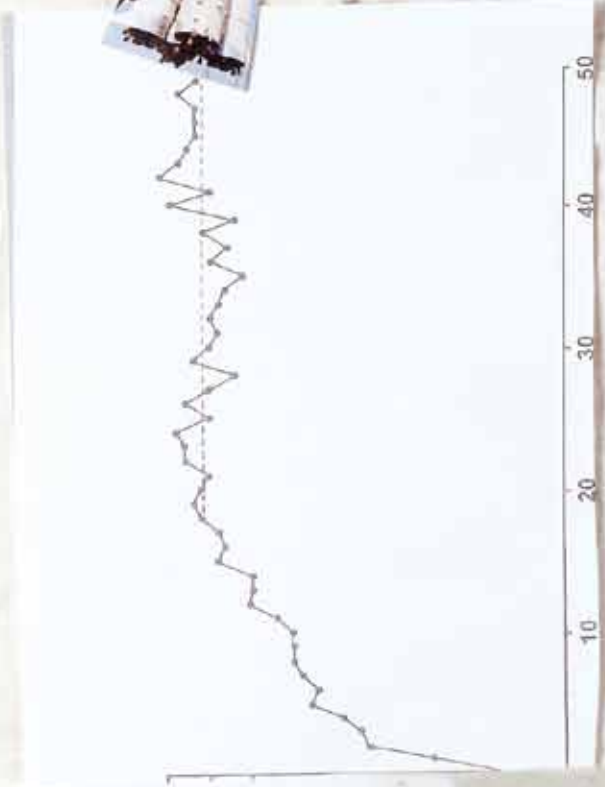


WE SAID
WE HAVE
WE WILL



FUTURO

Impegni per il futuro



vodafone

Impegni per il futuro

Il contributo di Vodafone Italia al Paese

	Progress	Attività e deadline
<i>We Said</i>	<i>We Have</i>	<i>We Will</i>
Progetto "1.000 Comuni"	On going	Vodafone porterà la banda larga con tecnologia radio in almeno 1.000 Comuni in digital divide > Dicembre 2013

La Fondazione

	Progress	Attività e deadline
<i>We Said</i>	<i>We Have</i>	<i>We Will</i>
Avviare la terza fase del programma World of Difference con l'obiettivo di coinvolgere 40 persone tra dipendenti e clienti di Vodafone Italia che, per un periodo di sei mesi, presteranno servizio presso Enti non profit coinvolti nel programma e sostenuti dalla Fondazione. Marzo 2011.	100%	Avviare la quinta edizione del programma World of Difference > Marzo 2012
Il edizione del Foundation Day con la partecipazione e il coinvolgimento anche dei clienti Vodafone Italia > Marzo 2011		Organizzare un workshop istituzionale > Marzo 2012
		Avviare un progetto con tecnologia mobile > Marzo 2012
		Realizzare il bilancio della Fondazione "Fond of Life" attraverso un progetto di formazione per persone svantaggiate > Marzo 2012

La relazione con il cliente

	Progress	Attività e deadline
<i>We Said</i>	<i>We Have</i>	<i>We Will</i>
Estendere lo sviluppo del nuovo sistema di instradamento delle chiamate anche all'area Consumer. Marzo 2011.	100%	
Sviluppare nuove funzionalità e nuovi canali per l'offerta di servizi di caring e assistenza in mobilità. Marzo 2011.	100%	Proseguire nella direzione del self-care arricchendo le piattaforme mobili con il rilascio di nuove funzionalità > Marzo 2012
Rivisitare la struttura del sito di Vodafone Italia per renderla più funzionale, interattiva, facile da navigare. Marzo 2011.	100%	Migliorare l'esperienza di navigazione del cliente nel sito vodafone.it: ottimizzare i processi e gli strumenti di e-commerce, aumentare la presenza di Vodafone nei Social Network sfruttando queste community come innovativo canale di assistenza > Marzo 2012 Al fine di consolidare e rafforzare la relazione con i clienti Consumer, rinnovare il programma di fidelizzazione Vodafone One: favorire un maggiore coinvolgimento dei clienti, valorizzare coloro che sono in Vodafone da molto tempo attraverso azioni dedicate e incrementare il numero di clienti premiati > Marzo 2012 Puntare ad un'offerta sempre più integrata di fisso, mobile e dati per coprire tutte le esigenze di comunicazione della clientela Business > Marzo 2012 Aggiornare il portafoglio terminali dedicato ai clienti Business con i migliori smartphone presenti sul mercato e gli strumenti più innovativi (applicazioni, tablet) per l'accesso ad internet > Marzo 2012

