

2023

Rapporto di  
sostenibilità



**C.R.M. DI MAZZOCATO  
ARTURO & FIGLI SRL**

Via Strada Statale dei Giovi 44  
22073 FINO MORNASCO /  
COMO  
tel. 031928352  
pec. crmtools@legalmail.it

info@crmtools.it  
www.crmtools.it

Il presente rapporto è stato redatto secondo il modello elaborato da SUPSI e promosso dalla Camera di Commercio Como Lecco all'interno del Programma SMART. Tutte le informazioni e i contenuti pubblicati nel rapporto sono a cura delle organizzazioni che hanno scelto di utilizzare il modello.



CAMERA DI COMMERCIO  
COMO-LECCO  
insieme per lo sviluppo

Scuola universitaria professionale  
della Svizzera italiana

**SUPSI**

**SMART**

SOSTENIBILITÀ AZIENDE TERRITORIO

# Indice

- 5 Il profilo dell'azienda
- 6 La nostra storia
- 7 I nostri dati
- 9 La sostenibilità
- 10 La governance e buone pratiche
- 12 Il mercato e buone pratiche
- 14 Le risorse umane e buone pratiche
- 16 I rapporti con la comunità e buone pratiche
- 18 La tutela dell'ambiente e buone pratiche
- 20 Prossimi passi
- 22 Scheda metodologica
- 23 Criteri CSR

# Introduzione

# Il profilo dell'azienda



## Denominazione azienda

C.R.M. DI MAZZOCCATO ARTURO & FIGLI SRL

## Categoria

Industria

## Sede principale

Via Strada Statale dei Giovi 44, 22073 FINO MORNASCO / COMO

## Codice fiscale

00903610137

## Settore merceologico

Progettazione e produzione utensili speciali per lavorazioni ad asportazione di truciolo su macchine utensili.

## Altri marchi



## C.R.M.

Il logo C.R.M. è depositato presso il Ministero dello Sviluppo Economico ed è riportato su ogni nostro prodotto con i dati utili alla tracciabilità.

## Prodotti e servizi

Sviluppiamo e produciamo utensileria speciale per lavorazioni meccaniche ad asportazione di truciolo su macchine utensili, anche con utilizzo di superabrasivi policristallini (Diamante - PCD o Nitruro di Boro Cubico - CBN) in grado di migliorare sensibilmente i processi produttivi, riducendone tempi e costi. Fabbrichiamo utensili su misura, sviluppati in stretta collaborazione con i clienti, che possono raggruppare fino a sei lavorazioni diverse, inserti in diamante o CBN policristallini profilati ed affilati su misura in forme dedicate alle specifiche produzioni: il profilo è talvolta visibile solo con un microscopio. Effettuiamo anche lavorazioni di riaffilatura e rigenerazione, atte al ripristino del tagliente di utensili ed inserti per prolungare la durata di vita utile degli stessi, evitando così gli sprechi di risorse tipici dell'anacronistico principio usa-e-getta.

We develop and manufacture special cutting tools for machining operations on machine tools, using when needed also polycrystalline superabrasives (Diamond - PCD or Cubic Boron Nitride - CBN) that can significantly improve the production process by reducing time and costs.

We manufacture "tailor-made" products, developed in close cooperation with customers, which can combine up to six different machining operations, diamond or polycrystalline CBN inserts profiled and sharpened to size in dedicated shapes for specific productions: the profile is sometimes only visible with a microscope.

We also carry out regrinding and regeneration operations to restore the cutting edge of tools and inserts to extend their service life, thus avoiding the waste of resources typical of the anachronistic throwaway principle.

# La nostra storia



## 1983 Nasce l'azienda/A Company is born

Arturo Mazzoccatto fonda con i figli Antonella, Marco e Paolo la C.R.M. di Mazzoccatto Arturo & Figli s.n.c. ed è una impresa Artigiana.

## 1993 Industria/Industry with Handcraft Soul

La società continua a crescere e si trasforma da azienda Artigiana in Piccola Industria. D'ora in poi sarà conosciuta come C.R.M. di Mazzoccatto Arturo & Figli s.r.l. ma conserverà nel proprio DNA la cura artigianale.

## 2000 CRMTOOLS

Il primo sito e il primo dominio, che guarda al futuro. Nasce [www.crmtools.it](http://www.crmtools.it).

## 2012-2013 Sostenibilità/Sustainability buds

Un nuovo impianto fotovoltaico migliora il mix energetico. Il tetto in fibrocemento viene sostituito e smaltito prima del 2015. Secondi in Italia abbiamo una nuova tecnologia pulita per gli inserti in PCD e PCBN policristallini.

## 2023 Più energia / More Energy

Più fonti rinnovabili nel nostro mix: raddoppio del nostro impianto fotovoltaico.

## 1987 Nuova sede/New Company Headquarters

L'azienda si trasferisce nella sede attuale, in via Strada Statale dei Giovi 44, in località Socco a Fino Mornasco, Como. Lo stabile acquisito viene ammodernato e adattato agli scopi aziendali.

## 1995 Investimenti Special/Special Investments

Progettiamo con un costruttore italiano la nostra prima macchina utensile su misura: un Centro di Lavoro a 6 assi, che aggiungerà una versatilità straordinaria alla nostra produzione, così da proporci anche sui mercati esteri.

## 2003 ISO 9001

Dnv certifica l'azienda ISO 9001 in sei mesi di pura formalizzazione di principi ed azioni che già sono nel DNA di C.R.M. Aggiornamento e miglioramento continuo garantiscono da allora il superamento della verifica annuale DNV.

## 2021 Primo Report/Sustainability First Report

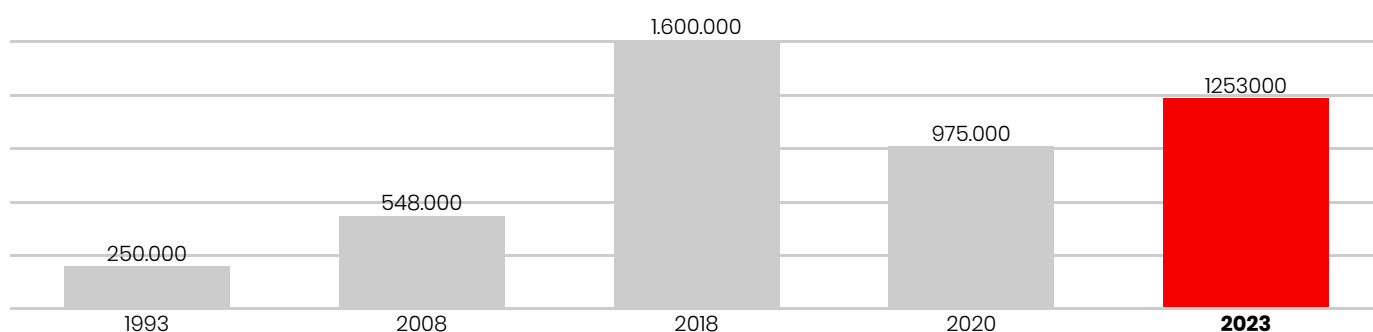
REFIL-Progetto sostenibilità di Filiera. Dopo attenta analisi e programmazione, viene stilato il primo bilancio aziendale di Sostenibilità.

