

Relazione Società Benefit - 2023

Lettera dal CEO

Restworld è, ad oggi, una piccola startup dai decimali fatturati e limitate operatività.

Non ci prolunghiamo riguardo la minimizzazione dell'impatto ambientale, l'etica a capo della governance e il rispetto dell'essere umano in quanto libero di espressione nel pianeta Terra.

È già la nostra natura (cultura) intrinseca.

Obiettivo è crescere e sviluppare una struttura tale per raggiungere i più alti standard quali-quantitativi di perseguimento delle finalità di obiettivi comuni dell'azienda nell'interesse di tutti gli stakeholder coinvolti (dipendenti, soci, clienti, fornitori, operatori del settore, eccetera).

Questa relazione, pertanto, è molto snella e limitata in virtù della dimensione dell'azienda ancora molto piccola. Sarà nostra cura e premura accrescerne dimensione, struttura e metodi di valutazione dell'impatto con il crescere della startup.

Per gli obiettivi e gli interessi perseguiti dall'azienda si rimanda al Codice Etico di Restworld e al relativo Business Plan.

Introduzione

Restworld è una Società Benefit nata nel 2020 con l'obiettivo di migliorare il settore Ho.Re.Ca. attraverso soluzioni digitali innovative, promuovendo pratiche lavorative etiche e sostenibili. In questa relazione, descriviamo come abbiamo perseguito i nostri obiettivi comuni nel corso del 2023, evidenziando il salto di qualità raggiunto grazie a nuove iniziative e progetti.

Il 2023 ha rappresentato un anno di trasformazione per Restworld, segnato da un passaggio cruciale da una startup in crescita a un'azienda strutturata con iniziali processi consolidati. Questo

cambiamento è stato accompagnato da un maggiore impegno verso la sostenibilità, l'innovazione e il benessere dei lavoratori. In particolare, abbiamo lavorato intensamente per migliorare le offerte lavorative dei nostri clienti e introdurre pratiche innovative a disposizione della comunità di persone del mondo della ristorazione come la riduzione della settimana lavorativa nella ristorazione.

Mission, Vision e Valori

Mission: migliorare il settore Ho.Re.Ca. fornendo soluzioni digitali innovative che facilitino la gestione del personale, promuovendo al contempo pratiche di lavoro etiche e sostenibili. La nostra missione è radicata nella convinzione che l'innovazione tecnologica, unita a un forte impegno etico, possa creare un ambiente di lavoro più giusto e efficiente.

Vision: diventare il punto di riferimento per l'innovazione nel settore Ho.Re.Ca., creando un impatto positivo e duraturo sulla vita dei lavoratori e delle imprese. Immaginiamo un futuro in cui ogni lavoratore del settore possa godere di condizioni di lavoro eque e dignitose, e in cui le imprese possano prosperare grazie a una gestione del personale più efficace e sostenibile.

Valori

Nel corso del 2023, Restworld ha sviluppato e consolidato i propri valori aziendali attraverso un processo partecipativo che ha coinvolto tutto il team. I valori sono stati definiti tramite *focus group* e documentati in un *Culture Book* distribuito a tutto il personale durante l'onboarding, insieme al Codice Etico. Questi valori guidano ogni nostra azione e decisione:

1. Creiamo “Legami covalenti”
 - Descrizione: Il nostro focus è il metodo. Grazie a un legame covalente tra la nostra tecnologia e il tocco umano, abbiamo creato processi automatici, semplificati e innovativi che rendono il nostro lavoro rapido ed efficace, risparmiando così tempo da dedicare a ciò che sappiamo fare meglio: aiutare le persone.
 - Cosa intendiamo: Iterare continuamente sui propri processi per migliorare in qualità, benessere e tempo, utilizzando la tecnologia come strumento a supporto dello human touch.
 - Cosa NON intendiamo: Fare le cose in modo automatico senza riflettere su come migliorare e vedere la tecnologia come nemica.
2. Ci Ispiriamo al successo, restando umili
 - Descrizione: Valorizziamo la curiosità e l'umiltà, elementi chiave per ascoltare, comprendere e accettare il punto di vista degli altri. Prendiamo ispirazione dal successo dei nostri collaboratori e utenti, direzionando le nostre azioni in funzione dell'impatto positivo che avranno su di loro.

