

Innovazione

L'innovazione è per Sisal il driver strategico che permette di far evolvere il business e raggiungere gli obiettivi di lungo periodo che ci siamo posti, facendo leva sia su asset interni che sul concetto di ecosistema, alimentando così un circolo virtuoso di scouting, incubazione e sviluppo di progetti innovativi.

La ricerca e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche, servizi, processi e modelli di business innovativi sono per Sisal fattori fondamentali per affrontare la trasformazione digitale. Tali fattori rappresentano un asset prezioso per migliorare la customer experience e contribuire alla prosperità del sistema Paese nel suo complesso e contribuiscono al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla società dell'informazione.

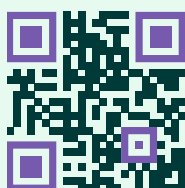
L'ecosistema dell'innovazione di Sisal coinvolge diversi attori, tra cui:

- **La funzione Strategy** deputata a definire la strategia di innovazione aziendale e a garantire una governance dell'innovazione, con l'obiettivo di creare le condizioni per uno sforzo innovativo coordinato di breve termine e di una strategia d'innovazione di medio lungo termine.
- **L'Innovation Lab**, centro tecnologico d'eccellenza, inaugurato a giugno 2021 e promosso interamente dall'azienda con lo scopo di guidare e concretizzare l'innovazione tecnologica.
- **La funzione Social Innovation** che con GoBeyond, il programma di accelerazione di Sisal nato per supportare l'innovazione responsabile, supporta i progetti imprenditoriali a impatto sociale.
- **Le funzioni di innovazione** distribuite all'interno della struttura aziendale e l'Innovation Community, che coinvolgono Innovation Managers e referenti di innovazione delle diverse aree dell'azienda.



⁸ Numero di clienti che hanno interagito con i progetti di innovazione. Non clienti unici.

⁹ Full Time Equivalent.



Ascolta l'intervista a
Camilla Folladori, Chief Strategy Officer
La nostra strategia di innovazione

Open Innovation

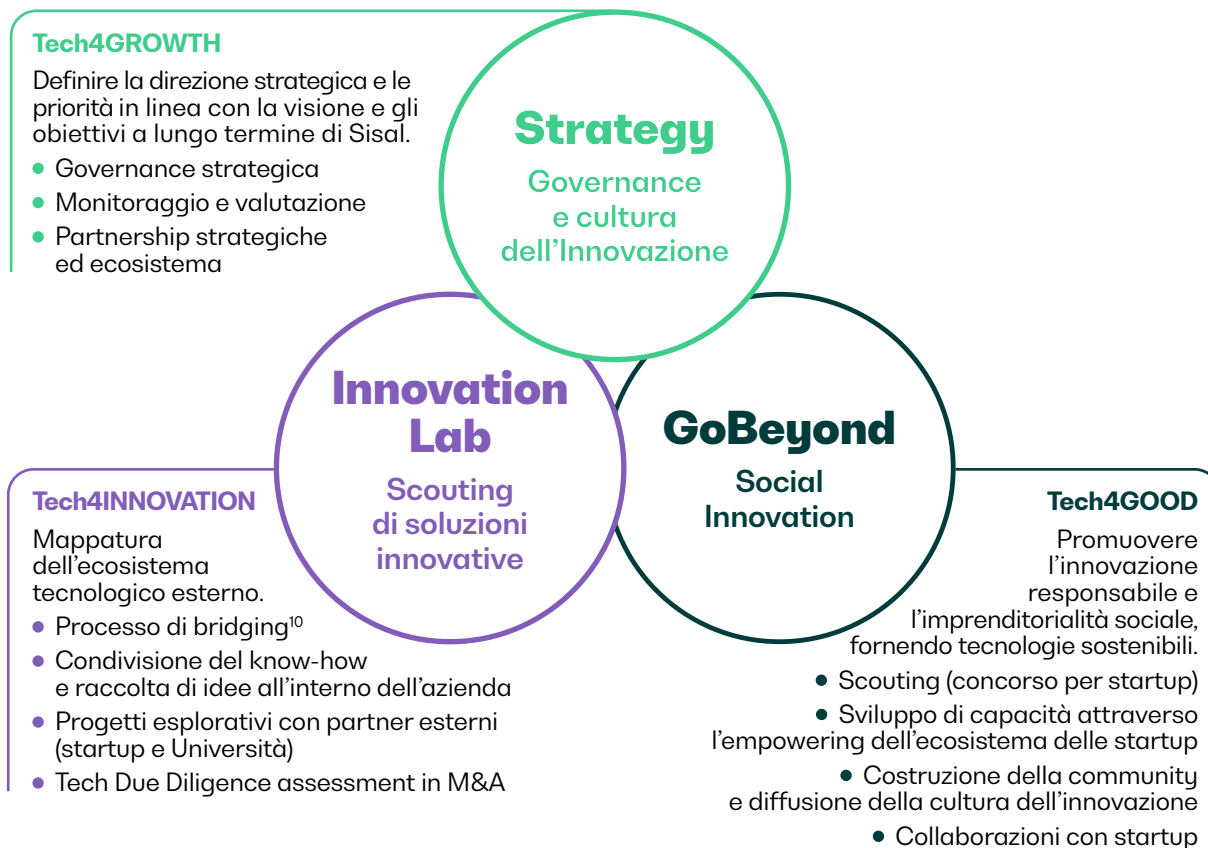
Nel promuovere e attuare l'innovazione in azienda, Sisal applica un approccio orientato all'**Open Innovation**, dove lo sviluppo tecnologico e digitale risulta trasversale a tutte le diverse aree interne e promosso all'esterno attraverso progetti e iniziative dedicate, dal supporto ai giocatori alle partnership di ricerca e di business con Flutter, startup innovative, università e centri di eccellenza finalizzate a sostenere la crescita delle comunità.