# I nostri dati



## Fatturato 2023

**1253000**



## N. di prodotti o servizi erogati nel 2023

**250**

nuovi progetti/anno (media)  
new projects/y (average)

## N. di clienti (locali, nazionali, internazionali) nel 2023

**86%**  
**14%**

Italia / Italy  
Mondo / World

## N. di collaboratori nel 2023

**11**  
**11**  
**7**  
**2**  
**6**  
**3**  
**2**

al 31.12.23, di cui:  
tempo pieno / full time  
uomini / men  
donne / women  
risorse in produzione / production  
risorse in progettazione / design  
risorse in amministrazione / administration

## Tipo di contratti collaboratori nel 2023

**11**

tempo indeterminato / permanent

# Il nostro rapporto di sostenibilità





# La sostenibilità

## Equilibrio

### Balance

**Sostenibilità è equilibrio:** ambientale, sociale, economico, finanziario. Usare risorse oculatamente per produrre beni e servizi con cui soddisfare i clienti, garantendo futuro per l'azienda, le persone, le famiglie, l'ambiente, il tessuto sociale locale. Un'armonia per il benessere presente e futuro.

**Sustainability is balance:** environmental, social, economic, financial. We satisfy customers with goods and services produced by a wise use of resources, guaranteeing a future for the company, people, families, the environment and the local community. A harmony for the present and future well-being.

## Cambiamento

### Change

**Sostenibilità è cammino:** Ogni lunga marcia inizia con un primo, piccolo passo, seguito da molti altri, con strategica costanza.

**Sustainability is a journey:** Every long march begins with a first, small step, followed by many others, with strategic constancy.

## Percorso

### Journey

**Sostenibilità è cambiamento,** l'unica costante della realtà. Durante il cammino cambiano le condizioni, quindi l'equilibrio non è fermo e statico, ma per forza dinamico e tende al miglioramento continuo.

**Sustainability is change,** the only constant of reality. During the journey, the conditions change, therefore the balance is not firm and static, but necessarily dynamic and tends towards continuous improvement.

## Fatti

### Facts

**Sostenibilità è fatti e non parole:** uno dei principi cardini della sostenibilità è *l'adeguamento alla domanda*, ovvero *produrre ciò che serve in base all'effettiva domanda*, per evitare sprechi e sovrapproduzioni. Pur non essendo un'azienda del settore alimentare, è l'idea alla base della nostra impresa, perché da sempre produciamo solo gli utensili - speciali - nelle quantità richieste, solo per chi li richiede e solo quando servono, riducendo al minimo le scorte presso la nostra Azienda e presso i Clienti di prodotti non utilizzati, anzi offrendo la nostra collaborazione per attuare strategie che ne prolunghino ulteriormente la vita utile.

**Sustainability is action and not words:** one of the cardinal principles of sustainability is adaptation to demand, i.e. producing what is needed on the basis of effective demand, to avoid waste and overproduction. Although we are not a company in the food sector, it is the basic idea of our Company, because we have always produced only special tools, only in the required quantities, only for those who request them and only when they are needed, reducing stocks of unused products to a minimum, at our Company and at Customers' facilities. Indeed, we offer our collaboration to carry out further processes that extend their useful life.

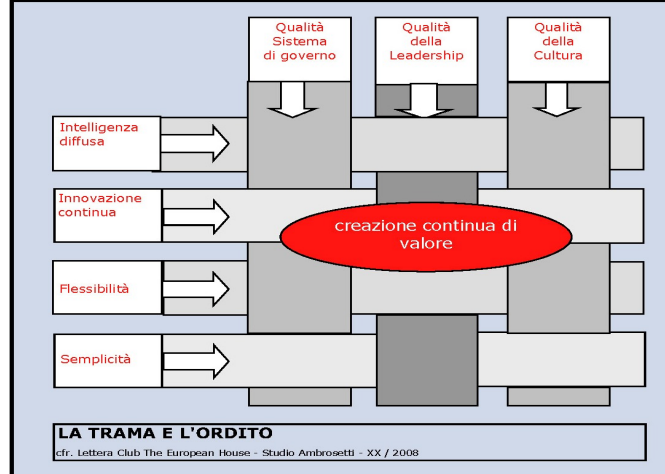
**Sostenibilità è far crescere l'azienda in ogni sua parte, generando miglioramento diffuso e continuo, interno ed esterno.**

**Sustainability is making the company grow in every part, generating widespread and continuous improvement, inside and outside.**

**Sostenibilità è crescere culturalmente, con responsabilità ed inclusione.**

**Sustainability is also growing culturally, with responsibility and inclusion.**

# La governance



## Valori aziendali Company values

Siamo un'azienda familiare giunta alla sua seconda generazione di imprenditori. I **valori** che ci guidano sono l'**affidabilità** e la **correttezza** nei confronti di fornitori, clienti, dipendenti. Il consiglio di amministrazione, attualmente formato dall'Amministratore Arturo e dai due fratelli Antonella e Paolo Mazzocato, governa l'azienda con ocularità e efficienza, scegliendo di adottare una modalità produttiva sostenibile: produrre soltanto quello che il cliente ci chiede, con prodotti e servizi su misura, con il fine ultimo di evitare la sovrapproduzione e ridurre al minimo gli sprechi.

## Certificazioni Certifications

## Politica qualità Quality Policy

Il programma di lavoro è deciso giornalmente; frequentemente vi sono riunioni informali in cui si prendono le decisioni necessarie alla corretta operatività aziendale. I dipendenti sono informati costantemente sui programmi e sugli obiettivi aziendali, grazie a un contatto diretto con i titolari; in chiusura dell'anno, durante una riunione in plenaria, vengono comunicati i risultati dell'anno appena concluso e gli obiettivi di quello a venire. Il CCNL Federmeccanica è la norma di base che regola i rapporti interni e sulla quale vengono applicate condizioni migliorative.

## Intelligenza diffusa Disseminated intelligence

Dal 2003 siamo Certificati **ISO 9001** per il nostro sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere e incrementare la soddisfazione del cliente. Così recita la nostra politica della qualità:

"Siamo convinti dell'importanza dell'**intelligenza diffusa**, nel senso inteso dalla matrice La Trama e l'Ordito, diffusa da una famosa società di consulenza già nel 2008. Infatti la nostra **politica della qualità** definisce strategico:

- il continuo aggiornamento per il costante miglioramento
- la semplicità interna da opporre alla complessità esterna
- la costante razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse"

Essa è affissa nei locali aziendali e diffusa a tutti gli stakeholder interni ed esterni per opportuna conoscenza e informazione.

