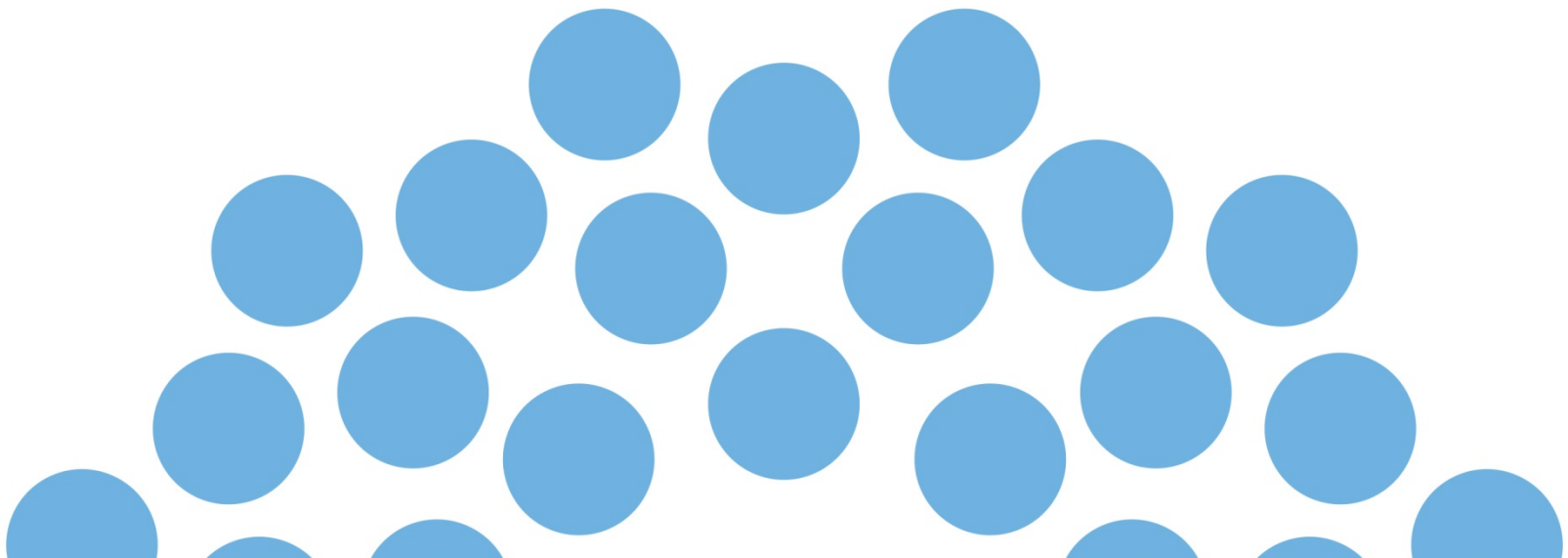




Innovare è Crescere

# Risultati Customer Satisfaction 2017

Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Affari Generali



# Customer Satisfaction 2017

## Sintesi dei risultati

		Consuntivo 2016	Consuntivo 2017
Camere	Complex	8,2	8,3
	Redemption	66%	69%
	Interoperabilità delle applicazioni	7,3	7,6
	Qualità dei Servizi	7,8	8,0
	Tempi di rilascio di nuovi Servizi	7,6	7,9
GeDoc		6,9	7,4
Cert'o		-	7,7
TelemacoPay Consultazioni		8,59	8,61
TelemacoPay Pratiche		8,27	8,27



## Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

- Rilevazione istituzionale: *da pag.4 a pag.7*
- Interviste ai Segretari Generali: *da pag.8 a pag.10*
- Rilevazione GeDoc: *pag. 11*
- Rilevazione Cert'o: *pag.12*

# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: confronto 2016 / 2017

**Rilevazione attiva dal 20 Novembre al 15 Dicembre 2017  
effettuata tramite compilazione di un questionario on-line**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Destinatari</b>	<b>Responsabili/Dirigenti</b>	<b>Responsabili/Dirigenti</b>
<b>N° Questionari inviati</b>	<b>760</b>	<b>740</b>
<b>N° Questionari compilati</b>	<b>499</b>	<b>513</b>
<b>% compilazione</b>	<b>66%</b>	<b>69%</b>
<b>Valutazione generale</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>

