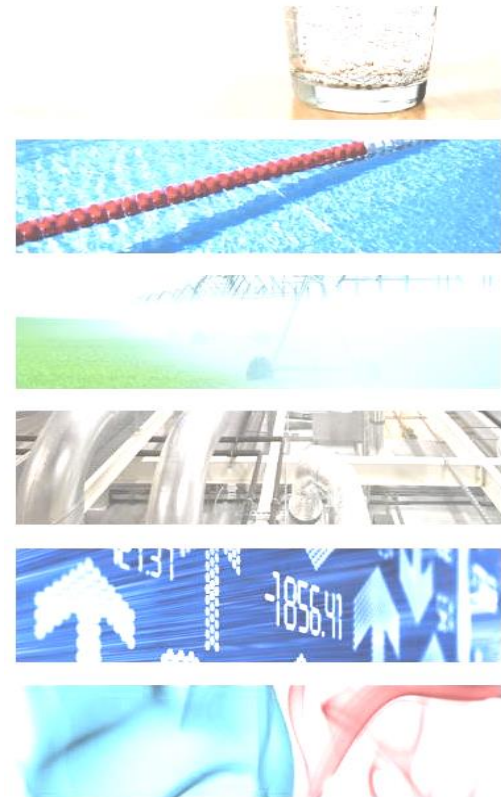


MADDALENA S.p.A. è:

- ❖ tra le più importanti realtà mondiali nel settore della misura, esportando più della metà della propria produzione.
- ❖ l'unica azienda italiana a far parte del gruppo *AQUA*, l'Associazione Europea di costruttori di contatori d'acqua e calore.
- ❖ azienda con sistemi di gestione certificati secondo gli standard ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 27001:2013
- ❖ Laboratorio di taratura accreditato ACCREDIA (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005)



DAL 1919 AL 2018

-La società nasce nel 1919 da una intuizione dell'Avv. Giacinto Maddalena, iniziando l'attività con la distribuzione in Italia di contatori prodotti dalla Ditta Viennese Schinzel.

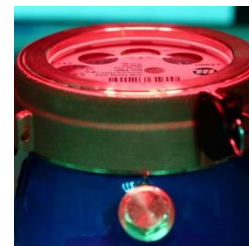
- Dal 1934 viene sviluppata una linea di prodotti proprietari, arrivando nel dopoguerra ad operare su scala mondiale.

- Nel 1982 si inaugura lo stabilimento di Povoletto (Udine)

- Dal 2008 Maddalena produce e commercializza apparecchiature per la misura dell'energia termica.

- Negli ultimi anni ha sviluppato contatori per acqua ed energia termica SMART che si integrano con quanto realizzato da Maddalena nel mondo della trasmissione radio dei dati di lettura.

- Dal 2017 è in corso l'ampliamento strutturale dell'area produttiva che porterà a giugno 2018 la superficie coperta dagli attuali 4500mq a 12000mq (più grande fabbrica di contatori in Europa).





La nuova area produttiva prevede linee di assemblaggio e taratura completamente automatiche ed un magazzino spedizioni semiautomatico.

La logistica all'interno della nuova area segue i concetti lean.

**L' IMPORTANZA DI AVERE UN SISTEMA
DI GESTIONE AZIENDALE SECONDO LO
STANDARD ISO 9001
PER LA GESTIONE AZIENDALE INTERNA**

WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

MADDALENA S.P.A.

UNITA' OPERATIVE
OPERATIVE UNITS

Via Giovanni Battista Maddalena, 2/4 - Loc. Grions del Torre
33040 Povoletto (UD)
Italia

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

UNI EN ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITA'
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

EA: 19

Progettazione, produzione e commercializzazione di contatori per acqua
potabile e irrigua e di apparecchiature per la misura, il controllo e la
regolazione di fluidi.

*Design, production and trading of meters for potable water and irrigation
water and of equipment for measurement, control and regulation of fluids.*



ATTIVITA' SVOLTA CON LA CONSULENZA DI

SKILLS FOR YOUR BUSINESS.