- We are a family business, in which the second generation of entrepreneurs has recently joined. **The values** that guide us are **reliability** and **fairness** towards suppliers, customers and employees. The top management, currently formed by the general manager Arturo and tAntonella and Paolo Mazzocato, run the company with prudence and efficiency, choosing to adopt a production method dictated by the customer's requests: we produce only what the customer asks for, with tailor-made products and services, with the ultimate aim of avoiding overproduction and minimising waste.

Due to its complexity, the work programme is decided on a daily basis; there are frequent meetings in which the decisions necessary for proper business operations are taken. Employees are constantly informed about the company's programmes and objectives through direct contact with the owners; at the end of the year, during a plenary meeting, the results of the year just ended and the objectives for the year to come are communicated. The Federmeccanica CCNL is the basic norm that regulates internal relations and where improved conditions are also applied.

Since 2003, we achieve **ISO 9001** certification for our quality management system, in order to conduct business processes, improve effectiveness and efficiency in product manufacture and service delivery, and achieve and increase customer satisfaction. Our Quality Policy states:

"We are convinced of the importance of **diffuse intelligence**, in the sense intended by the La Trama e l'Ordito (The Weft and the Warp) matrix, which was disseminated back in 2008. In fact, our **quality policy** defines strategic:

- continuous updating for constant improvement
- internal simplicity as opposed to external complexity
- constant rationalisation of the use of resources "

It is posted on company premises and disseminated to all internal and external stakeholders for their knowledge and information.



# La governance: Buone pratiche

## Cassetta delle idee

### Box of ideas

#### O.F.I. Opportunity For Improvement

In azienda è presente una cassetta delle idee "O.F.I." (acronimo che sta a significare "opportunità di miglioramento"), in cui i dipendenti possono far giungere ai titolari i propri suggerimenti, segnalazioni e idee per il miglioramento delle pratiche aziendali, anche in via anonima. Il contatto diretto e giornaliero con i titolari e i propri superiori permette comunque uno scambio continuo e diretto per il reciproco arricchimento.

## Riconoscimenti

### Awards

#### Premio ad honorem

Nel 2013, il Sig. Arturo Mazzoccatto ha ricevuto dalle mani dell'allora Presidente della Regione Lombardia il Premio ad honorem per i suoi 50 anni di lavoro imprenditoriale. Un motivo di orgoglio per noi di CRM Mazzoccatto s.r.l., che continuiamo con passione il percorso da lui tracciato.

## Progetto REFIL

### REFIL Project

#### Comunicazione

Comunichiamo costantemente con i nostri stakeholder attraverso diversi canali: articoli su riviste specialistiche, periodiche newsletter di informazione su iniziative e novità aziendali, partecipiamo regolarmente a fiere di settore. Dall'anno 2000, abbiamo un nostro sito web con dominio aziendale **crmtools.it**, che stiamo arricchendo con tematiche relative alla sostenibilità e al nostro approccio in materia. Abbiamo implementato anche pagine aziendali sui social più idonei (Linkedin, Facebook).

## Fare rete

### Networking

#### Consapevolezza e cammino

Dal 2021 aderiamo al progetto RE-FIL di Camera di Commercio, proseguito nel 2022 con REFIL-2, e siamo stati selezionati per RE-FIL 3 proseguito nel 2023 in collaborazione con la Scuola Sant'Anna di Pisa. Intendiamo intraprendere il percorso per la Certificazione della Parità di Genere ed abbiamo presentato domanda per il Bando ZHEROGAP di Regione Lombardia. Stiamo anche valutando la partecipazione all'iniziativa Global Impact di UNO per le PMI.

#### Partecipazione ad iniziative di condivisione e networking

Un componente della Direzione ha conseguito il Master organizzato da Confindustria Como, "Prendiamoci cura del nostro futuro insieme", sulla Cultura d'impresa: Governance, Crescita Dimensionale, Cultura Internazionale, Sostenibilità, Persone.

#### O.F.I. Opportunity For Improvement

There is an "O.F.I." (Opportunity For Improvement) idea box in the Company, where employees can send their suggestions, reports and ideas for improving company practices to the owners, also anonymously. However, direct and daily contact with the owners and their superiors allows a continuous and direct exchange for mutual enrichment.

#### Honorary award

In 2013, Mr. Arturo Mazzoccatto received from the hands of the then President of the Lombardy Region the Honorary Award for his more than 50 years of entrepreneurial work. This is a source of pride for us at CRM Mazzoccatto s.r.l., as we passionately continue along the path he has traced.

#### Communication

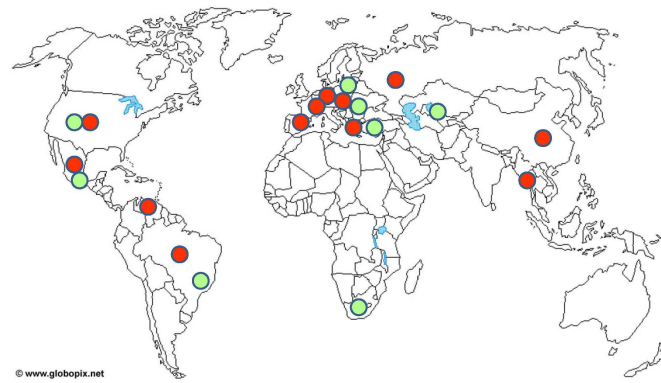
We constantly communicate with our stakeholders through various channels: we publish articles in specialised magazines, periodically send newsletters informing about company initiatives and news, and regularly participate in trade fairs. Since the year 2000, we have had our own website with the corporate domain **crmtools.it**, we are enriching it with topics related to sustainability and our approach to it. We also implemented company pages on the most suitable social networks (Linkedin, Facebook).

#### Awareness and walking step by step

Since 2021 we have joined the RE-FIL project of the Chamber of Commerce, which continued in 2022 and will continue in 2023 as we have been selected for RE-FIL 3 with the Scuola Sant'Anna di Pisa. We intend to undertake the pathway for Gender Equality Certification and have applied for the Lombardy Region's ZHEROGAP initiative. We are currently considering participation in UNO's Global Impact initiative for SMEs.

#### Participation in sharing and networking initiatives

A member of the Management obtained a Master's degree organised by Confindustria Como/ISFOR 'Let's take care of our future together', on Corporate Culture: Governance, Dimensional Growth, International Culture, Sustainability, People.