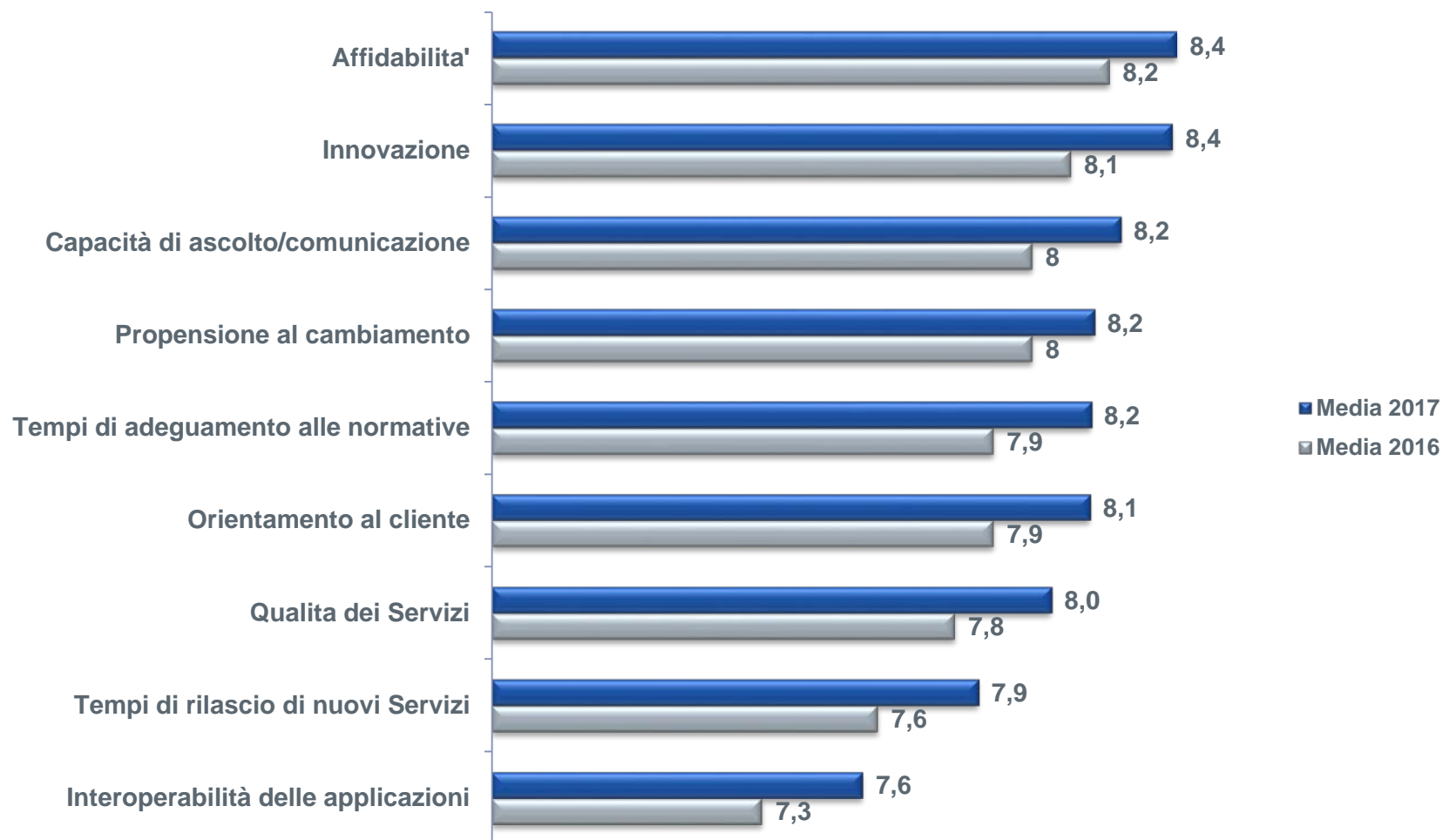
# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: riepilogo punteggio medio

DOMANDE	N° RISPOSTE	PUNTEGGIO MEDIO
<i>Secondo Lei InfoCamere soddisfa al meglio le esigenze della Sua Camera di Commercio?</i>	513	8,1
<i>Ritiene che il Consulente Cliente InfoCamere dedicato alla Sua Camera di Commercio, svolga il proprio incarico coerentemente con le esigenze da Voi manifestate?</i>	513	8,8
<i>Che punteggio darebbe, complessivamente, alle azioni e ai contributi messi in campo da InfoCamere per la Sua Camera di Commercio?</i>	597	8,2 (+0,2 rispetto 2016)
<i>Quanto e complessivamente soddisfatto dei Servizi da Lei prevalentemente utilizzati?</i>	513	8,1 (+0,1 rispetto 2016)
<b>MEDIA GENERALE</b>		<b>8,3</b>