- ✓ Analisi del contesto interno ed esterno secondo gli standard ISO 9001 e ISO 14001
- ✓ Identificazione Stakeholder
- ✓ Adeguamento dell'analisi ambientale in relazione al contesto interno ed esterno, ai bisogni e aspettative delle parti interessate e al campo di applicazione del sistema di gestione, in ottica di Life Cycle Perspective (LCP);
- ✓ Analisi dei rischi



L'IMPOSTAZIONE DEL LAVORO DA PARTE DI

1. Analisi del contesto con determinazione dei fattori interni ed esterni rilevanti
2. Determinazione delle esigenze della parti interessate rilevanti che possono influire sul business aziendale
3. Analisi delle informazioni raccolte nella tabella ANALISI SWOT
4. Inserimento delle minacce e dei punti di debolezza all'interno del registro dei rischi
5. Gestione del rischio (facendo riferimento allo standard ISO 31000): identificazione, analisi, valutazione e trattamento

METODO: interviste brevi con i responsabili di processo

Analisi del contesto con determinazione dei fattori interni ed esterni rilevanti

Condizioni esterne:

- Analisi del mercato: settore di riferimento (dimensione, trend e analisi della domanda) , area di business, forze dell'ambiente competitivo (modello delle 5 forze di Porter)
- Analisi fattori esterni: politici, economici, finanziari, sociali culturali, tecnologici, legali, ambientali, catena di fornitura.



4.1 Analisi di mercato

4.1.1 Settore di riferimento: dimensione, trend e analisi della domanda

Il nostro settore di riferimento rientra in quello dei "costruttori di strumenti di misura^{2m}" che include diverse tecnologie di misurazione, con circa 67 aziende costruttrici di strumenti per la misura legale che costituiscono il mercato nazionale. In Italia questo comparto occupa una posizione significativa nel nostro sistema produttivo. Il valore della produzione nel periodo 2012-2016 è aumentato da 867 a 925 milioni di euro e si prevede continuerà a crescere; anche le esportazioni sono cresciute negli ultimi anni e costituiscono il 40% circa del valore della produzione. L'export italiano è destinato in larga parte verso i mercati europei, soprattutto Germania e Francia, ma anche Spagna e Polonia; interessanti anche le quote di export verso i paesi asiatici, in particolare Iraq e verso Stati Uniti e Colombia. La maggior parte delle importazioni proviene da Paesi europei, con una quota rilevante anche dai paesi asiatici, in particolare dalla Cina (valori in aumento dal 2015).

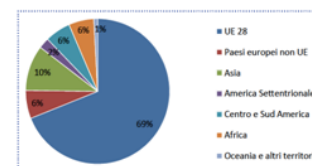


Figura 2
Ripartizione dell'export 2005 per area geografica del settore "strumenti di misura"

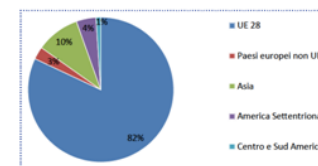


Figura 3
Ripartizione dell'import 2005 per area geografica del settore "strumenti di misura"

La posizione di rilievo dell'Italia sul panorama internazionale è confermata anche dall'analisi delle esportazioni mondiali. Nel 2014, l'Italia ha esportato una quota pari al 6% dell'intero valore esportato nel mondo preceduta da Cina, Germania, Stati Uniti e Messico³.

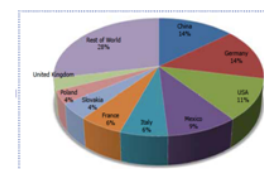


Figura 4
Principali Paesi esportatori nel mondo - anno 2014



Analisi del contesto con determinazione dei fattori interni ed esterni rilevanti

Condizioni interne :

- Governance, struttura organizzativa, ruoli e responsabilità
- Politica aziendale, obiettivi e strategie
- Cultura, valori e codice etico (D.Lgs 231)
- Capacità dell'organizzazione (conoscenza organizzativa, risorse)
- Innovazione e idea di business
- Fattori economico finanziari
- Descrizione processi

5.4 Capacità dell'organizzazione

5.4.1 Conoscenza organizzativa

La conoscenza deve essere applicata per creare nuovi e migliori prodotti, processi e servizi che soddisfano le esigenze del mercato. Nel nostro ambito questo si traduce principalmente in: personale qualificato, elevata automazione, impianti e controlli software ad elevato contenuto tecnologico; innovazione e nuovi modelli di business.

