del mondo finanziario.

Per gestione della continuità operativa si intende la **capacità dell'organizzazione di continuare a esercitare il proprio business a fronte di eventi avversi** che possono colpirla.

La pianificazione della continuità operativa e di servizio si avvale delle tecniche di Risk Management ed è descritta in un Business Continuity Plan (BCP).

#### *Il nostro approccio integrato*

Il servizio si configura come un processo razionale di analisi, valutazione e definizione di strategie e soluzioni in cui l'azienda è protagonista e Assiteca fornisce un metodo operativo e gli strumenti per realizzare un piano affidabile, efficace e aggiornabile affiancando, con la propria esperienza e professionalità, il personale dell'azienda.



#### *Attività Principali*

##### **Business Impact Analysis (BIA)**

Assiteca affianca l'azienda per identificare le informazioni necessarie e realizzare la Business Impact Analysis per:

- individuare i processi essenziali che devono essere ripristinati con urgenza per garantire il livello produttivo o di servizio minimo richiesto
- classificare i rischi in base alla severità e alla probabilità di accadimento
- verificare l'impatto sulle diverse aree operative (finanza, produzione, personale, legale, ecc.)
- identificare i tempi di possibile fermo azienda e indicare i conseguenti tempi di reazione
- definire le strategie di ripristino
- valutare il possibile impatto sul business di un evento critico



## Business Continuity Plan (BCP)

Sulla base delle indicazioni fornite dalla BIA è predisposto il BCP per:

- descrivere la strategia di reazione dell'organizzazione a un evento critico
- redigere le procedure alternative per garantire l'operatività
- minimizzare il tempo d'interruzione dei processi aziendali critici
- ritornare alle condizioni operative standard a costi sostenibili

Successivamente, il Sistema per la Gestione della Continuità Operativa (BCMS) descrive la politica adottata dall'azienda per il mantenimento della continuità operativa e indica, tra l'altro:

- obiettivi e scopo del programma
- persone chiave, ruoli e competenze coinvolte
- procedure adottate per la comunicazione, formazione, consapevolezza, gestione delle non conformità e dei miglioramenti
- parametri che determinano il successo del piano, frequenza e modalità di misurazione (audit)
- registro dei sinistri e delle attività di miglioramento del piano.

### *I punti di forza della nostra proposta*

- La metodologia adottata da Assiteca è sviluppata in conformità agli standard internazionali in ottica del conseguimento della Certificazione **ISO 22301**
- Assiteca mette a disposizione un **software web-based** che permette di seguire una procedura strutturata e guidata per la realizzazione e l'aggiornamento di BIA, BCP e BCMS
- **Ottimizzazione del programma assicurativo** (possibili aree di risparmio, miglioramenti di garanzia sulle polizze in corso, ampliamento delle coperture).

## CYBER SECURITY

In uno scenario competitivo e fortemente connesso come quello attuale, ogni sistema risulta esposto a soggetti che mirano, per fini economici o personali, a prendere possesso dei sistemi informativi o a renderli inservibili.

Il Cyber Risk è **un rischio da cui nessuna azienda può dirsi al sicuro**, a prescindere dalle dimensioni o dal settore di attività. I rischi non sono esclusivamente legati al furto di proprietà intellettuale, di dati e programmi aziendali, ma anche alla reputazione dell'azienda.

### *Il nostro approccio integrato*

La conoscenza delle vulnerabilità fornisce gli elementi necessari per predisporre un adeguato piano di sicurezza. L'approccio di Assiteca alla **sicurezza delle informazioni** si basa sulla salvaguardia dei dati su tre fronti: fisico, logico e organizzativo.