L'approccio di Open Innovation permette di identificare più facilmente le opportunità di business e di ridurre i costi di R&D e i rischi connessi all'adozione di soluzioni di innovazione avanzata. Permette anche di promuovere e rafforzare una **cultura dell'innovazione** e di intercettare le nuove tendenze tecnologiche grazie all'interazione e alle connessioni con l'ecosistema d'innovazione esterno.

Attraverso una visione ampia e articolata, la nostra strategia dell'innovazione si sviluppa su un orizzonte sia di breve che di lungo termine:

- le attività di **breve termine** sfruttano tecnologie abilitanti in continua evoluzione, come Intelligenza Artificiale (IA), Extended Reality, Blockchain, al fine di migliorare processi e prodotti e favorire allo stesso tempo l'innovazione all'interno dell'azienda;
- le attività di **medio e lungo termine** fanno riferimento allo studio delle traiettorie tecnologiche e all'analisi dei trend sociali e di business, puntando a mettere in campo il paradigma dell'innovazione proattiva piuttosto che reattiva.

Questo approccio ci permette così di veicolare un **modello di innovazione inclusivo, sostenibile e fortemente orientato al digitale**, capace di ridurre i nostri impatti verso l'ambiente, favorire il benessere e la crescita delle nostre persone e generare valore per tutti gli stakeholder, con l'obiettivo di garantire la sostenibilità dell'azienda nelle sue performance attuali e ponendo contemporaneamente le basi per sostenere e migliorare quelle future.



¹⁰ Con bridging si intende il processo di avvicinamento delle tecnologie (es. IA) all'ecosistema di Sisal.

Governance dell'innovazione

L'innovazione per Sisal è un vero e proprio valore. Abbiamo quindi l'ambizione di promuovere una **cultura dell'innovazione** che vada oltre lo sviluppo di nuovi prodotti e tecnologie ma permetta di far evolvere l'intero modello di business per renderlo capace di affrontare le continue trasformazioni del mercato dei giochi ed essere di riferimento all'interno del settore.

Tutto questo è possibile solo attraverso una **Governance dell'innovazione chiara e ben strutturata**, che faciliti la generazione di nuove idee.

Dal 2023 la governance e il coordinamento dell'innovazione in Sisal è affidata alla **funzione Strategy**, che attraverso un'interazione e un dialogo costante con le diverse funzioni aziendali, svolge il ruolo di **facilitazione e promozione dell'Innovazione**. Ad essa fanno riferimento i **team di innovazione distribuiti nelle singole BU** di prodotto e di mercato, il cui focus è verticale sull'innovazione del proprio dominio, e l'**Innovation Lab**, con focus sull'innovazione tecnologica e dunque trasversale ai vari domini, e GoBeyond, a cui si affiancano i Digital Hub, i nostri centri di innovazione e tecnologia.



È necessario favorire un clima dove la voglia d'innovare superi la paura di sbagliare, consenta di valutare le proposte sviluppate e di stabilire a quali di queste allocare risorse e strumenti per renderle operative.

Francesco Durante
CEO di Sisal S.p.A.