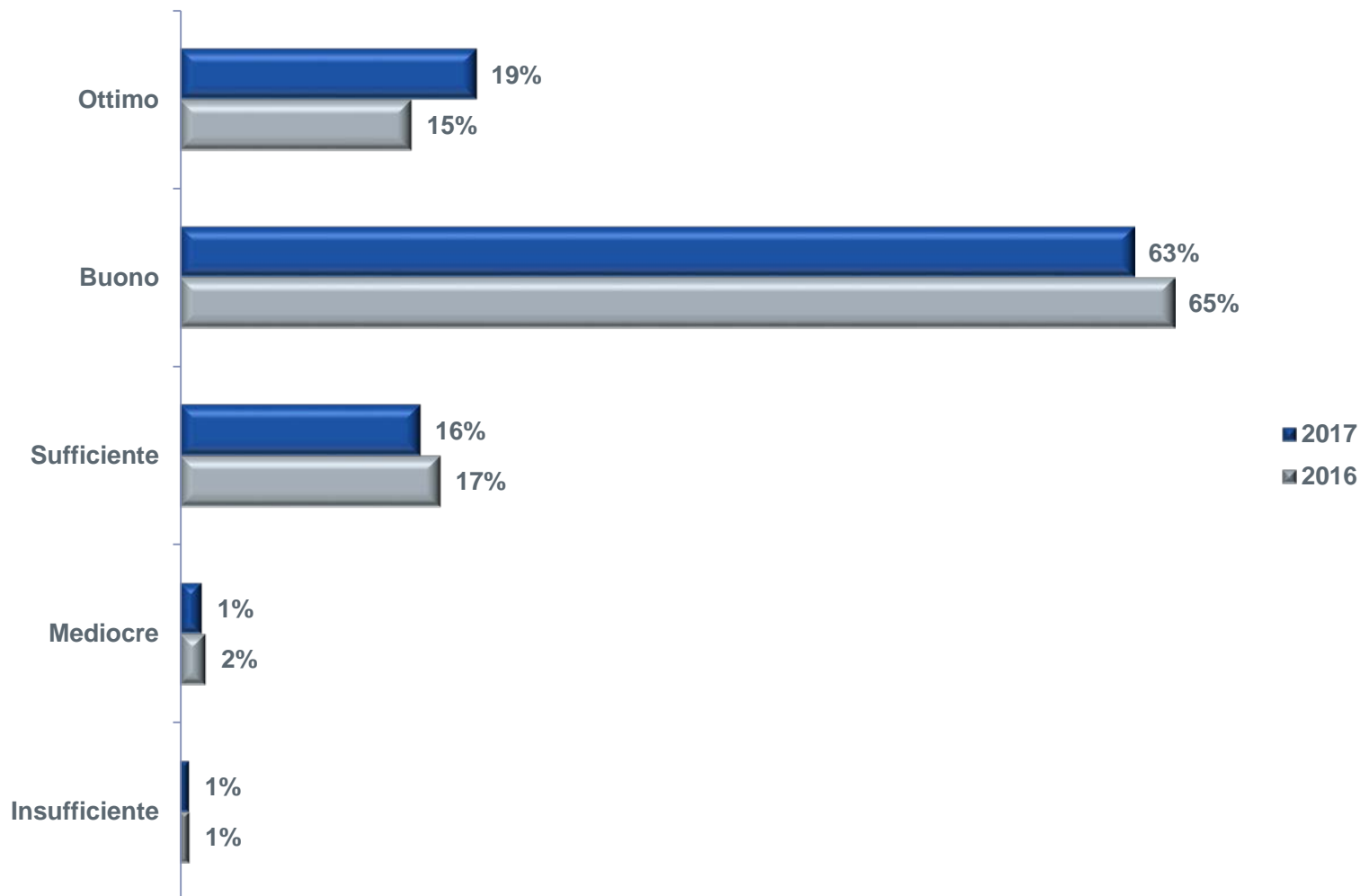
# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: Ambiti di Valutazione/Medie di Sintesi - confronto con l'anno precedente



# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: come valuta l'operato del Contact Center sull'assistenza dei prodotti/servizi forniti da InfoCamere alla Sua Camera di Commercio?



# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

## Interviste ai Segretari Generali

Confermate anche quest'anno le interviste "de visu" ai Segretari Generali per proseguire il confronto sui principali ambiti di indirizzo strategico di InfoCamere a supporto del percorso intrapreso dal Sistema Camerale negli ultimi anni

Rilevazione effettuata tramite intervista de visu	2016	2017
Destinatari	Segretari Generali	Segretari Generali
N° interviste effettuate	89 <i>Copertura 92 Camere su 97</i>	79 <i>Copertura 84 Camere su 91</i>
% Camere coinvolte	95%	92%
Valutazione generale	8,2	8,5



# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali – domande proposte

**Capacità di InfoCamere di anticipare i bisogni e di essere tempestiva sul fornire soluzioni**

Domanda 1: Come valuta l'attività di InfoCamere nella **tempestività** di fornire **soluzioni**?

Domanda 2: Come valuta l'attività di InfoCamere **nell'efficacia** di fornire **soluzioni**?

**La comunicazione di InfoCamere che è sia di natura istituzionale che operativa (tecnico-informativa)**

Domanda 1: Come valuta la **comunicazione istituzionale** di InfoCamere?

Domanda 2: Come valuta la **comunicazione operativa** di InfoCamere?

**Innovazione e trasformazione digitale**

Domanda 1: Come valuta l'operato di InfoCamere verso le P.M.I. in merito all'**Agenda Digitale** che ha trovato operatività nelle seguenti iniziative (Fatturazione Elettronica, Start-up innovative, Nodo pagamenti PagoPA, SPID) ?

**Presidio territoriale che InfoCamere offre alle Camere di Commercio**

Domanda 1: - Come valuta la qualità del **presidio** che InfoCamere fornisce al **territorio**?

**InfoCamere non è solo gestore tecnologico ed erogatore di servizi ma anche un promotore di innovazione tecnologica**

Domanda 1: Come valuta l'impatto **dell'innovazione tecnologica** di InfoCamere nella capacità di **efficientare** i **processi interni** delle Camere di Commercio?

**In continuità con le precedenti rilevazioni le chiedo una valutazione globale sull'operato di InfoCamere**

Domanda 1: In una scala da 1 a 10 che punteggio darebbe, complessivamente, alle azioni e ai contributi messi in campo da InfoCamere per la Sua Camera di Commercio?

# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

## Interviste ai Segretari Generali - principali risultanze

### Disponibilità ed interesse verso l'iniziativa

- I SG confermano l'interesse per l'**iniziativa** e manifestato gradimento per la sensibilità dimostrata nei loro confronti
- La durata media di ogni intervista è stata di circa **50 minuti**
- Quasi tutti gli intervistati si sono **dichiarati disponibili a replicare** l'iniziativa nel 2018

### Principali temi proposti dai Segretari Generali

- Apprezzano le attività IC su Agenda digitale
- Propongono IC come «guida» al cambiamento
- Rafforzare il presidio sul territorio sui nuovi temi (crm, Pid, ASL)
- Affiancare le Camere nei rapporti con le PMI sia in termini di assistenza sul digitale che per la diffusione dei servizi
- Maggior cura alla comunicazione verso l'esterno
- Le Camere piccole al sud apprezzano la politica di riduzione dei costi
- Aumentare i **momenti di confronto** tra Segretari Generali e IC ripristinare il Convegno SG
- Accrescere l'interoperabilità con la P.A.