# Il mercato

## Prodotti "su misura"

### Tailor-made products

## ISO9001&Industria4.0

### ISO9001 & 4.0

### Industry

#### Progettazione - Dal passato una visione al futuro

Progettare è la base del nostro core business. Utilizziamo esperienze in diversi settori per trovare le migliori soluzioni alle richieste con un sistema garantito da **ISO 9001** e **Industria 4.0**, già da tempo implementati ed alla base dei nostri processi. Il nostro dipartimento di ricerca e sviluppo, dotato di sistemi CAD 2D e 3D, in base alle indicazioni fornite dai nostri clienti è alla costante ricerca di soluzioni innovative che garantiscano **Flessibilità** (miglior utilizzo dei macchinari), **Produttività** (Riduzione dei set-up macchina), **Qualità** (maggior durata, tracciabilità e quindi ripetibilità), **Velocità** (riduzione tempi di consegna), **Competitività** (Riduzione dei costi di produzione).

#### Produzione "on demand"

Progettiamo e produciamo i nostri prodotti "tailor-made", con un approccio artigianale, quasi sartoriale, ma con un'organizzazione industriale. I prodotti sono creati specificamente su richiesta del cliente per rispondere alle sue particolari esigenze. Produciamo soltanto quello che deve essere utilizzato: questo riduce al minimo gli sprechi, ottimizza l'utilizzo delle risorse e degli spazi, perché evitiamo la sovrapproduzione e manteniamo solo lo stock necessario in caso di emergenze produttive. Tutto ciò si traduce nella complessità del nostro processo produttivo, perché il planning è giornaliero, che gestiamo con procedure codificate derivate da ISO 9001 e Industria 4.0: sono state per noi occasioni di modernizzazione e di ottimizzazione dei nostri cicli di produzione.

#### Durabilità

Creiamo i nostri prodotti con le migliori tecnologie e i migliori materiali disponibili sul mercato: questo ci consente di fornire ai clienti prodotti con qualità e quindi garanzia di durata. Forniamo anche il servizio di affilatura, riaffilatura e rigenerazione, in modo da allungare ulteriormente la durata dei nostri utensili ed inserti speciali, mantenendo sempre una perfetta funzionalità. Tutto ciò è in perfetta aderenza con i principi dell'economia circolare.

#### Engineering - From the past a vision to the future

Engineering is the basis of our core business. Our experiences from different sectors help us to find the best solutions to demands with a system guaranteed by **ISO 9001** and **Industry 4.0**, which we have long since implemented and which form the basis of our processes. Our research and development department, equipped with 2D and 3D CAD systems, is constantly looking for innovative solutions that ensure **Flexibility** (Better utilisation of machinery), **Productivity** (Reduced machine set-up), **Quality** (Increased durability, traceability and therefore repeatability), **Speed** (Reduction of delivery times), **Competitiveness** (Reduction of production costs)

#### 'On demand' production

We design and manufacture our products 'tailor-made', with a handcrafted, almost tailor-made approach, but with an industrial organisation. Products are created specifically at the customer's request to meet their particular needs. We only produce what needs to be used: this minimises waste, optimises the use of resources and space, because we avoid overproduction and only keep the stock needed in case of production emergencies. All this translates into the complexity of our production process, because planning is daily, which we manage with codified procedures derived from ISO 9001 and Industry 4.0.

#### Durability

We create our products with the best technologies and the best materials available on the market: this allows us to provide our customers with quality products that are guaranteed to last. We also provide a sharpening, regrinding and remanufacturing service to further extend the service life of our tools and special inserts while maintaining perfect functionality. All this is in perfect adherence with the principles of the circular economy.



# Il mercato: Buone pratiche

## Materie prime

### Raw materials

## Fornitori

### Suppliers

## Clienti

### Customers

## Network

### Network

### Origine delle materie prime

L'origine delle materie prime è da noi sempre verificata in base ai principi ISO 9001, in termini di filiera e tracciabilità. A parità di prestazione privilegiamo i fornitori più vicini. È importante inoltre che garantiscano il rispetto delle normative europee (Reach, Rohs, ecc.), aderiscano a iniziative come RM (Responsible Mining), CMRT (Conflict Minerals Responsible Template), EMRT (Extended Mineral Responsible Template), ed evidenzino in generale la loro attenzione alla Sostenibilità.

### Rapporti consolidati con fornitori e clienti

La selezione delle forniture avviene in primis su criteri di qualità. I rapporti con i nostri fornitori sono basati sul rispetto dell'etica del lavoro e sulla correttezza. Il nostro network si è consolidato negli anni: con loro condividiamo gli stessi principi e valori. Durante l'emergenza COVID, abbiamo aderito all'iniziativa **#iopagoifornitori**, nata dalla volontà di risvegliare il senso di responsabilità individuale e collettiva che, mai come nel periodo della pandemia, ci ha mostrato quanto il tessuto economico sia fragile e sensibile alla capacità delle imprese di mantenere gli impegni presi. L'iniziativa non ha fatto che enfatizzare un nostro cardine etico di comportamento. I nostri **clienti** sono principalmente aziende italiane, il restante è dislocato in quattro continenti: a molti di loro ci legano oltre 30 anni di fedeltà. Possono essere clienti forniti una sola volta oppure continuativi con forniture più volte al mese per molti anni. I settori di appartenenza spaziano dalla FI all'industria aerospaziale: i loro nomi sono coperti da rigidi accordi di riservatezza.

### Networking and matching

Siamo costantemente al lavoro per consolidare i mercati su cui già siamo presenti, in primis quello Europeo.

Partecipiamo assiduamente ad iniziative di matching on line sulla piattaforma europea Enterprise Europe Network per incontrare periodicamente imprenditori di oltre 100 paesi stranieri, ma virtualmente, utilizzando solo il PC, senza effettuare viaggi, fonte di produzione di Co2.

Aderiamo alla piattaforma tedesca LUCID per gli imballaggi da noi immessi sul mercato tedesco e siamo da sempre iscritti al CONAI. Monitoriamo la situazione anche in altri Paesi di nostro interesse, che stanno sviluppando iniziative analoghe. Abbiamo iniziato ad introdurre imballaggi in plastica riciclata invitando i Clienti ad un

### Origin of raw materials

The origin of raw materials is always verified by us according to ISO 9001 principles in terms of supply chain and traceability. For equal performance, we give preference to the closest suppliers. It is also important that they ensure compliance with European regulations (Reach, Rohs, etc.), adhere to initiatives such as RM (Responsible Mining), CMRT (Conflict Minerals Responsible Template), EMRT (Extended Mineral Responsible Template), and generally highlight their focus on Sustainability.