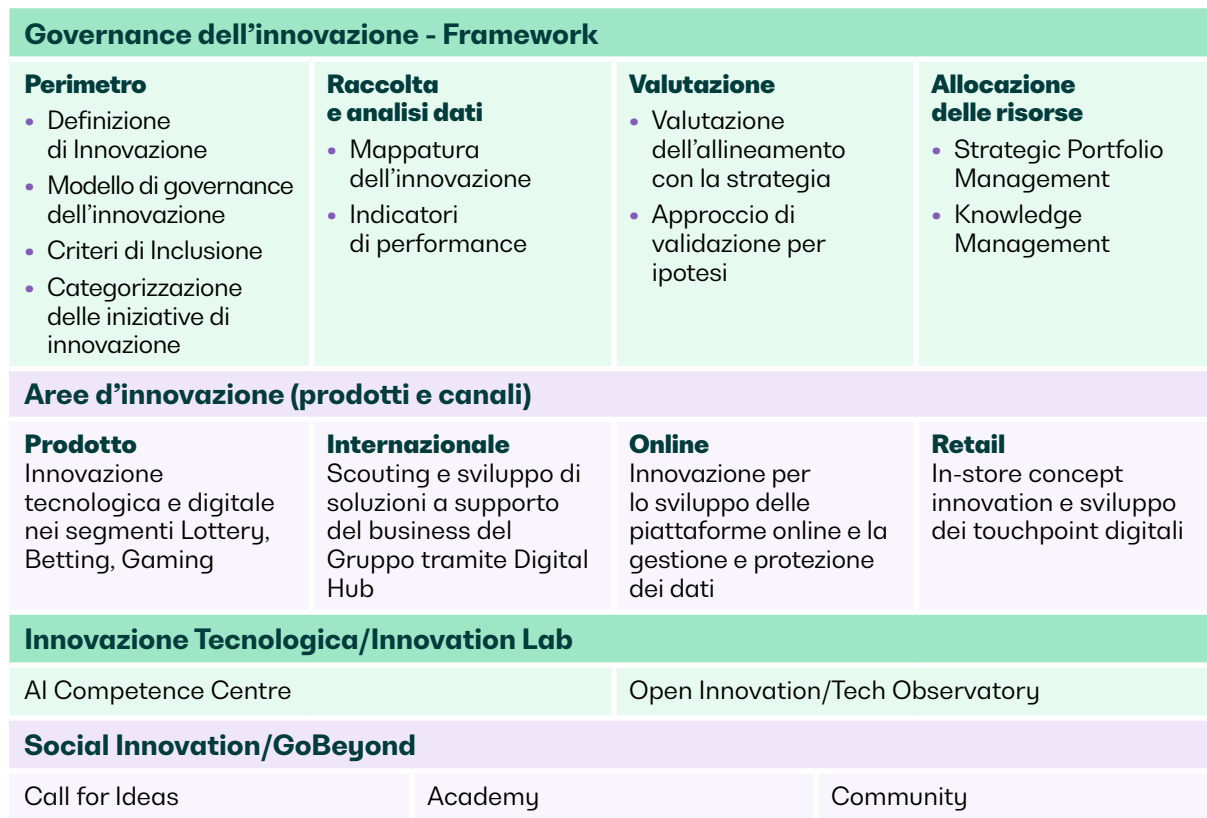


24 membri
dell'**Innovation Community**

2 workshop
nel 2023

È stata inoltre promossa l'**Innovation Community** di Sisal, uno strumento di innovazione partecipativa e un momento di incontro di idee e action point per azioni concrete, che riunisce gli Innovation Manager e i referenti di innovazione delle varie anime dell'azienda. Oltre a promuovere un board tecnico pensato per valutare la fattibilità delle nuove idee, ha anche lo scopo di creare awareness sulle iniziative ongoing nelle diverse aree aziendali e favorire lo sviluppo di possibili sinergie e progetti trasversali.

Sisal Innovation Organization

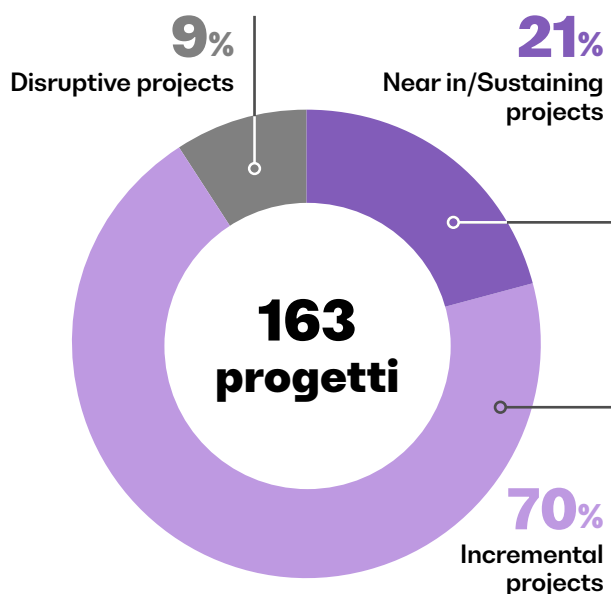


Nel 2023 Sisal ha definito nuovi criteri di identificazione dei progetti di innovazione ed ha avviato una mappatura completa delle iniziative, insieme a una loro qualificazione secondo il grado di innovazione – Near-in/Sustaining, Incremental, Disruptive – il relativo posizionamento strategico e tutti i parametri connessi quali investimenti, impatti, orizzonte temporale e altri. Questo processo è stato utile a supportare la Governance nell'acquisizione di una visione chiara della situazione e nell'identificazione delle linee guida su cui basare l'attuale strategia d'innovazione.

Innovazione per tipologia



Innovazione per grado



AI Strategy e Governance

Sisal è attiva ormai da anni nell'esplorare le potenzialità dell'AI per creare valore e opportunità in maniera responsabile. La strategia AI, basata su obiettivi chiari e misurabili, ha lo scopo di guidare l'evoluzione del business e generare impatto positivo, assicurare le risorse e i requisiti organizzativi per sviluppare le necessarie soluzioni tecnologiche e fornire le linee guida e gli strumenti per valutare e mitigare i rischi legati all'AI.

Dato l'impegno sempre più crescente nello sviluppo di soluzioni basate sull'Intelligenza Artificiale, abbiamo mosso i primi passi per strutturare ed implementare una Governance AI, per tenere traccia di tutti i possibili casi d'uso dell'AI, per definire standard e/o procedure, gestire i potenziali rischi e raggiungere gli obiettivi strategici di Sisal.

A questo scopo:

- abbiamo adottato un **approccio responsabile alla governance dell'AI** per la progettazione e lo sviluppo di sistemi AI in linea con il purpose e i valori dell'azienda, garantendo al contempo un impatto trasformativo sul business;
- abbiamo adottato un approccio metodologico e di etica by design messo a punto dall'AI Competence Center dell'Innovation Lab, quale pilastro fondamentale del governo dell'AI. Approccio metodologico che nel rispetto della regolamentazione vigente e delle best practice supporta lo sviluppo dei modelli fungendo da strumento di mitigazione del rischio di fallimento tecnico e di non rispetto delle linee guida etiche e dei vincoli di privacy e security.

Innovation Lab

Il Sisal Innovation Lab di Torino è il nostro centro tecnologico d'eccellenza, inaugurato a giugno 2021.

La sua mission è quella di **concretizzare in azienda un'innovazione radicale**, attraverso progetti basati su tecnologie trasformativo (in primis AI) e **promuovere un dialogo interno sulle tematiche dell'innovazione** attraverso la diffusione di know-how, l'alimentazione continua di una mentalità innovativa, la creazione di un ecosistema dell'Innovazione.

Funge da **Competence Center** dove vengono sviluppati progetti di innovazione, sono sperimentate nuove tecnologie, prototipi e Proof of Concept da integrare nell'operatività aziendale. Qui si portano avanti inoltre attività di analisi di trend e scenario, volte a supportare il top management nel perseguire una strategia di innovazione che tenga il passo con le nuove opportunità del mercato. Il Lab costituisce anche una **grande opportunità di networking** con università, centri di ricerca e startup e ha l'obiettivo di rappresentare, da una parte, un osservatorio esterno sulle tematiche del digitale e, dall'altra, un grande incubatore di idee da tradurre in progetti concreti.