### Azioni percepite a fronte della Customer 2016

- Gestione documentale GEDOC apprezzati miglioramenti
- Apprezzati i nuovi servizi rivolti vs l'esterno (Cassetto digitale e Libri digitali)
- Il **Ruolo dei Focal Point** ha aiutato l'Ente negli aspetti formativi e promozionali
- Assistenza nel processo di accorpamenti delle Camere
- Richieste specifiche effettuate in sede di rilevazione Customer

### Maggiori criticità

- Servizi : Deis, GEDOC
- In tema di efficientamento interno, maggiori automatismi e personalizzazioni
- Formazione
- Poca integrazione tra i servizi applicativi
- Limitata velocità, puntualità di intervento e di personalizzazione dei servizi
- Poco orientamento e coinvolgimento delle Camere già in fase progettuale dei servizi,
- Semplificare per poter liberare risorse

### Criticità interne alla Camere

- Difficoltà dei funzionari al cambiamento dovuta all'età media del personale camerale
- Processo di accorpamenti delle Camere

# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

## Rilevazione GeDoc

Rilevazione effettuata tramite questionario on-line attiva dal 7 al 30 Novembre 2017

	2016	2017
Camere coinvolte	64 Migrate al Servizio da almeno 6 mesi	91
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"><li>- Protocollatori in ingresso</li><li>- Responsabile del Processo di Gestione Documentale</li><li>- Responsabile del Registro delle Imprese</li><li>- Responsabile Segreteria Generale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Protocollatori in ingresso</li><li>- Responsabile del Processo di Gestione Documentale</li><li>- Responsabile del Registro delle Imprese</li><li>- Responsabile Segreteria Generale</li></ul>
N° Questionari inviati	352	566
N° Questionari compilati	231	430
% compilazione	66%	58%
<b>Valutazione generale</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>

# Customer Satisfaction 2017 - CCIAA

## Rilevazione Cert'ò

Rilevazione effettuata tramite questionario on-line attiva dal 7 al 30 Novembre 2017

	2017
Camere coinvolte	58
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"><li>- Amministratori</li><li>- Capi ufficio</li><li>- Operatori</li></ul>
N° Questionari inviati	309
N° Questionari compilati	164
% compilazione	53%
<b>Valutazione generale</b>	<b>7,7</b>



## Customer Satisfaction 2017 Telemaco Utenti Diretti – Inquiry

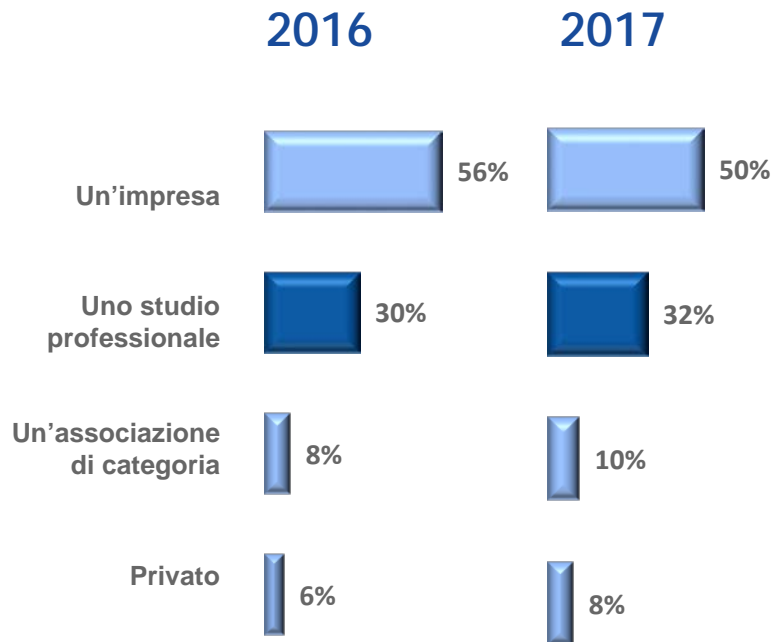
La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** nel mese di novembre 2017 attraverso la somministrazione di 600 interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Il campione coinvolto nell'indagine è costituito da clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco a fini puramente consultativi.