### Established relationships with suppliers and customers

Supplies are selected primarily on the basis of quality criteria. Relationships with our suppliers are based on respect for work ethics and fairness. Our network has been consolidated over the years: we share the same principles and values with them. During the COVID emergency, we joined the **#iopagoifornitori** initiative, born out of a desire to reawaken a sense of individual and collective responsibility that, never before as in the pandemic period, showed us how fragile and sensitive the economic fabric is to the ability of companies to keep their commitments. The initiative only emphasised one of our ethical cornerstones of behaviour.

Our customers are mostly Italian companies, the remaining are spread across four continents: to many of them we have more than 30 years of loyalty. They may be customers supplied only once or they may be continuous customers, supplying several times a month for many years.

Their sectors range from FI to aerospace: their names are covered by strict confidentiality agreements.

### Networking and matching

We are constantly working to consolidate the markets in which we are already present, primarily in Europe.

We assiduously participate in online matching initiatives on the European Enterprise Europe Network platform to periodically meet entrepreneurs from more than 100 foreign countries, but virtually, using only a PC, without travelling, a source of Co2 production.

We adhere to the German LUCID platform for our packaging and have always been a member of CONAI. We also monitor the situation in other countries of our interest, which are developing similar initiatives. We have started to introduce recycled plastic packaging by inviting customers to join us in this initiative.

# Le risorse umane



## Depositari di sapere

Shared Knowledge

I nostri collaboratori sono **la risorsa più preziosa: talentuosi depositari di sapere tecnico** (utilizzatori di CAD 3D e di CAM), **meccanico** (dalla classica lima alle macchine utensili più tradizionali, ai centri di lavoro CNC fino a 5+3 assi, alle affilatrici laser di ultima generazione), **commerciale** (fino a 5 lingue parlate), **amministrativo** (2 master).

Our employees are our **most valuable resource: talented repositories of knowledge: technical** (3D CAD and CAM users), **mechanical** (from the classic manual file to more traditional machine tools, to CNC machining centres with up to 5+3 axes, and state-of-the-art laser sharpening machines), **commercial** (up to 5 languages spoken), and **administrative** (2 masters).

## Welfare aziendale Company welfare

Il CCNL di categoria è sempre stato applicato; anche in tempi difficili abbiamo mantenuto i livelli occupazionali ed anticipato le indennità degli enti previdenziali per supportare i nostri lavoratori e le loro famiglie.

The CCNL for the category is always applied; even in difficult times, we have maintained employment levels and advanced social security benefits to support our workers and their families. We guarantee flexible working hours, special hours and part-time arrangements for personal needs, welfare initiatives and salaries commensurate with professionalism. We have a Welfare platform that offers multiple possibilities to make use of contractual amounts.

## Learning by doing

Garantiamo flessibilità di orario, orari speciali e concessione di part-time per esigenze personali, iniziative di welfare e retribuzioni commisurate alla professionalità. Abbiamo una piattaforma Welfare che offre molteplici possibilità di fruizione delle somme contrattualmente previste.

Tutoring for **'learning by doing'**, training and refresher courses are continuously organised and provided for personal and professional growth. During the pandemic, we took out special insurance against COVID risks, but our employees have also always been covered by supplementary insurance against biological damage, in addition to our legal obligations.

## Giovani e studenti Young and students

Percorsi di tutoraggio per **"learning by doing"**, corsi formativi e di aggiornamento sono continuamente organizzati ed erogati per la crescita personale e professionale. Durante la pandemia abbiamo stipulato una speciale assicurazione contro i rischi COVID, ma da sempre i nostri dipendenti sono coperti anche da un'assicurazione integrativa contro i danni biologici, oltre gli obblighi di legge.

For **new hires** we have a formalised system of mentoring and training. We are open to receiving students on alternating school-work programmes, with effectively formalised in-company paths. We join the Girl's Day programme to foster a possible future with more women graduates in STEM subjects. The management participates in training initiatives in schools (ITS, Orientation Days in Schools, Young Show).

Per i **neoassunti** abbiamo un sistema formalizzato di affiancamento e formazione. Siamo aperti ad accogliere studenti in alternanza scuola-lavoro, con percorsi in azienda effettivamente formalizzati ed attuati. Aderiamo al programma Girl's Day per favorire un possibile futuro con maggiori donne laureate in materie STEM. La direzione partecipa ad iniziative di formazione nelle scuole (ITS, Giornate di Orientamento negli Istituti, Young Show).

I ruoli apicali sono equamente distribuiti tra entrambi i generi (rapporto 1:1).

Management roles are equally distributed between both genders (1:1 ratio).

# Le risorse umane: Buone pratiche



## Bonus bebè

### Family bonus

## Coaching

### Coaching

## Formazione

### Training

## Salute e sicurezza

### Safety and Health

### Iniziative per i dipendenti

Oltre a quanto contrattualmente previsto dal CCNL Federmeccanica per le aziende del nostro settore e dimensione, da sempre riserviamo ai nostri dipendenti che diventano genitori un premio che dà il benvenuto alla nuova persona arrivata ed aiuti nei primi mesi.

A favore del benessere psico-fisico dei nostri collaboratori abbiamo organizzato in azienda un evento con un coach professionista: l'iniziativa è stata molto apprezzata, stiamo pianificando una seconda edizione.

Sono costantemente organizzati corsi di formazione in azienda oppure ne viene incentivata la partecipazione fuori sede, su tematiche inerenti l'attività lavorativa e di aggiornamento professionale, ma non solo. Sono stati ad esempio seguiti anche corsi di formazione sulla comunicazione digitale o soft skills dai Referenti Responsabili.

### Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza dei nostri lavoratori è un elemento su cui non scendiamo a compromessi. Osserviamo attentamente tutti i requisiti di legge e mettiamo in atto iniziative anche oltre quanto obbligatorio: ad esempio le nostre squadre di emergenza, antincendio e primo soccorso, eccedono i limiti minimi di legge e formiamo in materia il numero maggiore possibile di dipendenti. Pensiamo prossimamente di organizzare in sede un corso per l'utilizzo del defibrillatore. E' disponibile un dispositivo *uomo a terra*, utile per segnalare la presenza di una persona in difficoltà e in potenziale pericolo, nonostante nei nostri reparti produttivi nessuno lavori in condizioni di isolamento.

Durante l'emergenza Covid è stato creato un comitato interno di estrema efficacia, che si riuniva periodicamente per decidere come mettere in atto i migliori accorgimenti per consentire ai nostri collaboratori di lavorare in sicurezza, e stipulato un'apposita assicurazione Covid extra fino alla dichiarazione di cessato stato di Emergenza. Sempre pensando alla salute e alla sicurezza dei nostri dipendenti, abbiamo abolito la sala fumatori interna, ed abbiamo ristrutturato ed ampliato spogliatoi, docce e bagni di servizio.

### Employee initiatives

In addition to the provisions of the Federmeccanica CCNL for companies in our sector and size, we have always reserved for our employees who become parents a bonus to welcome the new born and help to support during the first few months.