Per conseguire questi obiettivi, l'**Innovation Lab si compone di tre strutture che collaborano e operano sinergicamente**, al fine di combinare conoscenze tecniche, teoriche e creare valore per l'innovazione in Sisal:

- Il centro di competenza per l'AI e la Data Science: un centro specializzato nello studio e nello sviluppo di algoritmi di Intelligenza Artificiale.
- Il centro di competenza per le tecnologie XR e Web3: dedicato alle tecnologie immersive, mira a essere un centro di riferimento nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni innovative realizzate utilizzando soluzioni tecnologiche dell'XR e della Blockchain.
- Il centro per l'Osservatorio tecnologico e Open Innovation, responsabile per lo studio e l'analisi delle tendenze nel panorama della trasformazione digitale, e per la facilitazione della collaborazione interna e l'interazione esterna con entità come startup, università e centri di eccellenza.



Ascolta l'intervista a
Katia Colucci, Head of Innovation
Innovation Lab e AI Governance

DemoLab

Nel corso del 2023 è stato realizzato, nella nostra sede di Milano, il primo spazio interamente dedicato all'innovazione di Sisal. È pensato, prima che come spazio fisico, come spazio logico dove la popolazione aziendale ma anche persone esterne possono conoscere e sperimentare l'innovazione. All'interno del DemoLab è possibile scoprire più da vicino l'Innovation Lab, la sua mission e il contributo che porta all'innovazione aziendale. Attraverso uno schermo touchscreen è possibile esplorare in modalità interattiva i progetti più significativi realizzati dal team, ma soprattutto vivere delle esperienze coinvolgenti attraverso demo di realtà virtuale, camminare e interagire nel Metaverso o conoscere l'affascinante mondo dell'Intelligenza Artificiale in tutte le sue declinazioni.

Il **DemoLab** è dunque uno strumento di comunicazione dell'Innovazione verso l'interno e l'esterno dell'azienda, e al tempo stesso di coinvolgimento della popolazione aziendale. Un luogo tangibile che incarna la cultura dell'Innovazione di Sisal.

AI Competence Center

Al suo interno vengono realizzate progettualità a supporto delle aree di business e degli altri dipartimenti aziendali, unendo multidisciplinarietà e competenza tecnologica per co-progettare, prototipare e promuovere soluzioni di Intelligenza Artificiale.

Sono sviluppate sia iniziative di **innovazione disruptive**, che attraverso un approccio data driven promuovono lo sviluppo di prodotti e servizi per tutti gli stakeholder aziendali, sia progettualità di **innovazione incrementale**, pensate per migliorare i processi e incrementare il business. Accanto a progetti di innovazione applicata portiamo avanti anche **attività esplorative** per approfondire la conoscenza di tipo tecnologico o di servizio, utile per lo sviluppo di future applicazioni.

L'AI Competence Center è inoltre membro della Global AICommunity di Flutter, una community of practice pensata per mettere a fattor comune esperienze e competenze, e delineare le linee guida delle best practice del gruppo sul tema Intelligenza Artificiale.

XR and Web3 Competence Center

Il nostro centro di competenza per le tecnologie immersive e il Web3 si occupa di analizzare l'evoluzione tecnologica e di business relativa all'XR e al mondo decentralizzato, con particolare interesse

per il Metaverso e gli NFT. Il Competence Center è inoltre responsabile dello sviluppo di progetti immersivi nell'XR e nel Web3, come il Multiverse Lab, un progetto che ha visto la creazione di tre spazi tematici su tre metaversi differenti (Spatial, Roblox e Decentraland). In campo Blockchain e Web3, abbiamo realizzato una collezione di NFT per i nostri eventi.

Tech Observatory and Open Innovation Center

Tra le sue attività, l'Innovation Lab svolge il ruolo di Osservatorio Tecnologico, attraverso lo studio dei trend di interesse nell'ambito della digital *transformation* e l'individuazione dei potenziali scenari evolutivi di Sisal, intercettando per tempo minacce e opportunità. Questo know-how è messo a disposizione dell'azienda sotto forma di consulenze ad hoc e attraverso iniziative di diffusione della cultura dell'innovazione, per coinvolgere tutte le persone e favorire la loro capacità e volontà di innovare. Tra queste iniziative possono essere citati:

- i **Tech-trend report**, paper di taglio esplorativo/divulgativo riguardo le nuove tecnologie, che inquadrano la tematica e il contesto attuale, identificano i principali trend, le traiettorie tecnologiche di riferimento e possibili nuovi concept e applicazioni in ambiente e business Sisal. I Tech-trend report vengono distribuiti in italiano e inglese a tutta la popolazione Sisal tramite la intranet aziendale.

- **TechRadar**, la nostra newsletter settimanale di TechRadar, che riporta le novità del panorama innovazione da tutto il mondo. È disponibile in italiano e in inglese per tutta la popolazione aziendale, nelle sedi italiane ed estere, con l'obiettivo di coinvolgere tutta l'azienda nelle tematiche di innovazione.
- Gli **Envisioning Day**, eventi live per diffondere consapevolezza sui macro-trend di innovazione strategici per Sisal e creare un momento di confronto e riflessione sulle applicazioni pratiche di queste tendenze all'interno dell'azienda. Tra i temi affrontati nel 2023: Gaming, Metaverse, NFT, Esports, Customer Centricity & Experience Design, Blockchain, Web3 Economy, Innovation & Sustainability, Sustainable Technologies, Sustainable Retail Frontiers.

Una parte consistente delle attività dell'Innovation Lab consiste nel creare e gestire una vasta rete di

contatti con l'ecosistema esterno, attraverso continue attività di mappatura e scouting tecnologico, finalizzate a individuare le migliori possibilità di collaborazione con startup, aziende e centri di ricerca.

Per supportare l'innovazione tecnologica in azienda vengono anche condotti scouting verticali che rispondono a specifici bisogni interni.