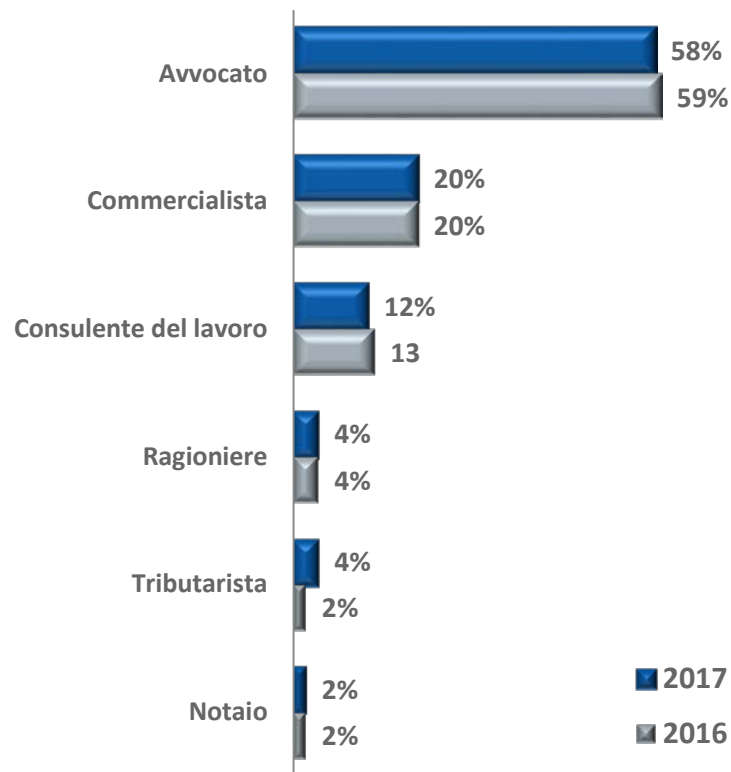
*Scala di valutazione utilizzata: 1-10*

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

La Sua organizzazione è ... ?



Il Suo studio professionale a quale tipologia appartiene?



Campione intervistato:  
2016-605 clienti  
2017-600 clienti

Campione intervistato:  
2017-190 clienti

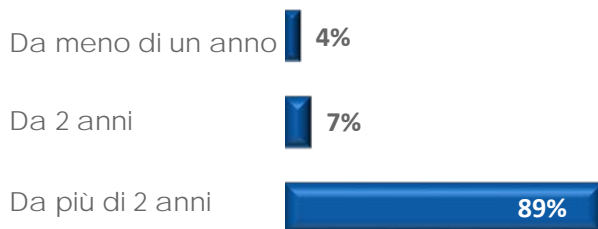
# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Da quanto tempo e con quale frequenza la sua organizzazione utilizza il servizio Telemaco?