Innovazione e utilizzo responsabile della tecnologia

	Progress	Attività e deadline
<i>We Said</i>	<i>We Have</i>	<i>We Will</i>
Ridurre il divario culturale e generazionale nella nuova famiglia "neo-digitale" attraverso la realizzazione di iniziative rivolte sia ai genitori che ai giovani, in particolare attraverso attività ed iniziative di edutainment per far sì che i giovani utilizzino in modo sempre più consapevole internet e il cellulare. Marzo 2012.	On going	Nell'ambito del progetto "inFamiglia", continuare con la strategia messa in atto lo scorso anno con iniziative rivolte a genitori, nonni e ragazzi > Marzo 2012
Revisione e aggiornamento della guida sull'Utilizzo Responsabile delle Tecnologie. Marzo 2011.	On going	Pubblicazione di un leaflet, nell'ambito del progetto "inFamiglia", per avvicinare i giovani ad un utilizzo consapevole delle tecnologie > Marzo 2012 Entrare nel mondo delle scuole, con l'obiettivo di ridurre il digital divide tra studenti ed insegnanti attraverso l'utilizzo della tecnologia > Marzo 2012 Valutare nuovi sistemi e servizi a tutela dell'accesso a internet per la rete fissa e mobile (protezione dati, attacchi informatici) e per tutelare l'accesso dei minori rispetto a contenuti inappropriati > Marzo 2012
Attivare un servizio di donazione periodica grazie al quale il cliente di Vodafone Italia potrà donare 1,2,3,5 euro a scelta, ogni mese, per dodici mesi, a favore di Onlus, di sua scelta, con le quali l'azienda stipula specifici accordi. Marzo 2011.	100%	Definire un "Pacchetto non profit" per l'offerta di servizi commerciali e non, destinati al terzo settore > Giugno 2012

Il Capitale Umano

	Progress	Attività e deadline
<i>We said</i>	<i>We Have</i>	<i>We Will</i>
Le politiche di assunzione		
Continuare ad investire sull'assunzione e sulla crescita di giovani neolaureati, raggiungendo il 50% sul totale delle assunzioni. Marzo 2011.	100%	Continuare ad investire sull'assunzione e sulla crescita di giovani neolaureati, raggiungendo il 50% sul totale delle assunzioni > Marzo 2012
Incrementare del 20% le giornate di recruiting presso nuove Università differenziando il profilo dei laureati in termini di esperienza accademica e di specializzazione. Marzo 2011.	100%	
Nell'ambito delle attività di Employer Branding è previsto l'inserimento di profili femminili insieme all'incremento di profili internazionali. Marzo 2011.	100%	
Incrementare il numero di donne assunte sul totale degli inserimenti, garantendo per ogni ricerca aperta almeno una candidatura femminile. Marzo 2011.	100%	Incrementare il numero di donne assunte sul totale degli inserimenti, garantendo per ogni ricerca aperta almeno una candidatura femminile > Marzo 2012
Progettare nuovi tool di comunicazione innovativi e interattivi per facilitare scambi tra studenti e neo-graduates assunti in azienda. Marzo 2011.	100%	
		Sviluppare nuovi programmi internazionali rivolti ai neoassunti, attraverso un costante dialogo con il resto delle altre Operating Company del Gruppo, favorendo anche l'attrazione di studenti internazionali > Ottobre 2011
Formazione e sviluppo		
Rivedere l'Architettura Formativa in base ai nuovi valori aziendali della Vodafone Way con particolare attenzione ai temi di Speed, Simplicity & Trust, sia nei corsi comportamentali che manageriali. Marzo 2011.	100%	Progettare la nuova architettura formativa "My Learning" per tutta l'azienda con particolare attenzione a "Focus on Business", "Managerial Enablers", "Organisational Enablers" e "Academies" > Marzo 2012
Rafforzare l'investimento formativo nei percorsi di "Induction" per supportare da un lato l'ingresso dei neoassunti, dall'altro le persone che vivono un cambiamento del ruolo professionale, per esempio i neo-manager. Marzo 2011.	100%	
		Diffondere e consolidare la cultura "Supermobile" in tutta l'azienda, sviluppare le competenze con particolare attenzione alla brand experience > Marzo 2012
Sistemi di valutazione e incentivazione		
Valorizzare e migliorare il rapporto tra incentivi e contributo individuale. L'obiettivo è dare la possibilità ai responsabili di intervenire in modo più diretto sulla contribuzione individuale con strumenti remunerativi che valorizzano e premiano i risultati individuali conseguiti. Marzo 2011.	100%	Introdurre strumenti che premino il contributo individuale al raggiungimento degli obiettivi aziendali destinati alle persone che non partecipano a programmi di reward strutturati > Marzo 2012
Inserire nella Vodafone People Survey l'Employee Net Promoter Score per misurare quanto ogni dipendente sente di raccomandare i prodotti e i servizi di Vodafone Italia ai clienti e agli amici. Ottobre 2010.	100%	
		Implementare il percorso "Coach the Vodafone Way", rivolto ai dirigenti > Marzo 2012