In favour of the psycho-physical well-being of our employees, we have organised an event course with a professional coach in the company: the initiative has been greatly appreciated, so that we are planning a second edition.

Training courses are constantly organised in the company, or participation is encouraged off-site, on work-related topics and professional refresher courses, but not only. For example, training courses on digital communication or soft skills were also attended by the Responsible Persons.

### Health and safety

The health and safety of our workers is something we do not compromise on. We carefully observe all legal requirements and implement initiatives even beyond what is compulsory: for example, our emergency, fire and first aid teams exceed the minimum legal requirements and we train as many employees as possible on the subject. We plan in the near future to organise a course on the use of a defibrillator at our headquarters. A *man-down device* is available, which is useful for signalling the presence of a person in distress and in potential danger, even though no one in our production departments works in isolation.

During the Covid emergency, an extremely effective internal committee was set up, which met periodically to decide how best to put in place measures to enable our employees to work safely, and took out extra Covid insurance until the end of the state of emergency was declared. Always with the health and safety of our employees in mind, we abolished the internal smoking room, and renovated and extended dressing rooms, showers, service bathrooms.

# I rapporti con la comunità



## Territorialità

### Territoriality

Siamo un'azienda familiare, nata e cresciuta sul territorio comasco, a cui ci lega un profondo senso di appartenenza.

We are a family business, born and raised in the Como area, to which a deep sense of belonging binds us.

## Vita associativa

### Association life

Partecipiamo attivamente alla vita associativa: la Sig.ra Antonella Mazzoccatto, socia titolare, ha diversi ruoli nella nostra associazione di riferimento, Confindustria Como: Presidente di Unindustria Servizi, membro del Comitato Piccola Industria e del Consiglio dei Metalmeccanici della provincia di Como, Consigliera della Camera di Commercio e Presidente eletta del Comitato per l'Imprenditoria Femminile della Camera di Commercio Como Lecco, oltre a seguire numerose iniziative di networking e di proficuo scambio con altre aziende ed istituzioni del territorio. Ad esempio nel 2022 ha promosso il Comitato Organizzatore di The Code of the Universe, la mostra del CERN che è approdata a Como in collaborazione con Università Insubria, Fondazione Volta, Piccola di Confindustria, CCIAA Como Lecco, Provincia e Comune di Como, con lo scopo di promuovere la cultura scientifica specialmente fra i giovani, studenti e scolari. L'iniziativa è stata visitata da oltre 50 classi di scuole di ogni ordine e grado. Nel 2023 ha speso molto del suo tempo lavorativo - gratuitamente - e libero per promuovere la Certificazione della Parità di Genere secondo la PDR 125/2022 UNI.

We actively participate in association life: Ms. Mrs Antonella Mazzoccatto, a full member, has various roles in our reference association, Confindustria Como: President of Unindustria Servizi, member of the Small Industry Committee and of the Council of Mechanical Companies of the Province of Como, Councillor of the Chamber of Commerce and President-elect of the Women's Entrepreneurship Committee of the Como Lecco Chamber of Commerce, as well as following numerous networking initiatives and fruitful exchanges with other companies and institutions in the area. For example, in 2022 she was a driving force behind the Promoting and Organising Committee of The Code of the Universe, the CERN exhibition that came to Como in collaboration with Insubria University, the Volta Foundation, the Confindustria's SME Council, the Como Lecco Chamber of Commerce, the Province of Como and the Municipality of Como, with the aim of promoting scientific culture especially among young people, students and schoolchildren. The initiative was visited by over 50 classes from schools of all levels. In 2023, she spent much of her working - free - time promoting Gender Equality Certification according to PDR 125/2022 UNI.

## Promozione

### Promotion

Ci facciamo promotori e portavoce del Marchio **Lago di Como** nel mondo, con autorizzazione ufficiale, portando con noi e distribuendo brochure e altro materiale informativo del territorio lariano nei nostri eventi all'estero, come le fiere di settore.

We are proud promoters and authorised spokespersons for the **Lake of Como** Brand in the world, bringing with us and distributing brochures and other information material on the Lake Como area at our events abroad, such as trade fairs.



# I rapporti con la comunità: Buone pratiche



## Donazioni

### Donations

Partecipiamo e contribuiamo volentieri ad iniziative sul territorio e effettuiamo donazioni ad organizzazioni del terzo settore che operano in campo sociale, anche a livello nazionale o internazionale. Ad esempio in passato abbiamo dato il nostro contributo per l'acquisto di un pullmino per trasporto disabili secondo l'iniziativa del Comune di Fino Mornasco, e sostenuto la squadra di hockey giovanile di Como, oltre a sostenere in forma anonima altre iniziative sociali.

## Socialità

### Social support

Durante le Fiere di Settore cui partecipiamo attuiamo un'iniziativa di Co-Marketing territoriale con la Camera di Commercio di Como Lecco, offrendo gadget pubblicitari del Territorio del nostro Lago (siamo sponsor autorizzati del marchio Lago di Como) in luogo di prodotti commerciali usa e getta.

Per la stampa dei nostri cataloghi, ci affidiamo ad una Cooperativa Sociale che offre opportunità di lavoro ad adulti svantaggiati, diversamente abili o detenuti del carcere.

We gladly participate and contribute to initiatives in the area and make donations to third sector organisations operating in the social field, including at national or international level. For example, in the past we have contributed to the purchase of a minibus for transporting the disabled in accordance with the initiative of the municipality of Fino Mornasco, and supported the Como youth hockey team, as well as anonymously supporting other social initiatives.

During the Trade Show we participate we implemented a territorial Co-Marketing initiative with the Chamber of Commerce of Como Lecco, offering gadgets advertising the Territory of our Lake (we are authorised sponsor of the Lake of Como brand) instead of commercial products.

For the printing of our brochures for trade fairs, we rely on a Social Cooperative that provides employment opportunities for disadvantaged adults, the disabled or prison inmates.

# La tutela dell'ambiente



## Risparmio energia

### Energy saving

L'utilizzo attento delle risorse naturali, il monitoraggio e l'ottimizzazione dei consumi, il recupero degli scarti di produzione, la diminuzione degli impatti ambientali, sono per noi aspetti imprescindibili delle nostre attività produttive.

The careful use of natural resources, the monitoring and optimization of consumption, the recovery of production waste, and the reduction of environmental impacts are indispensable aspects of our production activities.

## Autoproduzione

### Self Production

#### Energia da fonti rinnovabili

Il monitoraggio dei consumi è per noi importantissimo al fine di migliorare le prestazioni, evitare sprechi e risparmiare energia elettrica:

- già dal 2012 ci siamo dotati di un primo impianto fotovoltaico, da 19,98Kw, arrivando a coprire circa il 12% del nostro fabbisogno di energia, soprattutto generandolo da una fonte pulita e rinnovabile come l'energia solare con una efficienza costantemente mantenuta di almeno il 78%. Nel 2023 abbiamo raddoppiato la potenza dell'impianto fino a 40 Kwh.