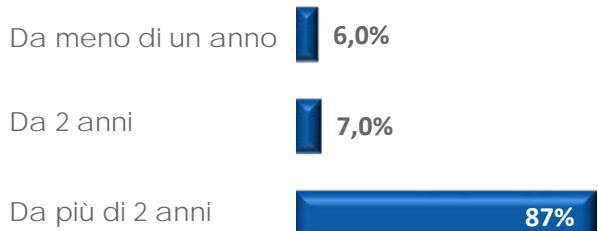
2017



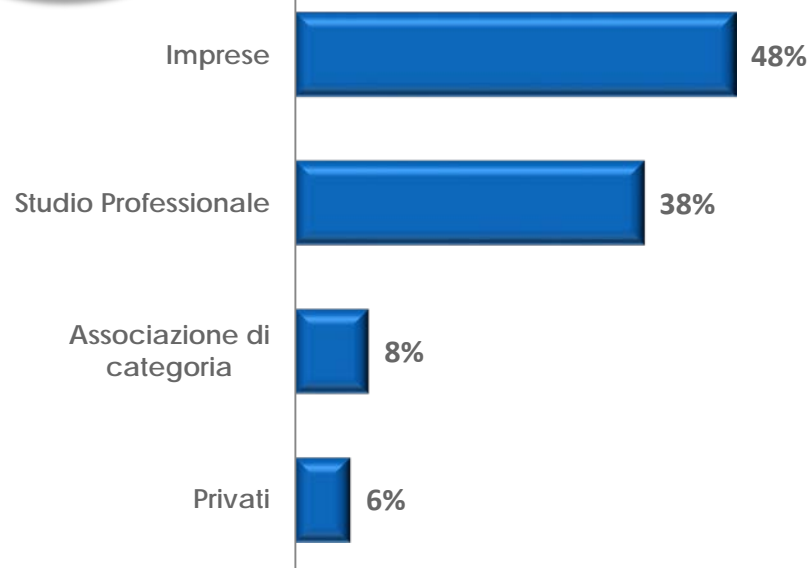
## Studi Professionali-2017



## Imprese-2017



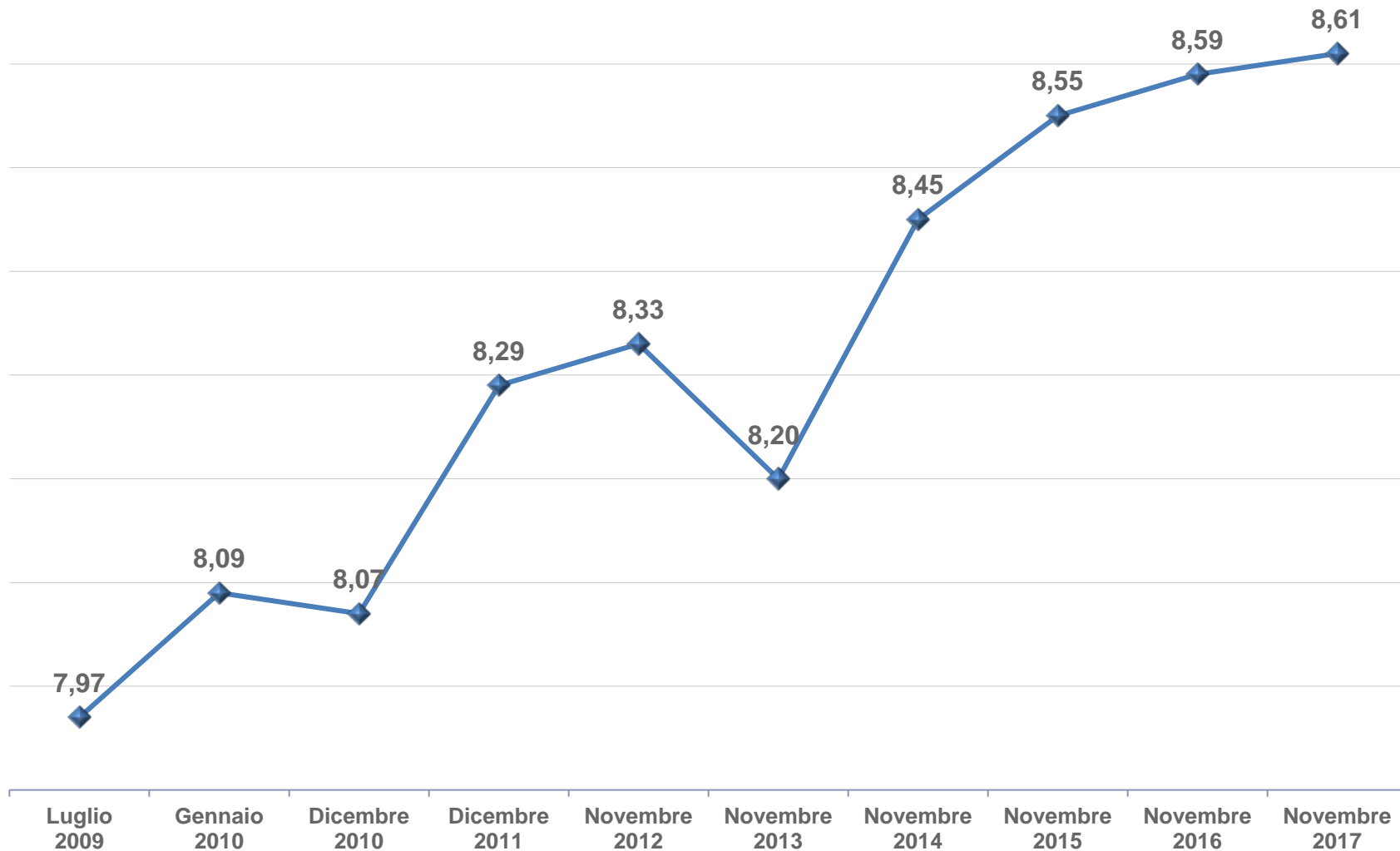
Il 46% degli intervistati usufruisce dei servizi più volte alla settimana



Campione intervistato: 273  
Utilizzatori più volte a settimana- tutti i giorni

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

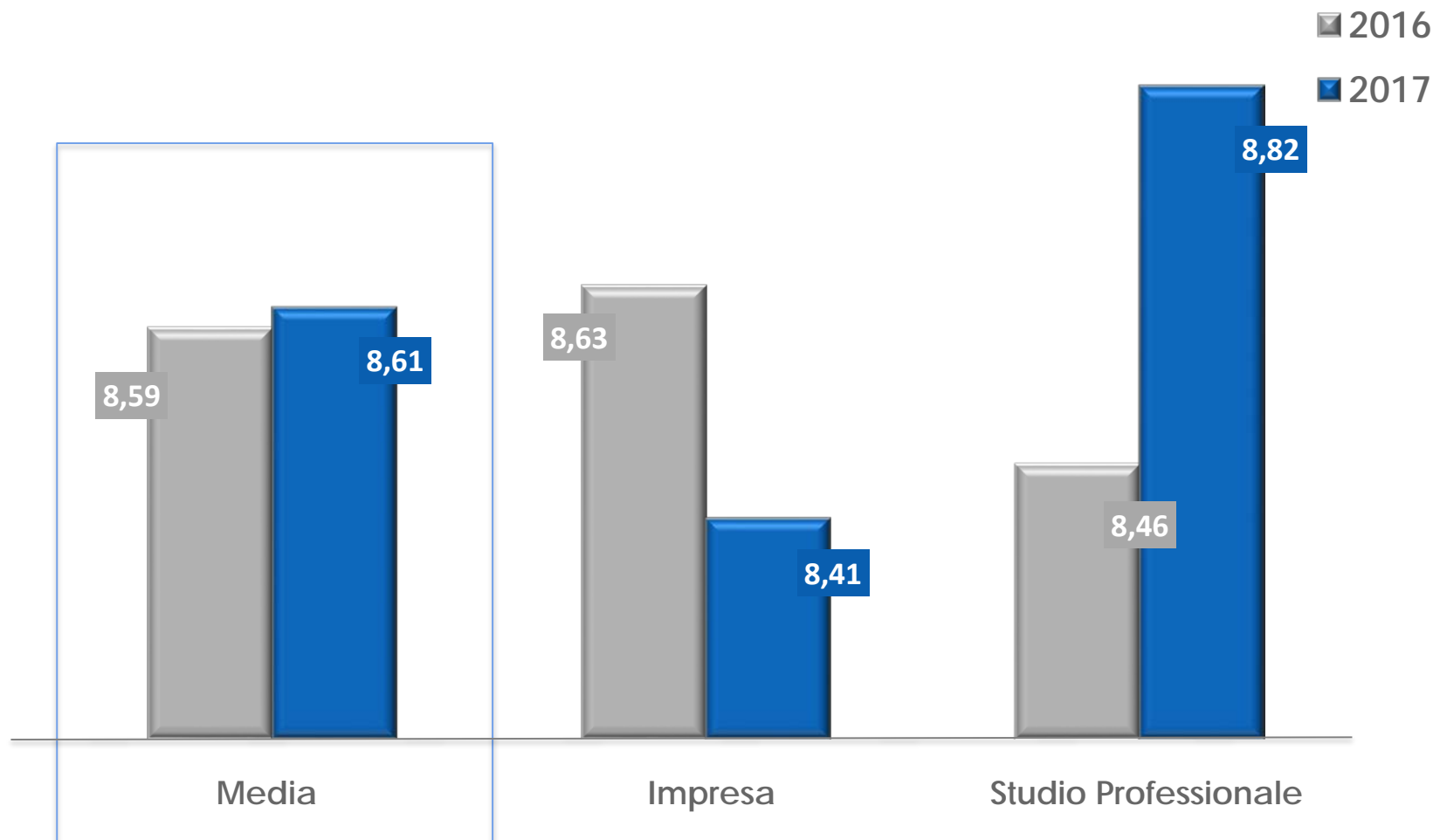
Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco





# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

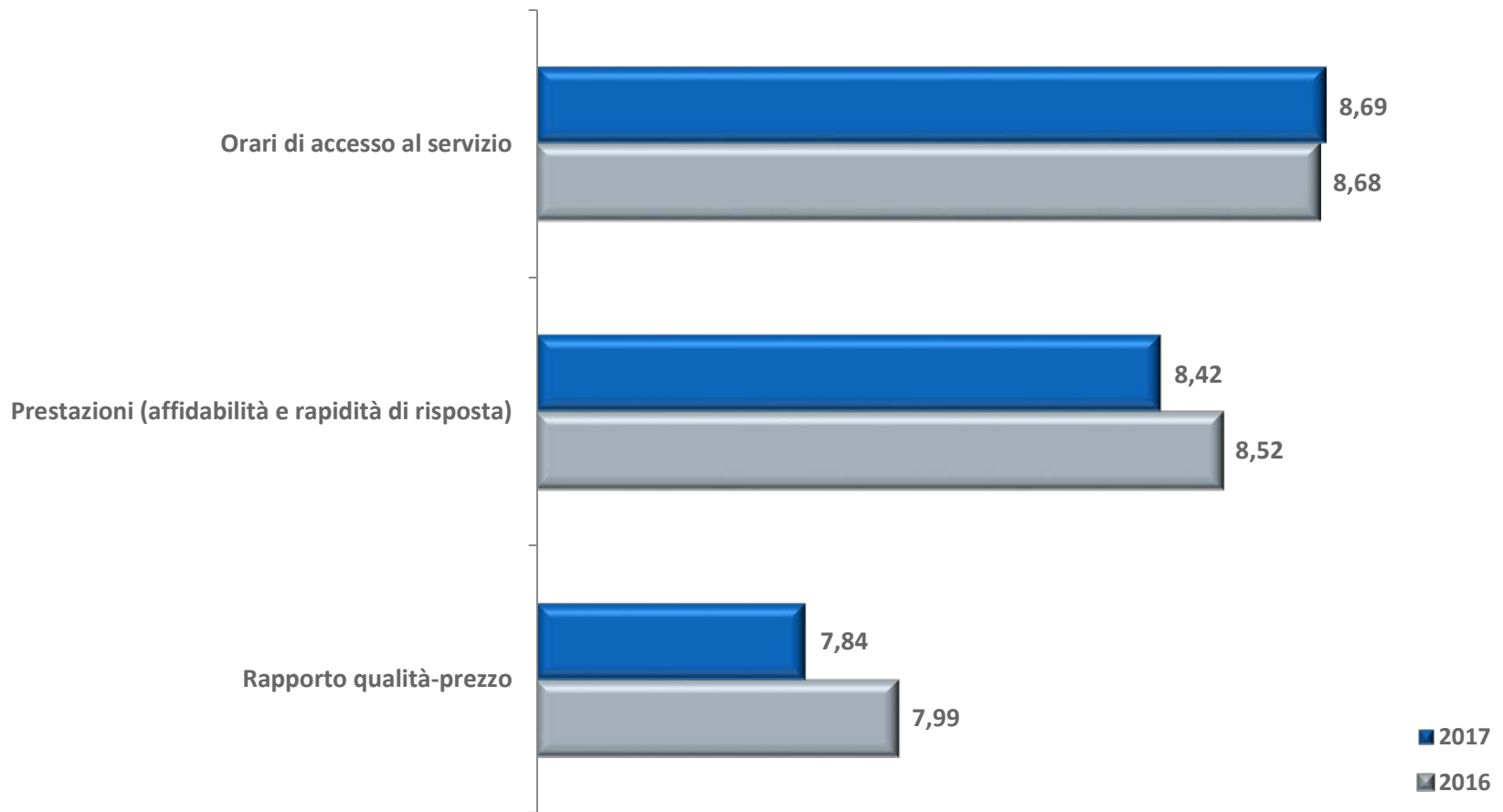
Confronto con la rilevazione precedente del grado di soddisfazione complessiva del servizio Telemaco con dettaglio utenti “Imprese” e “Studi Professionali”