- Cosa intendiamo: Ascoltare e valutare i feedback e i consigli dei colleghi, pensando a soluzioni valide per il gruppo e direzionando le proprie azioni per l'impatto positivo sugli altri.
 - Cosa NON intendiamo: Agire per un tornaconto personale senza considerare l'impatto sugli altri e non condividere soluzioni utili per il team.
3. Puntiamo alle stelle per raggiungere la Luna
- Descrizione: Definiamo obiettivi ambiziosi, immaginando scenari che superano i nostri limiti. Pensiamo fuori dagli schemi, siamo coraggiosi e sperimentiamo nuovi approcci e nuove tecniche. Il fallimento per noi è un'occasione per imparare.
 - Cosa intendiamo: Vedere il fallimento come un'opportunità per crescere e imparare, analizzare gli errori con senso di responsabilità e non avere paura di sbagliare.
 - Cosa NON intendiamo: Pensare che tutto debba essere fatto alla perfezione al primo tentativo e opporsi al cambiamento e all'innovazione.
4. Collaboriamo con fiducia
- Descrizione: Crediamo nel supporto e nel rispetto reciproco tra le persone dell'azienda, che si ritengono ugualmente importanti per il successo aziendale, al di là del loro ruolo.
 - Cosa intendiamo: Riconoscere il contributo di ognuno, instaurare rapporti di fiducia, promuovere una comunicazione efficace e coinvolgere attivamente i collaboratori nelle decisioni aziendali.
 - Cosa NON intendiamo: Porsi come superiori, lavorare in reparti chiusi senza consapevolezza del contributo degli altri e prendere decisioni dall'alto senza condivisione.
5. Generiamo valore diffuso
- Descrizione: Investiamo i nostri profitti per creare valore diffuso, contribuendo a migliorare la qualità della vita per il team, gli stakeholder e i nostri utenti.
 - Cosa intendiamo: Agire per portare miglioramenti dentro e fuori l'azienda, prestando attenzione alla responsabilità sociale ed etica verso il settore dell'ospitalità.
 - Cosa NON intendiamo: Crescere solo per il profitto e ignorare le problematiche reali incontrate dagli operatori e dagli imprenditori del settore Horeca.

Obiettivi di Sostenibilità

Nel 2023, Restworld ha continuato a perseguire tre obiettivi di sostenibilità principali, rafforzando l'impegno già intrapreso e ampliando le iniziative.

1. Valorizzazione del capitale Umano

Migliorare le condizioni di lavoro e promuovere lo sviluppo professionale dei lavoratori del settore Ho.Re.Ca. sono al centro della missione di Restworld. Durante il 2023, ci siamo impegnati a operare in sinergia con tutti gli attori del settore per innescare un'inversione di tendenza nel fenomeno del lavoro irregolare. Abbiamo lavorato attivamente con i customer success manager per aiutare centinaia di ristoranti a migliorare le proprie offerte lavorative, inclusi stipendi e orari di lavoro. Questo sforzo ha portato a una maggiore consapevolezza e all'adozione di migliori pratiche lavorative, contribuendo a creare ambienti di lavoro più giusti e sostenibili.

2. Innovazione digitale

Lo sviluppo e l'implementazione di soluzioni tecnologiche avanzate sono fondamentali per migliorare l'efficienza e la produttività nel settore Ho.Re.Ca. Restworld ha sempre considerato l'innovazione digitale come una leva strategica per migliorare la gestione delle risorse umane e dei processi aziendali. Nel 2023, abbiamo introdotto nuovi strumenti digitali per i lavoratori alla ricerca di impiego e migliorato quelli esistenti, ottimizzando i processi interni e offrendo servizi migliori ai nostri clienti. La formazione continua del team su software avanzati ha garantito che tutti i membri fossero ben equipaggiati per utilizzare le tecnologie necessarie per il lavoro quotidiano, mantenendo Restworld all'avanguardia nel campo dell'innovazione digitale.