Per quanto riguarda le prime fasi del processo produttivo sono fondamentali le risorse in grado di sviluppare innovazione di prodotto, conoscenza delle norme e del prodotto e quindi know-how e investimenti in ricerca e sviluppo. Con riferimento alle ultime tre fasi oltre al know-how tecnico è essenziale saper comprendere il mercato da un lato, e garantire le esigenze del cliente dall'altro: in termini di comprensione dei fabbisogni di garanzia di affidabilità e di elaborazione della soluzione.

L'affidabilità è frutto della storia e del brand, la capacità di elaborazione di una soluzione (che passa dall'offerta di servizi e non solo – come detto prodotti) richiede tempi di risposta brevi, conoscenza del mercato e un adeguato supporto tecnologico.⁷

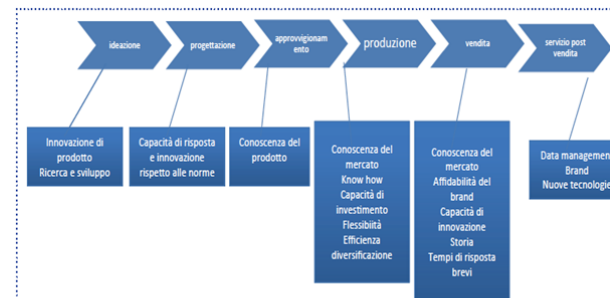


Figura 13
Competenze e risorse distintive lungo la catena del valore



Determinazione delle esigenze delle parti interessate rilevanti che possono influire sul business aziendale