Questa area è anche responsabile dello sviluppo di progetti sperimentali orientati alla realizzazione di prototipi e PoC (Proof of Concept) in sinergia con l'ecosistema delle startup, in stretta collaborazione con GoBeyond¹¹, e per instaurare una rete di partenariati con enti accademici e altri centri di innovazione tecnologica.

Infine, incentiva la cooperazione interna e valorizza la cultura dell'innovazione, attraverso attività di knowledge sharing e workshop di idea generation aperti a tutto il personale aziendale.

Tech Trend Report

11 Tech Trend report
pubblicati dal 2021

8 Tech Trend report
pubblicati nel 2023

Tech Radar

93 edizioni
dal 2021

42 edizioni
nel 2023

Envisioning Day

10
Envisioning
Day
dal 2021

4
Envisioning
Day
nel 2023

Oltre 650
persone
coinvolte
dal 2021

Oltre 270
persone
coinvolte
nel 2023

¹¹ Per maggiori dettagli su GoBeyond si rimanda alla trattazione dedicata al capitolo Impatto positivo sulla comunità (pag. 128).

Open Innovation: Le nostre collaborazioni con le startup dell'universo GoBeyond

GoBeyond è la piattaforma di innovazione responsabile ideata da Sisal per promuovere lo sviluppo di progetti imprenditoriali innovativi e a vocazione sociale, con lo scopo di stimolare la cultura del fare impresa in Italia.

Nel corso degli anni il progetto è diventato un punto di riferimento sia all'interno dell'azienda, per la possibilità di creare nuove opportunità per il business, che all'esterno, posizionando Sisal come esempio virtuoso della social innovation e rappresentando una tra le startup competition più conosciute in Ita-

lia. GoBeyond ha inoltre l'importante ruolo di interconnettere le proposte di valore raccolte all'esterno con l'innovazione interna. Funzionale alla Call for Ideas, è stato infatti creato un Comitato di Screening interno, che coinvolge l'Innovation Lab e le funzioni di innovazione e sostenibilità di Sisal, per valutare eventuali sinergie e collaborazioni tra il business e le startup candidate, in funzione della strategia di Open Innovation del gruppo.

Per ulteriori dettagli su GoBeyond si rimanda al capitolo **Impatto positivo sulla Comunità**.

ReLearn

ReLearn è una startup innovativa costituita nel 2021 con l'obiettivo di usare l'Intelligenza Artificiale per gestire e monitorare i rifiuti. Dopo un primo punto di contatto nel 2019, quando ReLearn partecipò alla Call for Ideas di GoBeyond arrivando tra le startup finaliste, nel 2023, visti gli importanti progressi fatti dal progetto, abbiamo deciso di collaborare con la startup per monitorare i rifiuti prodotti nei nostri uffici, per ridurre l'impatto ambientale e diffondere una cultura

della sostenibilità tra il personale dipendente in modo smart e innovativo. Grazie al prodotto Nando, un sensore plug-and-play installato sui normali cestini, ReLearn raccoglie dati accurati per analizzare la produzione di rifiuti e il tasso di qualità della differenziazione. Nel 2023 abbiamo avviato un progetto pilota presso due sedi.

Per maggiori dettagli sul progetto si rimanda ai capitoli **Impatto positivo sulla comunità** e **Riduzione degli impatti ambientali**.

Gamindo

Gamindo è una startup innovativa specializzata nello sviluppo di videogiochi con scopi di marketing e formazione interna. Gamindo è stata accelerata nella Silicon Valley da Plug and Play e nel 2020 è stata tra le startup finaliste della Call for Ideas di GoBeyond. Abbiamo collaborato con Gamindo durante il Sustaina-

bility Month per lanciare un Daily Quiz a tema sostenibilità: un gioco pensato per sensibilizzare e coinvolgere la popolazione aziendale in maniera divertente.

Per maggiori dettagli sulla collaborazione si rimanda al capitolo **Impatto positivo sulla comunità**.

Develhope

Develhope è una startup innovativa, fondata nel 2019, che forma i giovani (con particolare attenzione al Sud Italia) sulle professioni digitali più richieste dal mercato del lavoro. È una delle più grandi coding school in Italia e la startup EdTech (Education Technology) che ha ricevuto più investimenti da parte di CDP Venture Capital. Dopo aver partecipato a Go-

Beyond nel 2022, arrivando tra le migliori startup di quella edizione, l'anno successivo Sisal e Develhope hanno individuato una sinergia progettuale nell'ambito dell'innovazione sociale, che partirà nel 2024.

Per maggiori dettagli sulla collaborazione si rimanda al capitolo **Impatto positivo sulla comunità**.

Progetti d'innovazione

Per quanto riguarda i progetti dedicati allo sviluppo e all'integrazione dell'Intelligenza Artificiale a supporto della strategia e del business di Sisal, possono essere individuati due principali stream: lo sviluppo di soluzioni custom, interamente progettate internamente, e progetti finalizzati a favorire l'adozione di soluzioni già presenti sul mercato.