La promozione della Salute e Sicurezza

Audit sul Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro. Marzo 2011. 100%

Formazione al ruolo e responsabilità di dirigenti e managers di linea correlata alla SSL in relazione all'aggiornamento del sistema di deleghe e alla riorganizzazione della Direzione Technology. Marzo 2011. 100%

Formazione sulla prevenzione dei rischi correlati all'attività svolta. Marzo 2011. 100%

Erogare a tutte le figure manageriali il corso "Le Responsabilità del Manager per gli aspetti di Salute e Sicurezza sul Lavoro" > Marzo 2012

Perfezionamento delle procedure e delle istruzioni operative che costituiscono parte integrante del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza al fine di una più chiara rispondenza ai requisiti. Marzo 2011. 100%

Avviare il processo di preparazione alla verifica pre-certificativa del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza > Marzo 2012

Relazioni industriali e sindacali

Introdurre, anche attraverso accordi sindacali, sistemi per il monitoraggio dei processi e dei servizi erogati alla clientela dalla Direzione Customer Operations. Marzo 2011. 100%

Gestione del rapporto di partnership per la manutenzione della rete Vodafone con Ericsson > Luglio 2011

I fornitori**Progress****Attività e deadline***We Said**We Have**We Will*

Nell'ambito del progetto Supplier Performance Management incrementare di un ulteriore 2% il livello di qualità dei fornitori attraverso processi di valutazione e sviluppo realizzati in collaborazione con gli stessi fornitori. Marzo 2011. 100%

Lancio nel nuovo processo di valutazione dei fornitori volto a garantire una maggiore integrazione dei processi di Suppliers Relationship Management con i processi di valutazione sulla qualità del prodotto fornito > Marzo 2012

Nell'ambito del programma Supplier Performance Management raggiungere un punteggio di qualificazione superiore al 75% su tutti i fornitori attivi a livello di Gruppo. Marzo 2011. 100%

Revisione della procedura di qualificazione per i fornitori esteri. Marzo 2011. 100%

Lancio del progetto EVO: riorganizzare tutti i processi di fornitura nell'ambito di One Supply Chain Management in linea con i nuovi processi di Gruppo, con l'obiettivo di raggiungere una sempre maggiore integrità dei rapporti con i fornitori. Marzo 2011.

100%

Revisione delle responsabilità della funzione Supply Chain Management nel processo di garanzia dei requisiti H&S dei fornitori: mappatura ruoli e responsabilità, revisione delle procedure H&S all'interno delle categorie dei servizi > Marzo 2012

Revisione del "penalty system" applicato ai fornitori per garantire una migliore tutela del rispetto delle garanzie H&S > Marzo 2012

Cambiamenti climatici e sostenibilità ambientale

Progress

Attività e deadline

We Said

We Have

We Will

Sviluppo della rete e dei campi elettromagnetici

Nell'ambito dell'accordo di Site Sharing con Telecom Italia, condividere ulteriori 1.250 infrastrutture di rete, sia esistenti che di nuova generazione. Dicembre 2010.

100%

Condivisione, nell'ambito dell'accordo di Site Sharing con Telecom Italia, di ulteriori 1.150 infrastrutture di rete sia esistenti sia di nuova generazione > Dicembre 2011

Stipulare un accordo di Site Sharing con Wind per la condivisione di 1.000 infrastrutture di rete. Marzo 2011.

100%

Estendere l'accordo con Wind per la condivisione di ulteriori 1.000 siti > Settembre 2012

Sottoscrivere un Accordo Quadro di Site Sharing con H3G S.p.A. per la condivisione delle infrastrutture di rete (spazi, pali, tralicci, impianti di condizionamento ed elettrici, ecc.) relative alle Stazioni Radio Base distribuite su tutto il territorio nazionale. Marzo 2011.