maddalena® www.maddalena.it		Mappatura degli Stakeholder				ALL Rev.0 - 24/04/2017
CON TEST O	CATEGORIA	Chi sono?	Esigenze/Aspettative	OBBLIGHI DI CONFORMITÀ	LE NOSTRE AZIONI PRINCIPALI	ATTIVITÀ E STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEI NOSTRI STAKEHOLDER
INTERNO	PROPRIETARI Azionisti/Soci	Siriana delle figure che hanno fondato l'azienda Presidente: Dott. Ing. Franco Maddalena	<ul style="list-style-type: none"> *solidità patrimoniale *UNA, creazione del valore (ritorno sugli investimenti) *trasparenza *corretta gestione delle attività *rendicontazione delle prestazioni eco- ambientali *basso o ridotto rischio eco- ambientale-SSLL connesso alle attività *aggiornamento degli obiettivi di medio-lungo termine *Identificazione delle aree di miglioramento 	Politiche, obiettivi e strategie Bilanci economici, ambientali Prescrizioni legali dell'attività/prodotto Codice Etico e Modello 231	<ul style="list-style-type: none"> *Aggiornamenti costanti al vertice sulla performance e sugli sviluppi dell'azienda da parte dei ruoli gestionali su temi economici, ambientali, di sicurezza. *Adozione di norme volontarie, modelli e buone pratiche per prevenire rischi *Dialogo costante e aperto con gli stakeholders chiave, azionisti. *Innovazione costante dei processi *Monitoraggio delle prescrizioni legali 	COMUNICAZIONE *Incontri, riunioni *Dialogo costante con il management *Assemblea annuale degli azionisti *Seminari, conferenze di settore *Report, Bilanci
	DIPENDENTI	sono le persone che intrattengono un rapporto di lavoro con l'azienda comprendono impiegati, operai, nuovi assunti e collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> *garanzia occupazionale *qualificazione/ sviluppo professionale; *soddisfazione nel lavoro *coinvolgimento, valorizzazione *Ambiente di lavoro sano e sicuro, buon clima organizzativo *rispetto contrattuali e patti *rispetto dei rapporti e delle condizioni di lavoro: SSLL, contratto *comunicazione aziendale trasparente e aperta *corretto trattamento dei dati personali 	D.LG 81/08 E SM contratto di lavoro CCNL Codice Etico e Modello 231 Pubblica Assistenza Documentazione di SGDA legge Privacy (Regolamento UE) 2016/679	<ul style="list-style-type: none"> *formazione per incrementare le competenze professionali *Iniziativa volte a raccogliere i suggerimenti dei dipendenti *Inventariare dei sistemi di valutazione dei dipendenti per valutare le performance dei dipendenti e definire un percorso di sviluppo professionale; *incontri annuali con responsabili di processo per comunicare il livello di performance raggiunto e quello atteso; renderli consapevoli e responsabili nelle proprie attività * Codici di condotta, linee guida, processi e procedure allineate ai più alti standard internazionali 	FORMAZIONE: Corsi online e in aula COMUNICAZIONE *Mail, riviste settore *Incontri e riunioni con i dipendenti *Dialogo costante con i rappresentanti e il management per la Gestione Risorse Umane * Analisi oggettiva e soggettiva della percezione dei lavoratori sul tema stress da lavoro correlato e clima aziendale (Questionari, FOCUS GROUP)
	FIGURE SICUREZZA	RLS, RSPP, PREPOSTI Squadra emergenza	<ul style="list-style-type: none"> *Ambiente di lavoro idoneo *buon clima organizzativo *nessa a disposizione delle risorse (DPI, INFRASTRUTTURE, ecc.) *Corretta gestione attività *eliminazione o riduzione del rischio 	D.LG 81/08 E SM, Codice Etico e Modello 231 procedure interne Deleghe/autorizzazioni DVR aziendale Piano di emergenza	<ul style="list-style-type: none"> *continua riduzione dei tassi di infortuni sul lavoro *Predisposizione di piani di budget per investimenti costanti e dedicati impianti, infrastrutture e formazione *Monitoraggi in base al rischio *Possibilità di adottare la certificazione CHSA5 18001 (ISO 45001) 	FORMAZIONE: Corsi online e in aula COMUNICAZIONE: mail *Incontri e riunioni con i dipendenti *Dialogo costante con i rappresentanti e il management *strumenti di segnalazione (Innodai, mail) * Analisi oggettiva e soggettiva della percezione dei lavoratori sul tema stress da lavoro correlato e clima aziendale (Questionari, FOCUS GROUP)
	Organizzazioni sindacali e rappresentanti dei lavoratori	compilatori RSU	<ul style="list-style-type: none"> *Corretta gestione attività in base alle norme *parità lavoratori *rispetto dei rapporti e delle condizioni di lavoro: SSLL, contratto, retribuzione e diritti umani *Dialogo aperto e costruttivo volto a individuare soluzioni congiunte 	CCNL / contratto Codice Etico e Modello 231	<ul style="list-style-type: none"> * Dialogo in linea con le disposizioni contrattuali o la normativa in vigore, a livello di stabilimento, aziendale, locale o nazionale 	Incontri costanti con le parti sindacali Incontri a tutti i livelli (stabilimento/azienda, locale/nazionale) come previsto dalla normativa o dalle disposizioni contrattuali
CLIENTE	FINALE/ POTENZIAL E	enti pubblici; Grandi aziende multitaly e altri clienti industriali	<ul style="list-style-type: none"> *qualità/innovazione del prodotto; *sicurezza/affidabilità del prodotto *gamma di prodotti/servizi *soddisfazione dei requisiti contrattuali, cogenti e altri requisiti impliciti; *trasparenza ed esaurienti informazioni concernenti il prodotto *tempestività, efficienza e continuità nella fornitura del prodotto; *comunità e disponibilità www.maddalena.it/online/areaclienti/contatti 	accordi commerciali; contratti PROCEDURA COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none"> *Produzione di prodotti in base agli standard richiesti dal settore *potenziamento della gamma e innovazione dei prodotti *Risposta professionale, cortese e tempestiva dall'azienda attraverso personale competente; *sistemi di comunicazione idonei e tempestivi *Offerta di servizi consulenziali ai clienti *potenziamento dell'automazione aziendale per rispondere tempestivamente alle richieste del cliente 	CONSULENZA tecnica CANALI DI COMUNICAZIONE *Campagne pubblicitarie: riviste settore /web *Sito INTERNET PARTNERSHIP E COLLABORAZIONI CUSTOMER SATISFACTION: Indagini telefoniche, interviste dirette dal Commerciale Ricerche di mercato *EVENTI (fiere, convegni) e sponsorizzazioni