3. Qualità del lavoro e benessere dei dipendenti

Garantire ambienti di lavoro sicuri, equi e inclusivi è essenziale per promuovere il benessere e la soddisfazione dei dipendenti. Restworld si impegna a creare ambienti di lavoro caratterizzati da rispetto della dignità umana, libertà individuale e privacy. Nel 2023, abbiamo fatto un passo significativo in questa direzione con la creazione del primo manuale per la riduzione della settimana lavorativa nella ristorazione. Questa iniziativa mira a migliorare la qualità della vita dei lavoratori del settore, contribuendo a un migliore equilibrio tra vita professionale e personale. Il manuale è stato distribuito ai nostri clienti e implementato in vari ristoranti, dimostrando il nostro impegno per il benessere dei lavoratori e per la promozione di pratiche lavorative più sostenibili.

Questi obiettivi di sostenibilità sono al centro delle attività di Restworld e riflettono il nostro impegno per un futuro migliore nel settore Ho.Re.Ca. Continueremo a lavorare su queste aree chiave per promuovere un ambiente di lavoro più giusto, inclusivo e innovativo.

Attività svolte e risultati raggiunti

Nel corso del 2023, Restworld ha intrapreso numerose iniziative per raggiungere i suoi obiettivi comuni. Ecco una descrizione delle attività principali e dei risultati ottenuti:

1. Miglioramento delle offerte lavorative:

- I Customer Success Manager hanno lavorato a stretto contatto con centinaia di ristoranti per migliorare le loro offerte lavorative, concentrandosi su aspetti come salari equi e orari di lavoro più bilanciati. Questo ha portato a un aumento della soddisfazione dei dipendenti e a una riduzione del turnover.

2. Creazione del manuale per la riduzione della settimana lavorativa:

- Abbiamo sviluppato e distribuito il primo manuale per la riduzione della settimana lavorativa nella ristorazione, intitolato "Step by Step: Da 6 a 5 giorni. Una rivoluzione possibile?". Questo manuale offre una guida pratica per i ristoratori su come implementare una settimana lavorativa ridotta, con benefici per il benessere dei lavoratori e l'efficienza operativa.

3. Superato le 1.000 assunzioni facilitate in un anno:

- Abbiamo soddisfatto le richieste dei nostri clienti oltre 1.000 volte, facilitando l'ingresso nel mondo del lavoro ad oltre 600 giovani under 30 e supportando nello sviluppo della carriera oltre 400 over 30.

Sfide e Lezioni Apprese

Nel corso del 2023, Restworld ha affrontato diverse sfide legate alla crescita e all'implementazione delle sue strategie di sostenibilità. Queste esperienze hanno fornito importanti lezioni che guideranno le future iniziative dell'azienda.

Sfide Affrontate

1. Adattamento alle nuove pratiche lavorative: l'implementazione di miglioramenti significativi nelle offerte lavorative dei ristoranti, come salari equi e orari di lavoro bilanciati, ha richiesto un notevole sforzo di adattamento da parte dei nostri clienti. Molti ristoranti hanno dovuto rivedere le loro politiche interne e i modelli operativi per allinearsi alle nuove pratiche promosse da Restworld. Questa transizione non è stata priva di resistenze, con alcune imprese che hanno trovato difficile adeguarsi ai nuovi standard. Tuttavia, il supporto

continuo dei nostri Customer Success Manager ha aiutato a superare le difficoltà iniziali e a stabilire nuovi benchmark nel settore.