Soluzioni AI progettate e sviluppate internamente

Per l'area **Gioco Responsabile**, abbiamo sviluppato e perfezionato **A.D.A. (Anti Dependence Algorithm)**, un sistema di Intelligenza Artificiale che nasce dalla forte attenzione di Sisal all'innovazione tecnologica e alla ricerca comportamentale. L'algoritmo, infatti, è in grado di analizzare i comportamenti dei giocatori evidenziando potenziali segnali di problematicità e prevedendo comportamenti e profili di rischio. Questo strumento rappresenta un chiaro esempio di interazione tra investimento nell'innovazione digitale e impegno verso un business responsabile, oltre che la nostra soluzione per poter fornire un'esperienza di gioco che sia veramente sicura¹². Per l'area **Betting**, abbiamo sviluppato 2 soluzioni a supporto del processo di accettazione delle scommesse, dove l'algoritmo di Intelligenza Artificiale supporta i responsabili senza però sostituirsi ad essi, riducendo effort e costi. Il sistema Tania processa le richieste di scommessa sulla base delle esperienze passate dei giocatori, così da individuare eventuali operazioni non in linea con lo storico scommesse; Suspiria (Sportsbook's Unified System for Profiling and Identifying Risks through AI), invece, assegna ciascun scommettitore a cluster di rischio basati sull'effettivo comportamento di gioco. In tema di **ADI (Apparecchi da Intrattenimento)** sono state implementate 2 soluzioni AI. Un **modello predittivo** per determinare il momento migliore per procedere alla sostituzione di un apparecchio di gioco e il sistema **Best Game** che, attraverso caratteristiche matematiche (durata del gioco, frequenza di vincita, importo delle vincite), analizza le somiglianze tra giochi per suggerire la soluzione ottimale da installare in ciascun punto vendita tra le oltre 50.000 possibili scelte.

Soluzioni AI già esistenti utilizzate a supporto delle attività di Sisal

Grazie al **progetto GAIA (Generative AI Assistant)**, sviluppato nel 2023 e primo esempio di soluzione al servizio dell'AI Governance, abbiamo esaminato 23 tool di **Intelligenza Artificiale generativa**¹³, focalizzandoci sia sulla creazione di contenuti che sul coding. Dopo un accurato processo di selezione, abbiamo identificato 7 strumenti che sono stati sottoposti a test su diversi casi d'uso legati alle esigenze di Sisal, valutandone prestazioni ed efficienza. Ad oggi abbiamo inoltre già integrato 4 tool AI al servizio delle nostre attività strategiche e di business.

- **Chat GPT:** ci supporta nell'analisi di grandi database d'informazioni, facilita la generazione e lo scambio di idee all'interno di sessioni di co-design, riduce effort e costi sia nelle attività di coding che nella scrittura di contenuti, oltre ad aiutarci a mettere a terra UX test-book con le linee guida operative in fase di assessment delle interfacce.
- **Midjourney:** ci permette di trasformare le parole in immagini, da utilizzare sia all'interno delle nostre piattaforme online che sulle locandine e gli altri materiali di comunicazione.
- **Neurons:** attraverso l'analisi predittiva, offre la possibilità di testare i nostri prodotti e le interfacce di gioco sulla base dei gusti e dei bisogni dei potenziali clienti.
- **8 shape:** scrive per noi le interfacce e la documentazione tecnica che viene condivisa con la funzione IT, semplificando il flusso di lavoro e riducendo l'effort.

L'utilizzo di questi strumenti consente a Sisal di realizzare consistenti risparmi in termini di tempo, risorse e costi, ma anche di mettere in campo attività che prima erano considerate impossibili.

**+1 Mln
di Euro/anno**
è il saving economico
stimato grazie
all'utilizzo
di AI tool

¹² Maggiori dettagli sono fruibili nel capitolo Gioco Responsabile a pag. 84.

¹³ La Generative AI è un sottoinsieme dell'Artificial Intelligence, che sfrutta le tecniche di Machine learning e deep learning per generare contenuti nuovi e mai visti prima. I modelli di Generative AI apprendono da set e modelli di dati di grandi dimensioni e, attraverso metodi statistici, li usano per generare nuovi contenuti.

Grazie a un attento studio delle applicazioni dell'**Intelligenza Artificiale generativa** nella gestione dei nostri clienti, abbiamo inoltre integrato alcune funzioni nelle nostre **operazioni di customer service**:

- i clienti vengono supportati da un assistente virtuale in grado di rispondere alle loro domande e di fornire un'esperienza personalizzata basata sui loro comportamenti e azioni. Nel caso in cui il cliente lo desideri, può passare in qualsiasi momento al servizio clienti umano;
- abbiamo implementato un processo di controllo su tutte le interazioni scritte dei nostri clienti nei processi definiti come critici per il business. In passato, il controllo delle interazioni con i clienti veniva effettuato manualmente e solo su un numero ridotto;
- abbiamo integrato l'Intelligenza Artificiale generativa anche per supportare i nostri agenti del call center, permettendo loro di interagire in modo caldo ed empatico con i clienti, impostando un tono di voce che sia sempre distintivo del brand Sisal.

Soluzioni basate su VR e tecnologie immersive

- **Wincity VR**: progetto sviluppato dall'Innovation Lab con lo scopo di creare una versione digitale esplorabile e giocabile di un nostro Wincity Store, utilizzando la realtà Virtuale.
- **Multiverse Lab**: progetto targato Innovation Lab e pensato per far muovere a Sisal i primi passi nel Meta-verso, tramite la costruzione di ambienti tematizzati in diversi mondi virtuali tra cui Roblox e Spatial.

Sisal Digital Hub: i centri di innovazione e tecnologia di Sisal

L'innovazione è uno dei driver principali che guida la strategia di **Internazionalizzazione di Sisal**¹⁴, permettendoci di rafforzare la competitività in un mercato del gioco in rapida evoluzione e in contesti unici per cultura e caratteristiche. I **Digital Hub internazionali** sono centri dedicati allo sviluppo dell'innovazione tecnologica e alla creazione di soluzioni digitali, spazi di lavoro collaborativi che riuniscono talenti provenienti da diverse aree disciplinari. Sono pensati per affiancare l'Innovation Lab con ulteriori risorse con forti competenze tecnologiche, promuovendo soluzioni di prossimità con i mercati di riferimento e supportando più in generale il business del Gruppo.