### *Attività principali*

I nostri consulenti supportano le aziende nelle seguenti attività:

- Analisi sicurezza fisica e prevenzione incidenti
- Definizione dei processi di test, sviluppo e messa in produzione degli applicativi
- Progettazione delle procedure di sicurezza e controllo
- Contingency Plan
- Back-up/Recovery
- **Vulnerability Assessment** per ricercare e individuare le vulnerabilità di un sistema di rete e conoscere quali elementi possono essere oggetto di attacchi e/o tentativi di intrusione non autorizzati
- **Penetration Test** che sfrutta le vulnerabilità rilevate dall'Assessment al fine di acquisire i privilegi più elevati possibili all'interno del sistema informativo
- **Remediation Plan** con la definizione di strumenti di prevenzione e protezione
- **Formazione** mirata, anche attraverso l'e-learning, e affiancamento operativo a ruoli critici
- Assistenza e supporto dedicati a Security Manager e System Administrator
- Valutazione del **trasferimento del rischio** al mercato assicurativo per sottrarre l'impresa alle conseguenze finanziarie derivanti dal danno

### *I punti di forza della nostra proposta*

- Assiteca mette a disposizione dei propri clienti team di consulenti con elevata *seniority*, in grado di svolgere un'ampia gamma di attività di analisi, progettazione e controllo delle infrastrutture tecnologiche.
- Lavoriamo in team con le funzioni IT aziendali, non come semplici fornitori esterni di servizi, ma come veri e propri partner con l'obiettivo di fornire supporto operativo nell'analisi dei fabbisogni e nell'implementazione delle soluzioni.
- Poniamo grande attenzione al trasferimento di know-how dai nostri consulenti ai nostri clienti, sia tramite l'affiancamento operativo durante le fasi di progetto, che tramite sessioni mirate di formazione tecnica.

## **CREDIT MANAGEMENT**

Una corretta gestione del credito commerciale e un'adeguata valutazione del rischio di credito sono condizioni fondamentali per gestire positivamente il business.

### *Il nostro approccio integrato*

Il servizio di Credit Management proposto da Assiteca ha principalmente due obiettivi:

- **migliorare il ciclo degli incassi** al fine di ottimizzare l'investimento in crediti da parte dell'azienda
- **minimizzare le perdite sui crediti** allo scopo di ridurre gli insoluti sul singolo cliente

Il servizio mira a supportare le aziende nell'identificazione della strategia di gestione del credito commerciale più idonea, anche in un'ottica di Financial Portfolio Management. L'adozione di questo approccio produce infatti cambiamenti sia sul piano funzionale, sia su quello degli strumenti adottati:

- focalizzazione sulle **procedure di processi interni**, al fine di definire regole e iter approvativi predefiniti
- **valutazione delle competenze**, al fine di identificare aree di miglioramento e gap cognitivi o funzionali da colmare
- passaggio **da strumenti descrittivi a strumenti previsionali** che consentano di stimare efficacemente l'impatto sulla DSO e, quindi, sul bilancio aziendale



### ANALISI RISCHIO CREDITO

- Individuazione delle procedure di gestione del credito in uso
- Definizione del perimetro di business
- Analisi delle competenze
- Raccolta e analisi dati
- Analisi e verifica di strumenti già in uso



### IDENTIFICAZIONE SOLUZIONI, TEST E IMPLEMENTAZIONE

- Confronto tra players di mercato (Bench Mark)
- Aree di impatto
- Definizione, proposta e approfondimenti sulle soluzioni
- Road map
- Implementazione delle soluzioni identificate

#### *Attività principali*

- **Organizzazione del Credit Management:** collocazione organizzativa, definizione dei ruoli e dei processi gestionali.
- **Identificazione del rischio:** analisi e classificazione dei clienti, in base a diversi parametri di dimensione e rilevanza: analisi di bilancio, caratteristiche organizzative, dati comportamentali.
- **Gestione del rischio:** criteri e meccanismi operativi di controllo dell'esposizione, gestione degli aspetti finanziari degli accordi commerciali, modalità degli interventi di recupero.
- **Trasferimento del rischio:** valutazione e selezione dei servizi di factoring e di assicurazione.
- **Reporting:** definizione del reporting operativo e direzionale per il controllo della gestione.