2. Diffusione del manuale per la riduzione della settimana lavorativa: la creazione e distribuzione del manuale "Step by Step: Da 6 a 5 giorni. Una rivoluzione possibile?" ha comportato la sfida di convincere i ristoratori dei benefici a lungo termine della riduzione della settimana lavorativa. Molti erano scettici riguardo ai cambiamenti strutturali necessari e ai potenziali costi associati. La sfida principale è stata superare il conservatorismo del settore e dimostrare con dati concreti che un approccio innovativo può portare a una maggiore efficienza operativa e al benessere dei lavoratori. Questo richiede un continuo lavoro di sensibilizzazione e formazione.
3. Gestione dell'aumento di richieste di assunzione: Con oltre 1.000 assunzioni facilitate nel 2023, Restworld ha dovuto gestire un aumento significativo delle richieste da parte dei clienti. Questo ha messo alla prova la nostra capacità di scalare le operazioni mantenendo elevati standard di qualità. L'aumento del carico di lavoro ha reso necessario rafforzare le nostre infrastrutture operative e implementare nuovi sistemi di gestione per garantire che le esigenze dei clienti fossero soddisfatte in modo tempestivo ed efficiente.

Con queste esperienze e lezioni apprese, Restworld è ora meglio preparata per affrontare le sfide future e continuare a perseguire i suoi obiettivi di sostenibilità in modo efficace. Guardiamo al 2024 con ottimismo, pronti a costruire sui successi e a imparare dalle difficoltà incontrate.

1. Importanza del supporto continuo e proattivo: è cruciale per aiutare i clienti ad adattarsi alle nuove pratiche lavorative. I Customer Success Manager hanno giocato un ruolo fondamentale nel facilitare questa transizione, dimostrando che il cambiamento è possibile con l'adeguato sostegno e le giuste risorse. Continueremo a investire nel training e nello sviluppo dei nostri Customer Success Manager per assicurare che possano fornire il massimo supporto ai clienti durante i processi di adattamento e cambiamento.
2. Valore della formazione e della sensibilizzazione: la diffusione di pratiche innovative, come la riduzione della settimana lavorativa, richiede un impegno significativo in termini di formazione e sensibilizzazione. I ristoratori devono essere educati sui benefici a lungo termine e supportati nella fase di implementazione. Incrementeremo le attività di formazione e sensibilizzazione, utilizzando testimonianze e case studies per dimostrare i vantaggi delle nuove pratiche lavorative e superare le resistenze iniziali.
3. Necessità di scalabilità e flessibilità: la gestione di un numero crescente di richieste di assunzione ha evidenziato l'importanza di avere infrastrutture operative scalabili e flessibili. La capacità di rispondere rapidamente alle esigenze dei clienti è essenziale per mantenere la loro fiducia e soddisfazione. Continueremo a migliorare i nostri processi operativi e ad



Restworld S.r.l.

Sede legale CORSO CASTELFIDARDO 30/A, TORINO, TO

Iscritta al Registro Imprese di CCIAA DI TORINO

N. iscrizione e codice fiscale: 12270120012

Iscritta al R.E.A. di CCIAA DI TORINO n. 1277371

P. IVA: 12270120012

investire in tecnologie che ci permettano di scalare le operazioni in modo efficiente, mantenendo al contempo elevati standard di qualità.

Con queste esperienze e lezioni apprese, Restworld è ora meglio preparata per affrontare le sfide future e continuare a perseguire i suoi obiettivi di sostenibilità in modo efficace. Guardiamo al 2024 con ottimismo, pronti a costruire sui successi e a imparare dalle difficoltà incontrate.

Prospettive Future

Guardiamo al futuro con ottimismo, determinati a continuare il nostro percorso di crescita e innovazione. Per il 2024, Restworld si propone di rafforzare ulteriormente il suo impegno verso la sostenibilità, espandendo le sue iniziative e migliorando continuamente i suoi processi.

Questi obiettivi di sostenibilità, supportati dalle lezioni apprese, saranno il pilastro delle nostre attività future. Restworld continuerà a impegnarsi per un settore Ho.Re.Ca. più equo, inclusivo e sostenibile, creando valore per i nostri dipendenti, clienti e la comunità.