#### Energy from renewable sources

Monitoring consumption is very important to us in order to improve performance, avoid waste and save electricity.

- already in 2012 we equipped ourselves with a first photovoltaic system, 19.98 Kwh, covering about 12% of our energy needs, mainly generated from a clean and renewable source such as solar energy with a constantly maintained efficiency of at least 78%. In 2023, we increased the power of the plant to 40 Kwh.

## Gestione rifiuti

### Waste management

- abbiamo eseguito il revamping di alcune nostre macchine di produzione, che in questo modo lavorano più velocemente, ottimizzando i consumi energetici.

- we have revamped some of our production machines, which now work faster, optimising energy consumption.

- our traditional lighting systems have long since been replaced with energy-efficient LED lighting systems

## Economia circolare

### Circular economy

- i nostri impianti di illuminazione tradizionali sono stati da tempo sostituiti con impianti illuminotecnici a LED a basso impatto energetico

- abbiamo introdotto abbattitori di calore adiabatici in officina per controllare la temperatura di lavoro all'interno dei reparti senza ricorrere ad impianti di condizionamento a forte consumo energetico.

- we have introduced adiabatic heat sinks on the shop floor to control the working temperature inside the departments without resorting to energy-intensive air conditioning systems.

#### Rifiuti ed Economia circolare

- La nostra gestione dei rifiuti avviene seguendo le migliori pratiche sia per rispondere alla compliance normativa che per incentivare recupero e riciclo dove possibile. La raccolta differenziata è abitudine aziendale.

#### Waste and Circular Economy

- Our waste management follows best practices both to meet regulatory compliance and to incentivise recovery and recycling wherever possible. Separate waste collection is a company habit.

- Scatole ed imballaggi vengono abitualmente riciclati. Per gli imballaggi, aderiamo da sempre al Conai, al programma LUCID tedesco e monitoriamo l'evoluzione delle normative europea ed in genere nei nostri mercati di destinazione. Abbiamo iniziato nel 2023 ad introdurre imballaggi in plastica riciclata segnalandone l'utilizzo ed invitando i Clienti a fare altrettanto.

- Boxes and packaging are routinely recycled. For packaging, we have always been a member of Conai, the German LUCID programme, and we monitor the development of regulations in Europe and in our target markets in general. We started in 2023 to introduce recycled plastic packaging by signalling its use and inviting customers to do the same.

- Le acque di raffreddamento dei nostri processi produttivi sono raccolte e trattate come rifiuti speciali. I cascami delle lavorazioni (trucioli metallici, pezzi di metalli ed acciaio di varie dimensioni e peso) vengono raccolti e ritirati da un'operatore specializzato per il recupero e l'avvio al riciclo.

- Cooling water from our production processes is collected and treated as special waste. Machining waste (metal shavings, pieces of metal and steel of various sizes and weights) is collected and collected by a specialised operator for recovery and recycling.

- L'olio lubrificante utilizzato nel processo di lavorazione viene filtrato e reimesso in produzione in ciclo continuo.

- The lubricating oil used in the machining process is filtered and returned to production in a continuous cycle.

- Il filo di ottone usato nei processi produttivi viene ceduto come R.D.R.

- Brass wire used in the production process is disposed of as R.D.R.

# La tutela dell'ambiente: Buone pratiche



## Energia

### Green Energy

#### Energia rinnovabile

Grazie al nostro impianto a pannelli fotovoltaici, riusciamo a produrre energia atta a coprire di parte dei nostri fabbisogni energetici, nel 2023 la capacità dell'impianto è stata portata a 40 Kwh.

Per la copertura del fabbisogno residuo, ci appoggiamo ad un gruppo di acquisto organizzato da Confindustria Como per le aziende non energivore di piccola dimensione, grazie al quale riusciamo ad avere un maggior potere contrattuale e ottenere migliori condizioni economiche per la fornitura.

#### Renewable energy

Thanks to our photovoltaic panel system, we are able to produce enough energy to cover part of our energy needs; by 2023 the capacity of the system has been increased to 40 Kwh.

To cover the remaining needs, we rely on a purchasing group organised by Confindustria Como for small, non-energy-intensive companies, thanks to which we are able to have greater bargaining power and obtain better economic conditions for supply.

## Flotta

### Company Car

### Fleet

#### Flotta aziendale

Per l'acquisto delle nostre auto aziendali, ci orientiamo verso autovetture usate cosiddette "KM ZERO", in modo da evitare sprechi pur ottenendo un'automobile con le stesse prestazioni di una nuova. In futuro abbiamo intenzione di avere solo auto Euro6 in flotta o vetture ibride.

#### Company fleet

For the purchase of our company cars, we orient ourselves towards used so-called 'KM ZERO' cars, so as to avoid waste while still obtaining a car with the same performance as a new one. For the future we plan to have only Euro6 cars in the fleet or hybrid cars.

## Imballaggi

### Packaging

#### Carta e imballaggi

Abbiamo drasticamente ridotto il nostro utilizzo interno di carta, grazie alla digitalizzazione della nostra documentazione fiscale e alla scelta di adottare un comportamento virtuoso, evitando di stampare dove non indispensabile; la completa digitalizzazione dei nostri processi è un ulteriore passo che vogliamo compiere.

Nell'allestimento dei nostri imballaggi, utilizziamo nella massima misura possibile carta e cartone di recupero, e pensiamo in futuro di adottare sempre più imballaggi riutilizzabili o derivati dal recupero o in plastica riciclabile.

#### Paper and packaging

We have drastically reduced our internal use of paper, thanks to the digitisation of our tax documentation and the decision to adopt a virtuous behaviour, avoiding printing where not indispensable; the complete digitisation of our processes is a further step we want to take.

We use recovered paper and cardboard to the greatest possible extent in our packaging, we plan in the future to adopt even more reusable packaging or packaging also in plastic however derived from recycling.

# Prossimi passi



## Passo per passo

### Step by step

#### Comunicazione

Nel corso del 2024, proseguiamo nella nostra partecipazione al progetto RE-FIL, REFIL-ECO in collaborazione con la CCIAA Como Lecco, SUPSI, Scuola Sant'Anna di Pisa, per proseguire sulla strada della sostenibilità e comunicarla al meglio.

#### Formazione

Ci siamo iscritti su piattaforme organizzate per utilizzare strumenti di assessment su ESG, inclusion and diversity. Intendiamo formalizzare momenti di approfondimento di questi argomenti.