#### *I punti di forza della nostra proposta*

- Implementazione di sistemi di misurazione delle prestazioni e performance.
- Predisposizione di sistemi e strumenti IT per il Credit Management, per le attività di Reporting e per quelle di Gestione.
- Organizzazione e definizione di piani formativi, training on the job e affiancamento alle risorse aziendali individuate; gestione in outsourcing della funzione di Credit Manager, supporto alla struttura per l'insourcing o il recruiting, temporary management.
- Valutazione e proposta delle migliori offerte per informazioni commerciali, recuperi giudiziali e stragiudiziali, coordinamento di professionisti e partner esterni per la gestione delle anticipazioni.

### **WELFARE AZIENDALE**

Il welfare aziendale rappresenta l'insieme di **benefit e servizi forniti dall'azienda ai propri dipendenti ai fini di migliorarne la vita privata e lavorativa.**

Nell'attuale contesto socio economico, lo sviluppo di soluzioni di welfare aziendale rappresenta un **vantaggio per le imprese** e un beneficio per i dipendenti che ne usufruiscono.

Il welfare aziendale è uno strumento integrativo rispetto ai tradizionali sistemi di incentivazione in grado di creare valore sia nel breve (benefici di natura fiscale e contributiva), sia nel medio e lungo periodo (miglioramento del clima aziendale, del benessere organizzativo, aumento della fidelizzazione dei dipendenti e dell'efficienza).

#### *Il nostro approccio integrato*

Introdurre il welfare in azienda significa agire direttamente sullo schema retributivo del lavoratore, cambiandone il paradigma e impattando positivamente su reddito, fiscalità, motivazione e produttività. È il nuovo pilastro della retribuzione.

L'investimento economico ed organizzativo è ricompensato dai significativi vantaggi che ne derivano.



#### VANTAGGI PER LE AZIENDE

- Diminuisce l'assenteismo
- Diminuisce il turn-over
- Diminuiscono i conflitti interni
- Aumenta la produttività
- Aumenta la fidelizzazione
- Migliora il benessere organizzativo
- Migliora l'immagine aziendale



#### VANTAGGI PER I LAVORATORI

- Aumenta la soddisfazione
- Aumenta la possibilità di conciliare il tempo vita-lavoro
- Aumenta la possibilità di autogestirsi l'uso del tempo
- Migliora il clima aziendale
- Aumentano le motivazioni

Assiteca si occupa dell'analisi, sviluppo e gestione di programmi e servizi dedicati al capitale umano e definisce **soluzioni innovative e personalizzabili** - in collaborazione sia con il primario mercato assicurativo, sia con provider di servizi specializzati e di comprovata esperienza - dedicate alle diverse categorie di dipendenti, così come agli amministratori e soci d'impresa. Assiteca è inoltre broker di **C.A.S.S.A. - Cassa Autonoma Servizi Sanitari Assistenziali**: l'adesione ai programmi assistenziali di C.A.S.S.A. permette di usufruire di soluzioni estremamente vantaggiose che offrono garanzie esclusive e servizi all'avanguardia sotto il profilo normativo (fiscale e contributivo) ed economico, grazie alle economie di scala garantite dalla numerosità delle aziende iscritte.

#### *Attività principali*

##### **Analisi e Disegno dei piani di welfare**

- analisi degli eventuali piani esistenti, delle fonti di finanziamento, di benchmarking
- indagini interne tramite focus group e survey on line, analisi demografiche e di clima
- consulenza legale, fiscale e giuslavoristica
- disegno e implementazione di piani di welfare aziendale/flexible benefits

##### **Soluzioni e Servizi**

- gestione della comunicazione (predisposizione piano, presentazione tecnologie e formazione, accounting e reporting)
- programmi e servizi employee benefits (assistenza sanitaria, vita, infortuni, LTC, previdenza integrativa etc.)
- convenzionamenti locali
- assistenza dedicata