SKILLS FOR YOUR BUSINESS.

Analisi delle informazioni raccolte nella tabella ANALISI SWOT

I fattori interni ed esterni analizzati e determinati come rilevanti per l'Organizzazione, sia a livello strategico che operativo, sono stati classificati come punti di forza e di debolezza, minacce ed opportunità e riordinati attraverso l'**analisi SWOT** (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

UTILI A RAGGIUNGERE OBIETTIVI/PERFORMANCE		DANNOSE PER RAGGIUNGERE OBIETTIVI/PERFORMANCE	
PUNTI FORZA		PUNTI DEBOLEZZA	
CONTESTO INTERNO (scaleholder)	<ul style="list-style-type: none"> Elevati standards qualitativi Soluzioni innovative Know-how tecnico avanzato Brend Elevato livello automazione affidabilità nelle spedizioni e massima tracciabilità del prodotto sistema di gestione e conservazione sostitutiva documentale 	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione e monitoraggio relativo all'affidabilità del fornitore. Archiviazione e condivisione delle normative cogenti di settore/prodotto protezione delle informazioni potenziamento piano controllo in produzione 	
	OPPORTUNITÀ	MINACCIE	
CONTESTO ESTERNO (scaleholder)	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione - Industria 4.0. Strumenti di Responsabilità Sociale d'Impresa Potenziamento attività business legate al Laboratorio metrologico (clienti esterni) Data management e nuove tecnologie Politiche nazionali a sostegno del settore e dei contattori intelligenti (smart metering di nuova generazione) Materiali plastici riciclati 	<ul style="list-style-type: none"> Controllo lungo la catena di fornitura Concorrenza multinazionali e crescita della Cina scarsa attenzione agli aspetti di innovazione tecnologica Cambiamenti, nuove regolamentazioni di settore nei paesi UE o extra UE Andamento variabile della domanda, fortemente legata alla struttura del settore pubblico (norme, progetti, campagne di installazione) e al ciclo di vita prodotto (sostituzioni). asimmetrie informative 	



Inserimento delle minacce e dei punti di debolezza all'interno del registro dei rischi organizzativi