Digital Hub di Tirana

Il Digital Hub di Tirana è stato il primo ad essere inaugurato da Sisal nel 2019. Oggi l'Hub si compone di un team di oltre 700 persone divise tra ICT, Customer Operation, Finance, Procurement e Human Resources che si impegnano per generare e creare progetti unici e innovativi e soprattutto per alimentare e supportare lo sviluppo personale e professionale delle nostre persone. Il focus principale dell'Hub è quello di sostenere, dal punto di vista tecnologico, la crescita del business Sisal multicanale e le sinergie di operatività tra i Paesi. Le diverse aree attive al suo interno sono presidiate da personale altamente specializzato sulle diverse soluzioni software e sulle piattaforme e sistemi aziendali, con alcuni dei servizi core specifici dell'Hub come:

- la **Control Room**, con operatività trasversale cross country;
- lo **Shared Service Center**;
- la **Security Factory**, suddivisa in tre diverse aree: Security Governance, Security Operations e Security Operation Center.

Il Digital Hub si propone di progettare le più recenti soluzioni tecnologiche IT, sviluppare le migliori pratiche di applicazioni software e l'ingegneria CI/CD con un alto livello di competenza tecnica. Sisal Digital Hub adotta le ultime tecnologie presenti sul mercato, le più avanzate e recenti metodologie di sviluppo software per il project management, il DevOps e la sicurezza per supportare il ciclo di vita degli asset software del Gruppo Sisal. Sono presenti anche specifiche aree focalizzate su data analytics e data science, test automation e AI.

14 Si rimanda per maggiori dettagli al capitolo dedicato a pag. 49.

Technotriangle: il Digital Hub turco alla Bahçeşehir University

A gennaio 2024 abbiamo promosso l'evento "Technotriangle – Persone e innovazione come motore della sostenibilità" alla Bahçeşehir University. Con il coinvolgimento di circa 240 studenti e studentesse, l'evento è stato pensato per generare un dialogo tra le figure tecniche dell'Hub turco e i futuri talenti dell'industria del software sul tema delle connessioni tra innovazione, sostenibilità e persone e su come questi fattori interconnessi possano contribuire al progresso, al cambiamento e a un futuro sostenibile. L'evento fa parte di una serie, il cui secondo appuntamento si è svolto il 9 marzo presso la Acibadem University, e continuerà lungo tutto il 2024 grazie ad accordi di collaborazione già stipulati con altre università.

La stessa collaborazione con la Bahçeşehir University si è estesa oltre l'evento stesso, attraverso un'interazione continua con studenti e studentesse. In particolare, per celebrare la Giornata Internazionale della Donna, abbiamo invitato le studentesse del Bahçeşehir University Student Club ad un evento organizzato nel Digital Hub di Istanbul.

Digital Hub di Istanbul

Il Technology Hub di Istanbul è stato aperto nel marzo 2022, grazie a risorse e know-how prevalentemente interni. È gestito in stretta sinergia con gli altri centri di progettazione e sviluppo degli asset tecnologici del Gruppo e opera con le stesse metodologie, livelli di sicurezza e best practice degli altri Hub tecnologici di Sisal. Il focus principale dell'Hub turco è quello di sostenere direttamente la crescita del business Sisal nel Paese, dal punto di vista tecnologico, sfruttando la vicinanza culturale e le sinergie di contesto e di lingua. Si compone di circa 80 risorse IT con competenze specialistiche focalizzate prevalentemente sull'innovazione in ambito di lotterie, terminali di gioco, app e web e sullo sviluppo di giochi per il canale online gaming dei vari brand del gruppo. All'interno dell'Hub di Istanbul è inoltre presente il primo Game Studio di Sisal. **PLAYNEXT** è un hub creativo di sviluppo giochi composto da un team internazionale di giovani talenti con background professionali altamente qualificati che spaziano dalla matematica, all'IT al Gaming di ultima generazione. Grazie allo sviluppo in-house di giochi di forte appeal per i clienti, ha consentito di allargare ulteriormente l'offerta di prodotto ed entrare in un mercato altamente competitivo come quello della produzione di contenuti.

Digital Hub di Tunisi

Inaugurato nel 2023, il Digital Hub di Tunisi ha il primario obiettivo di sostenere la crescita del business di Sisal in Nord Africa attraverso lo sviluppo di competenze ICT. Attraverso l'innovativo meccanismo di near-shoring, l'Hub facilita l'introduzione di risorse qualificate e si concentra sullo sviluppo di tecnologie digitali (web e app) non solo per il mercato locale ma anche per il business internazionale.

I Digital Hub italiani: Napoli e Palermo

Il **Digital Hub di Napoli** è stato aperto a gennaio 2024 per fornire un supporto strategico nella crescita a lungo termine di Sisal. Nella struttura sono già operative più di 30 risorse IT, provenienti da varie discipline e percorsi formativi, e ha all'attivo una collaborazione con l'Università Federico II, che favorisce l'interscambio di conoscenze e competenze attraverso opportunità di tirocini e stage.

A marzo 2024 è stato invece inaugurato il **Digital Hub di Palermo**, ulteriore tassello della strategia di promozione dell'innovazione in Italia e all'estero e di sviluppo del business in un'ottica di lungo periodo. La ricerca dei talenti da inserire all'interno dell'hub siciliano è svolta in partnership con Edgemony, che selezionerà nuovi profili in ambito development e sviluppo software attingendo dai propri bootcamp di formazione.

Principali eventi e collaborazioni



**Politecnico
di Torino**

**Politecnico di Torino:
Master HumanAlze**

Nell'anno accademico 2022/2023 è stata avviata la prima edizione del master universitario di II livello "HumanAlze: le scienze umane e sociali per l'Intelligenza Artificiale". Il master è concepito come attività di formazione continua per persone laureate in materie umanistiche e mira a formare figure professionali ibride, come risultato della combinazione di competenze umanistiche e tecniche (AI e digitali). Sisal, come membro dell'Associazione STEM by Women, ha contribuito al design del master e dei project work insieme alle altre aziende sostenitrici. Nella progettazione del master le aziende hanno favorito lo sviluppo di approcci che consentano di superare il gender gap e promuovere le pari opportunità nei ruoli professionali STEM, per una cultura dell'uguaglianza e dell'inclusione, oltre che valorizzando le capacità logiche sviluppate nei percorsi di studio a indirizzo umanistico, a netta prevalenza femminile.