##### **Strumenti e Tecnologia**

- personalizzazione look & feel
- integrazione flussi di payroll
- gestione e validazione rimborsi e sinistri
- gestione finanziaria dei benefit
- assistenza

#### *I punti di forza della nostra proposta*

- Adottiamo un approccio scalabile fino al full outsourcing per non gravare l'azienda di alcun processo operativo; il processo amministrativo è finalizzato a semplificare le attività e aderire alla normativa fiscale di erogazione dei benefit.
- Per la gestione del piano welfare, mettiamo a disposizione una piattaforma tecnologica con la quale il lavoratore dipendente può scegliere liberamente di quali benefit usufruire.
- Poniamo grande attenzione al trasferimento di know-how dai nostri consulenti ai nostri clienti, sia tramite l'affiancamento operativo durante le fasi di progetto, sia tramite sessioni mirate di formazione tecnica.



## D.LGS. 231 E MODELLO ORGANIZZATIVO

Il D.Lgs. 231/2001 è una norma che, per la prima volta, ha introdotto all'interno del nostro ordinamento la **responsabilità amministrativa degli enti** (società e associazioni) in aggiunta alla responsabilità personale per reati penali commessi da persone fisiche nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi. Tale Decreto individua una serie di reati per i quali le società possono essere ritenute responsabili nel caso non abbiano adottato idonee misure di prevenzione e controllo.

Nel corso degli anni, l'elenco dei reati per i quali gli enti sono ritenuti responsabili è andato man mano estendendosi, seguendo gli indirizzi legislativi nazionali, comunitari ed internazionali. In conseguenza di questo decreto, le sentenze di colpevolezza riferite alle persone fisiche possono condurre a **sanzioni pecuniarie e interdittive** nei confronti degli enti che hanno beneficiato delle azioni illegali.

L'art. 6 del D. Lgs. 231/01 contempla tuttavia una forma di "esonero" di responsabilità qualora l'ente dimostri, in occasione di un procedimento penale per uno dei reati considerati, di aver adottato ed efficacemente attuato **modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione dei reati considerati**, provando quindi che la commissione del reato non deriva da una propria "colpa organizzativa".

### *Il nostro approccio integrato*

L'esperienza maturata da Assiteca relativa all'implementazione dei Modelli Organizzativi 231 ci ha portato a suddividere le attività necessarie alla creazione e alla maintenance di un modello organizzativo efficace in quattro fasi principali:



Nella prima fase di **Risk Assessment**, la corretta mappatura delle aree di rischio costituisce la base per la definizione delle procedure di controllo.

Il disegno di un efficiente **Modello Organizzativo**, che tenga conto delle attività di audit e controllo già presenti in azienda, rappresenta l'ossatura di base per un modello di controllo efficace.

Nella fase di **implementazione del Modello**, i nostri consulenti affiancano il management e lo staff aziendale per l'adeguamento delle procedure operative e supportano l'Organismo di Vigilanza nel disegno delle attività di verifica e nella definizione delle attività di formazione.

La quarta fase consiste nelle attività di **aggiornamento e maintenance**, rese necessarie da una serie di elementi di discontinuità dipendenti da fattori di tipo legislativo (aggiornamento dell'elenco dei reati presupposto) e fattori di tipo organizzativo (cambiamenti nella struttura organizzativa della società, nel tipo di business, nelle modalità operative e gestionali).

### *Attività principali*

Assiteca assiste le aziende che si vogliono dotare di un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, sia nel caso di **implementazione ex-novo**, sia di **aggiornamento di un Modello esistente**.

Di seguito, un elenco delle principali attività di supporto ai nostri clienti:

- Risk Assessment;
- valutazione dei profili di rischio;
- mappatura dei rischi/reato;
- disegno dei protocolli e delle procedure di controllo;
- struttura e predisposizione del Codice Etico;
- predisposizione della Parte Generale;
- predisposizione della Parte Speciale;
- aggiornamento del Modello;



- disegno del piano di audit dell'Organismo di Vigilanza;
- esecuzione dei piani di audit;
- formazione generale e specifica;
- supporto alle attività dell'Organismo di Vigilanza.