#### Digitalizzazione

Aspirando ad abbandonare sistemi di gestione, comunicazione e documentazione cartacei a favore di quelli informatizzati proseguiamo con l'introduzione di nuove parti dei programmi già utilizzati.

#### Packaging sostenibile

Stiamo ricercando attivamente packaging più sostenibili che possano durante il trasporto sia proteggere efficacemente i nostri prodotti che salvaguardare l'ambiente. Abbiamo già introdotto alcuni tipi di imballaggi in plastica riciclata evidenziandoli ed invitando i Clienti a fare altrettanto.

#### Solidarietà

Per il 2024 rafforzeremo i nostri rapporti con Cooperative Sociali per diverse iniziative solidali concrete.

#### Promozione delle STEM e della parità di genere

Nel 2024 è prevista ancora la partecipazione ad un programma di sensibilizzazione e formazione, con lo scopo di incentivare l'inserimento delle ragazze nel mondo STEM, sia a livello di istruzione che lavorativo. Entro la fine del 2024 pensiamo di ottenere da DNV la Certificazione Parità di Genere secondo la PDR UNI 125/2022.

#### Autoproduzione di energia elettrica

Avendo pressoché esaurito lo spazio per implementare sul tetto della nostra azienda pannelli fotovoltaici, ulteriori soluzioni sono allo studio per riuscire ancor più ad utilizzare fonti rinnovabili per produrre l'energia che serve ad alimentare le nostre macchine di produzione.

#### Communication

In the course of 2024, we will continue our participation in the RE-FIL project, REFIL-ECO, in cooperation with CCIAA Como Lecco, SUPSI, the Scuola Sant'Anna di Pisa, in order to continue on the path of sustainability and communicate it better.

#### Training

We have registered on organized platforms to use assessment tools on ESG, inclusion and diversity. We intend to formalize in-depth training on these topics.

#### Digitisation

Aspiring to abandon paper-based management, communication and documentation systems to a computerized ones, we are continuing with the introduction of new parts of the programs already in use.

#### Packaging and Sustainability

We are actively researching more sustainable packaging that can both effectively protect our products during transport and safeguard the environment. We have already introduced some types of recycled plastic packaging by highlighting them and inviting customers to do the same.

#### Solidarity

In 2024, we will strengthen our relations with social cooperatives for various concrete solidarity initiatives.

#### Promoting STEM and gender equality

In 2024, we plan again to participate in an awareness-raising and training program, with the aim of encouraging the inclusion of girls in the STEM world, both in education and employment. By the end of 2024, we plan to obtain Gender Equality Certification from DNV according to PDR UNI 125/2022.

#### Self-production of electricity

As we have almost run out of space to implement photovoltaic panels on the roof of our company, further solutions are being explored to use even more renewable sources to produce the energy we need to power our production tool machines.

# Riepilogo

# Scheda metodologica

---

Data di redazione del documento

Questo documento é stato redatto il **11.11.2024**

---

Periodo di riferimento dei dati

I dati raccolti si riferiscono al periodo dal 01.01.2023 fino al 31.12.2023

---

Perimetro delle sedi di riferimento

La sede di riferimento è C.R.M. DI MAZZOCCATO ARTURO & FIGLI SRL

---

Contatto di riferimento

C.R.M. DI MAZZOCCATO ARTURO & FIGLI SRL  
info@crmtools.it  
tel. 031928352

---

Persona di contatto

Antonella Mazzoccatto

---

# Criteri CSR

Punteggio

## Indicatori economici

1. La vostra azienda elabora un rapporto di sostenibilità? ✔
2. Comunicate il vostro impegno nell'ambito della sostenibilità? ✔
3. La vostra azienda dispone di un codice di condotta/codice etico/carta dei valori? ✔
4. La vostra azienda dispone di certificazioni? ✔
5. Riconoscete retribuzioni superiori al minimo del livello del CCNL? ✔
6. Utilizzate materie prime o prodotti da fonti certificate? ✔
7. Considerate i fattori sociali e ambientali nella scelta dei vostri fornitori? ✘
8. Date priorità, quando è possibile, ai fornitori locali per gli acquisti dell'azienda? ✔

## Indicatori sociali

9. I vostri dipendenti hanno la possibilità di disporre di un orario flessibile? ✔
10. I vostri dipendenti hanno la possibilità di fare smart working? ✘
11. I vostri dipendenti hanno delle coperture assicurative sovra obbligatorie per malattia, infortuni o vecchiaia? ✔
12. I vostri dipendenti hanno la possibilità di usufruire di congedi parentali, oltre gli obblighi di legge? ✘
13. La vostra azienda ha un piano di welfare aziendale? ✘
14. Avete una presenza di entrambi i generi in ruoli dirigenziali o nel Consiglio di Amministrazione (CdA)? ✔
15. Avete iniziative a favore della salute e sicurezza dei dipendenti, oltre gli obblighi di legge? ✘
16. Offrite ai collaboratori programmi di formazione, non sottoposti ad obblighi di legge? ✘
17. Effettuate attività di formazione per studenti attraverso tirocini curricolari/alternanza scuola-lavoro? ✘
18. Effettuate inserimento di dipendenti appartenenti a categorie svantaggiate? ✘
19. Effettuate sponsorizzazioni ad associazioni o enti del territorio? ✘
20. Sostenete progetti di collaborazione con enti o associazioni del territorio? ✔

## Indicatori ambientali

21. Avete effettuato negli ultimi 8 anni miglioramenti strutturali degli edifici? ✔
22. Avete effettuato negli ultimi 5 anni ammodernamenti a livello di infrastrutture, arredi o macchinari, migliorando l'impatto sull'ambiente e sui dipendenti? ✔
23. Rilevate i consumi energetici con l'obiettivo di migliorare il vostro impatto? ✘
24. Utilizzate energia da fonti rinnovabili? ✘
25. Rilevate i consumi idrici, con l'obiettivo di migliorarli? ✔
26. Avete processi specifici di riduzione o riciclo dei rifiuti o degli scarti? ✔
27. Utilizzate mezzi di trasporto aziendali sostenibili o avete allestito un piano di mobilità? ✔
28. Utilizzate servizi di logistica che forniscono dati sull'impatto ambientale dei trasporti? ✔
29. Avete piani di riduzione delle emissioni di CO2? ✘
30. Avete piani di riduzione dei materiali di imballaggio o di riduzione della plastica monouso? ✔

**Punteggio: 18/30**





**C.R.M. DI MAZZOCCATO  
ARTURO & FIGLI SRL**

Via Strada Statale dei Giori 44  
22073 FINO MORNASCO /  
COMO  
tel. 031928352  
pec. crmtools@legalmail.it

[info@crmtools.it](mailto:info@crmtools.it)  
[www.crmtools.it](http://www.crmtools.it)