REGISTRO DEI RISCHI ORGANIZZATIVI								
All.5			Aggiornato al 6/4/2017					
IDENTIFICAZIONE DEL RISCHIO								
N°	categoria rischio	PROCESSO/ ASPETTO	Evento potenziale	Potenziali Cause	Principali impatti dell'evento di rischio	Analisi del rischio inerente		
						PROBABILITA	IMPATTO	Risk Rating
1	Regulatory	LEGGI/ PRESCRIZIONI	mancato rispetto di normative, leggi e altri obblighi sottoscritti	<ul style="list-style-type: none">• Mancata identificazione di nuove leggi in ambito comunitario, nazionali e regionali• Cambiamenti nella legislazione e regolamentazione• Controllo e valutazione dell'impatto delle modifiche introdotte da una legislazione applicabile• mancato rispetto dei requisiti concordati a livello di contratto/ordine• inefficace e/o insufficiente diffusione e/o applicazione delle politiche, procedure	<ul style="list-style-type: none">• sanzioni penali o amministrative, multe• maggior controllo da enti di vigilanza• danno reputazionale• sospensione dell'attività, del certificato• insoddisfazione, reclamo; contenzioso• inquinamento ambientale; incidenti, infortuni	PROBABILE	RILEVANTE	MOLTO ALTO (16)
2	Business	LEADERSHIP	RISCHIO PAESE	rischi connessi ad una elevata internazionalizzazione, come ad esempio l'esposizione a condizioni economiche e politiche locali, il rispetto di regimi fiscali diversi, fluttuazione tassi interesse, la creazione di barriere doganali o, più in generale, l'introduzione di leggi o regolamenti più restrittivi rispetto agli attuali.	<ul style="list-style-type: none">• influenze sulla situazione ec-finanziaria• esposizione ad eventuali instabilità politiche• sanzioni, multe• perdita quote mercato, rischio reputazionale	PROBABILE	RILEVANTE	MOLTO ALTO (16)
3	Business	LEADERSHIP	RISCHIO MERCATO Andamento variabile della Domanda	<ul style="list-style-type: none">• Struttura del settore, in particolare domanda enti pubblici e privati• impulsi o meno da attività normative, progetti, campagne di installazione• ciclo di vita prodotto (sostituzioni).• Stagionalità dei consumi nel settore finali di utilizzo; ciò dipende dall'incertezza del quadro politico e macroeconomico, dal livello di fiducia dei consumatori e delle imprese, dall'andamento dei tassi di interesse per il credito al consumo e di cambio• aumento delle quote di mercato da parte delle multinazionali e paesi come Cina	<ul style="list-style-type: none">• gestione non ottimale della capacità produttiva;• difficoltà nel soddisfacimento quando essa aumenta improvvisamente.• Perdita di entrate, fallimento	QUASI CERTO	RILEVANTE	MOLTO ALTO (20)

Le **opportunità di miglioramento** individuate dall'analisi del contesto che l'azienda ha deciso di implementare sono state discusse in sede di Riesame della Direzione ed eventualmente pianificate e gestite secondo quanto indicato nel relativo Piano di miglioramento.



Gestione del rischio (ISO 31000): identificazione, analisi, valutazione e trattamento

IDENTIFICAZIONE DEL RISCHIO						RISK ASSESSMENT						TRATTAMENTO DEL RISCHIO						MONITORAGGIO E RIESAME DEL RISCHIO			
N°	Indirizzo cliente	PROCESSO/BISETTO	Scenario ipotizzabile	Principali Cause	Principali impatti dell'evento di rischio	Rischio del rischio lavorativo	PROBABILITÀ	SEMP	Rischio del rischio residuo	PROBABILITÀ	SEMP	OPZIONE	PIANO D'AZIONE	RESP.	ENTRATA	REVISIONI	CONFERMAZIONE	STATO	VALUTAZIONE		
						CONTRASTO															
						CONTRASTO															
1	Reggio Emilia	LEADERSHIP	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
2	Reggio Emilia	LEADERSHIP	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
3	Reggio Emilia	LEADERSHIP	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
4	Reggio Emilia	LEADERSHIP	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
5	Reggio Emilia	OPERATIVE	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
6	Reggio Emilia	OPERATIVE	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
7	Reggio Emilia	OPERATIVE	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
8	Reggio Emilia	OPERATIVE	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
9	Reggio Emilia	OPERATIVE	Scenario ipotizzabile: perdita di clienti	1. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 2. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi 3. Mancata identificazione delle cause e delle conseguenze dei rischi 4. Mancata valutazione dell'importanza delle cause e delle conseguenze dei rischi	1. Perdita di clienti 2. Perdita di clienti 3. Perdita di clienti 4. Perdita di clienti	PROBABILE	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	

APPROCCIO AL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO 9001-14001-27001: BENEFICI PER L'AZIENDA

- Semplificazione della documentazione presente.
- Snellimento dei documenti e riduzione del numero delle procedure interne.
- presenza del documento di analisi del contesto che a differenza del manuale qualità tratta in maniera approfondita i rischi e soprattutto le opportunità di miglioramento e di business.