#### *I punti di forza della nostra proposta*

- In sinergia con le attività di controllo già eseguite per altre finalità (sicurezza e salute, procedure ambientali, eCc.), definiamo procedure adeguate alla complessità aziendale in conformità agli standard internazionali, che possano anche essere propedeutiche al conseguimento della Certificazione ISO 37001.
- Gestiamo la funzione di Membro dell'Organismo di Vigilanza o, in alternativa, forniamo supporto esterno per l'esecuzione delle attività periodiche di revisione e verifica in supporto all'OdV.

## **TUTELA DEI DATI PERSONALI (GDPR)**

Il **Regolamento Europeo sulla Tutela dei Dati Personali** (GDPR – General Data Protection Regulation) si pone l'obiettivo di:

- garantire una migliore tutela della Privacy e del trattamento dei dati personali nella UE;
- aggiornare e armonizzare le differenti normative nazionali per favorire la creazione di un unico mercato digitale europeo.

Le aziende si trovano di fronte alla sfida di **gestire correttamente e in sicurezza i dati personali** in possesso e, al tempo stesso, di **generare un vantaggio competitivo dalle opportunità offerte dalle nuove tecnologie**.

#### *Il nostro approccio integrato*

Assiteca è al fianco delle aziende che devono predisporre le nuove procedure organizzative e adeguare i propri sistemi informatici, con un approccio pragmatico volto a **minimizzare l'impatto della nuova normativa** e, allo stesso tempo, **cogliere le opportunità legate al miglioramento del livello di sicurezza dei sistemi aziendali**.

Il nostro approccio prevede un percorso progressivo e modulare, che inizia con un **assessment integrato** (su processi, aspetti legali e cyber security) in grado di dare all'azienda una visione sintetica della propria situazione e **di indicare con precisione le attività da svolgere** per allinearsi ai requisiti del GDPR.

Questo primo passaggio individua le caratteristiche organizzative e tecnologiche dell'azienda necessarie per disegnare e **progettare** il piano di adeguamento in maniera efficace.

Le attività successive sono concentrate sull'**implementazione** del piano di adeguamento, in termini organizzativi, legali e tecnologici, sulla **formazione** necessaria per i ruoli coinvolti nelle attività di protezione dei dati, sul **trasferimento** dei rischi non mitigabili al mercato assicurativo.

Infine, Assiteca supporta le aziende nelle necessarie attività periodiche di monitoraggio e controllo, volte a verificare la tenuta nel tempo delle strutture di protezione dei dati.



### *Attività principali*

I nostri principali servizi a supporto delle aziende:

- valutazione dello stato as is e Gap Analysis;
- progettazione dei piani di remediation;
- aggiornamento delle informative privacy;
- progettazione registro dei trattamenti;
- Vulnerability Assessment;
- definizione delle procedure di contingency;
- supporto al DPO;
- DPO esterno.

### *I punti di forza della nostra proposta*

Grazie ai team integrati di consulenti, capaci di coprire interamente tutte le tematiche di progetto, Assiteca è in grado di essere **l'unico interlocutore per tutti gli aspetti legati al GDPR**: organizzativi, legali e IT, evitando la dispersione di risorse ed energie interne.

- Il supporto che forniamo ai nostri clienti non si limita ad una semplice implementazione di soluzioni standard, ma consiste nel collaborare con tutta l'organizzazione aziendale in maniera proattiva, per individuare le peculiarità che ogni progetto presenta e raggiungere risultati in linea con le aspettative.
- I nostri consulenti si pongono l'obiettivo di mediare le esigenze del business con quelle delle infrastrutture IT, permettendo un proficuo scambio di informazioni tra le diverse funzioni aziendali e garantendo il necessario supporto alla gestione dei processi aziendali.
- Poniamo grande attenzione al trasferimento di know-how dai nostri consulenti ai nostri clienti, sia tramite l'affiancamento operativo durante le fasi di progetto, sia tramite sessioni mirate di formazione tecnica.