**Positive Impact Plan:
Tech4Good Award**

A luglio 2023, Flutter ha lanciato la prima edizione del "Tech4Good Award" in collaborazione con Alpha Hub, la piattaforma che connette le startup al mondo Flutter. L'obiettivo del premio è quello di sostenere le startup che utilizzano la tecnologia per affrontare grandi sfide sociali e per il bene comune/della collettività. Sisal ha fornito supporto al programma, condividendo la propria esperienza maturata attraverso sette edizioni della Call for Ideas di GoBeyond, l'iniziativa che premia e sostiene le startup con impatto sociale. Inoltre, Sisal ha offerto alle sei startup selezionate un workshop finalizzato all'acquisizione degli strumenti necessari per valutare e misurare l'impatto della propria tecnologia.

**DIGITHON 20
23**

DIGITHON

Anche nel 2023 Sisal, attraverso il programma GoBeyond, è stato Partner di DigithON, una Digital Marathon e tra le iniziative più importanti per startup organizzate nel sud Italia. Oltre che essere all'interno del Comitato Scientifico che valuta le startup, Sisal ha assegnato una menzione speciale del valore di 1.000 euro alla startup più in linea con i valori del programma GoBeyond.



We Make Future

Dal 15 al 17 giugno 2023, Sisal ha partecipato per il primo anno a una delle più grandi manifestazioni italiane del mondo startup e innovazione, il We Make Future. Oltre che esser inserita all'interno del Comitato di valutazione delle startup, Sisal ha partecipato a un panel sul tema della sostenibilità e del digitale organizzato dalla Fondazione COTEC.



**Flutter
Innovation Week**

Dal 25 al 29 settembre 2023 Flutter ha promosso la sua prima Innovation Week dedicata a promuovere il tema dell'innovazione in tutte le sue diverse sfaccettature, mettere in contatto i colleghi di tutta Flutter, condividere conoscenze e progetti e ispirare nuove idee. In quanto parte del Gruppo Flutter, anche noi di Sisal abbiamo partecipato all'evento, sia portando il nostro punto di vista all'interno di diversi panel che attraverso alcuni workshop dedicati a presentare specifici progetti sviluppati. Tra questi, abbiamo presentato il nostro algoritmo IA di Gioco Responsabile e i nostri progetti di innovazione nel mercato del gioco, Sisal Tipster e Sisal Fun Club. Abbiamo anche tenuto una conferenza direttamente all'interno della nostra sede di Milano per raccontare la nostra visione e personale esperienza su "come fare innovazione".



Envisioning Days: Sustainability Cycle

Coerentemente con il principio dell'Open Innovation, l'Innovation Lab di Sisal ha promosso tra i suoi Envisioning Days, gli eventi live dedicati ai temi più rilevanti dell'innovazione e destinati a tutta la popolazione Sisal, un ciclo di 4 conferenze tra luglio 2023 e marzo 2024 dedicate al rapporto tra Innovazione e Sostenibilità. Sono stati toccati aspetti quali Green IT e tecnologie digitali per l'accessibilità, innovazione a supporto del retail e ripensamento dello store-concept, soluzioni digitali per la sicurezza dei giocatori.



Italian Tech Week

Sisal, attraverso GoBeyond, è stata partner dell'Italian Tech Week, appuntamento italiano sulla tecnologia organizzato dal gruppo Gedi in collaborazione con Italian Tech.



Cyber Security Academy

In collaborazione con il Politecnico di Milano è stato pianificato un percorso di orientamento formativo per 30 studenti in target con l'obiettivo di affrontare le tematiche legate alla Cyber Security e all'Hacking Etico, sia da un punto di vista teorico che pratico, grazie al supporto dei professori del laboratorio NECST del Dipartimento DEIB e dei manager di Sisal, che mostreranno le applicazioni concrete dei temi affrontati nel mondo aziendale.



STEM Academy MODIS per Sisal

Sisal ha avviato anche quest'anno la collaborazione con Modis per la realizzazione del progetto Academy: un percorso di formazione di oltre 240 ore per giovani laureati provenienti da indirizzi STEM, con l'obiettivo di formare Software Developer e offrire l'opportunità di un inserimento in azienda. Il progetto si è concluso con l'assunzione di 12 nuovi professionisti nelle sedi di Milano e Roma che ha permesso alle risorse di entrare in una grande realtà internazionale.



JOINRS

Nella primavera del 2023, in partnership con il team di Talent Acquisition di Sisal e la piattaforma Joinrs, abbiamo ideato una serie di appuntamenti denominati "Experience Design in Sisal". Questi incontri online o dal vivo sono stati pensati per coinvolgere un'ampia platea di studenti e neolaureati, offrendo loro un'approfondita panoramica dei ruoli e delle competenze necessarie per far parte del nostro team di Experience Design. Questa serie di incontri ha permesso ai partecipanti di acquisire una comprensione più approfondita del nostro business e delle opportunità professionali disponibili presso tutte le nostre sedi.



Osservatorio Platform Thinking HUB del POLIMI

L'Osservatorio Platform Thinking HUB è una community del Politecnico di Milano in cui Sisal sta partecipando attivamente attraverso dei workshop. Lo scopo principale dell'osservatorio è quello di mostrare la flessibilità del concetto di Platform Thinking e la sua adattabilità ad ambienti e settori diversi, portando benefici concreti anche in contesti molto diversi.