100%

Efficienza energetica: le iniziative per la rete

Estensione del progetto AMR su circa 1.000 ulteriori siti della rete radio e in tutte le sedi Base Station Controller (BSC) e Mobile Services Switching Centre (MCS) non ancora equipaggiate del dispositivo. Marzo 2011.

100%

Estendere la copertura con AMR (Automatic Meter Reading) fino al 50% dei siti di rete radio su infrastrutture di Vodafone Italia > Marzo 2012

Introdurre nella rete radio la tecnologia "Single RAN" in funzione di una maggiore efficienza e riduzione dei consumi. Marzo 2011.

100%

Estendere l'uso della tecnologia Single RAN sia per la sostituzione di apparati (oltre 5.000 tra apparati GSM ed UMTS) nei siti esistenti sia per la realizzazione dei siti nuovi, dove il Single RAN rappresenterà circa il 70% dei nuovi apparati > Marzo 2012

Utilizzo, sia per le sostituzioni sia per i nuovi impianti, di moduli di conversione dell'energia elettrica da alternata a continua ad elevata efficienza energetica. Marzo 2011.

On going

<p>Efficienza energetica: le iniziative per gli uffici e per la mobilità Analisi della fattibilità tecnico-economica per verificare la possibile installazione di nuovi impianti fotovoltaici nelle sedi di Vodafone Italia. Marzo 2011.</p>	100%	<p>Vodafone Village: completamento del nuovo complesso edilizio a Milano, ad alta efficienza energetica, dotato di sistemi di trigenerazione a basso impatto ambientale per la produzione di energia elettrica e termica (riscaldamento e condizionamento) > Marzo 2012</p>
<p>Vodafone Village: costruzione di un nuovo complesso edilizio a Milano ad alta efficienza energetica dotato di sistemi di trigenerazione a basso impatto ambientale per la produzione di energia elettrica e termica (riscaldamento e condizionamento). Marzo 2012</p>	On going	<p>Inserire due veicoli elettrici a disposizione del personale per eventi istituzionali e di rappresentanza > Marzo 2012</p>
<p>Sviluppo di progetti pilota volti alla sperimentazione dell'utilizzo di auto elettriche pure. Marzo 2011.</p>	100%	
<p>Utilizzo e gestione delle risorse In collaborazione con il Dipartimento Safety, definire una procedura interna per la realizzazione di controlli periodici lungo la filiera dei rifiuti. Marzo 2011.</p>	100%	
<p>Paperless billing: raggiungere il 60% di clienti Consumer e il 30% di clienti Business attraverso la fatturazione on line. La percentuale di clienti e-billing è calcolata in rapporto alla Customer Base addressable, da intendersi come la CB che ha sottoscritto un metodo di pagamento automatico (domiciliazione bancaria o carta di credito) e non ha mai disattivato e-billing in precedenza. La CB addressable è stimata l'80% della CB totale. Marzo 2011.</p>	100%	<p>Paperless billing: l'obiettivo è raggiungere l'80% di penetrazione sulla Consumer Base "addressable" ed il 50% sulla CB Business "addressable" > Marzo 2012</p>
<p>Introdurre un mini-catalogo di prodotti di cancelleria riciclati da affiancare ai prodotti già acquistabili e lancio di una campagna di comunicazione e sensibilizzazione interna rivolta a tutti i dipendenti per promuovere la scelta di questi prodotti. Marzo 2011.</p>	On going	<p>Nel corso dell'anno si procederà, con il supporto dei colleghi di Comunicazione Interna, alla sponsorizzazione verso tutti i dipendenti del mini-catalogo di prodotti green > Marzo 2012</p>
<p>Realizzare per tutti i canali di vendita di Vodafone Italia materiali "below the line" con carta riciclata al 100% e allestimenti con materiale certificato FSC (Forest Stewardship Council). Marzo 2011.</p>	100%	<p>Rinnovare anche per il prossimo anno l'acquisto di circa il 40% circa di energia verde proveniente da produzione idroelettrica e acquisire certificazione RECS per i restanti volumi fino ad arrivare a coprire circa la stessa quota del 2011 > Marzo 2012</p> <p>Effettuare audit ambientali sui fornitori significativi relativamente alle tematiche ambientali > Marzo 2012</p> <p>Effettuare audit ambientali interni sui dipartimenti coinvolti nella gestione dei rifiuti > Marzo 2012</p>