## PREVENZIONE FRODI

Il fenomeno delle frodi aziendali perpetrate da impiegati e personale interno è in costante ascesa.

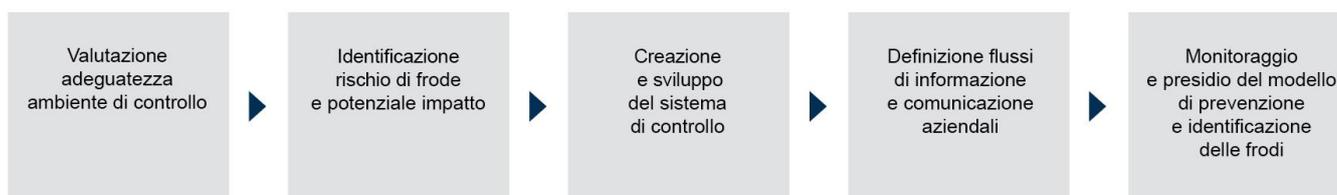
I comportamenti fraudolenti colpiscono direttamente le fondamenta di una società, è quindi necessario **riconoscere e smascherare eventuali comportamenti non-etici prima ancora che diventino illeciti**.

Studi di settore dimostrano infatti che le perdite e la frequenza con cui vengono assunti comportamenti fraudolenti risultano essere notevolmente inferiori quando all'interno della società vengono adottati sistemi di sorveglianza e di monitoraggio continui.

### *Il nostro approccio integrato*

La metodologia adottata da Assiteca si basa su un approccio di tipo top-down, che prevede i seguenti momenti:

- valutare l'adeguatezza dell'ambiente di controllo - inteso come insieme di valori, idee, motivazioni, convinzioni e comportamenti in grado di influenzare e determinare la sensibilità del personale e i comportamenti - alle esigenze di prevenzione e identificazione di comportamenti fraudolenti
- identificare il rischio frode e il potenziale impatto
- creare e sviluppare un sistema di attività di controllo in grado di mitigare il rischio di frode e di individuarne l'eventuale accadimento, integrando il sistema procedurale esistente
- definire flussi di informazione e comunicazione volti a garantire lo scambio di informazioni rilevanti tra il vertice aziendale e le unità operative (e viceversa) per l'individuazione e la prevenzione del verificarsi di attività fraudolente
- disegnare le attività di monitoraggio necessarie a presidiare il modello di prevenzione e identificazione delle frodi



### *Attività principali*

I nostri consulenti supportano le aziende nella progettazione e nell'implementazione di un efficace **programma antifrode**, in grado di mettere in pratica le seguenti azioni:

- **Prevention:** evitare la realizzazione di atti fraudolenti interni/esterni anche attraverso un opportuno effetto deterrente;
- **Detection:** consentire di intercettare situazioni anomale che possono anticipare il verificarsi di una frode;
- **Investigation:** analizzare le cause che hanno favorito il verificarsi di una frode al fine di incentivare le opportune azioni di mitigazione.

### *I punti di forza della nostra proposta*

- I nostri consulenti possiedono un'elevata seniority maturata in contesti diversi e sono in grado di contribuire alla diffusione della cultura aziendale necessaria alla prevenzione delle frodi.
- Il supporto che forniamo ai nostri clienti non si limita ad una semplice implementazione di soluzioni standard, ma consiste nel collaborare con la loro struttura in maniera proattiva, per individuarne le peculiarità e progettare un efficiente Sistema di Controlli Interno (SCI).
- Il nostro programma antifrode agisce su **due dimensioni** parallele:
  - la dimensione funzionale, contabile e legale
  - la dimensione tecnica che, attraverso la messa a punto di specifici strumenti, è in grado di supportare le tre fasi di prevention, detection e investigation