Campione intervistato:  
2016-605 clienti  
2017-600 clienti

# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Grado di soddisfazione dei servizi Telemaco: confronto con la rilevazione precedente



Campione intervistato:  
2016-605 clienti  
2017-600 clienti

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Grado di soddisfazione dei servizi Telemaco: approfondimento su alcune funzioni «rivisitate»

2016

Facilità d'uso per  
ricerca  
informazioni



Organizzazione e  
presentazione  
informazioni



Accesso alle sezioni dedicate: Visure e  
Blocchi/Atti e Bilanci/certificati



Monitoraggio di variazioni di imprese



Informazioni sui costi della ricerca e  
dei prospetti ufficiali acquistabili



Estrazione di elenchi di Imprese



Modifica, salvataggio e riutilizzo delle  
ricerche



Ricerca tramite box con  
autocompilazione a partire da  
denominazione o attività dell'impresa



Ricerca standard con selezione di più  
criteri

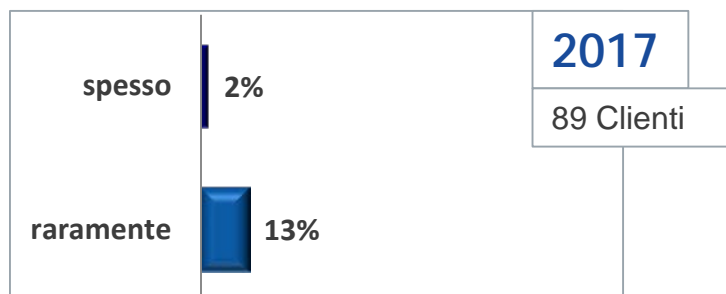
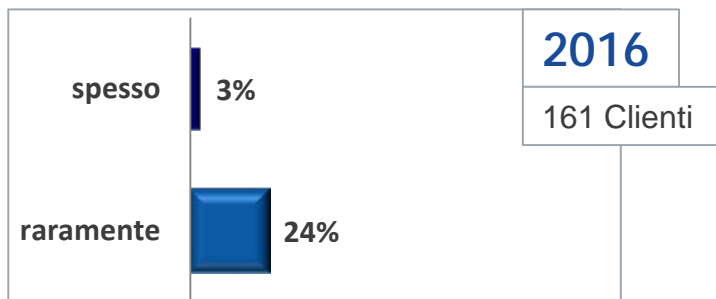


Campione intervistato:  
2016-605 clienti  
2017-600 clienti

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Grado di soddisfazione dell'assistenza telefonica sul servizio Telemaco

## UTILIZZO



## SODDISFAZIONE

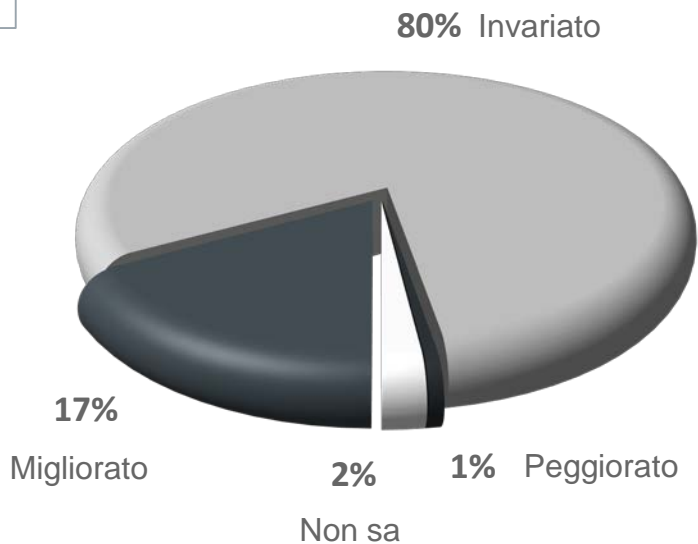
	2016	2017
Tempi di attesa alla chiamata	7,38	8
Competenza del personale	7,92	8,39
Disponibilità e cortesia del personale	8,17	8,51
Efficacia delle risposte e delle soluzioni ricevute	7,94	8,39

Campione intervistato:  
2016-605 clienti  
2017-600 clienti

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

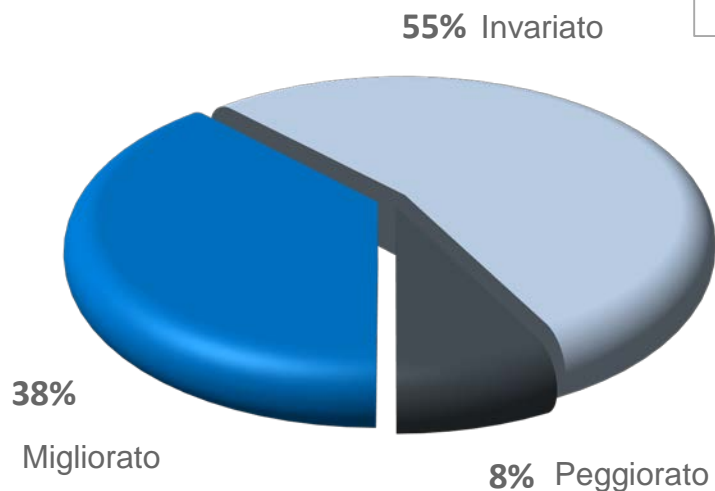
Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

2016



Campione intervistato:  
2016-605 clienti

2017



Campione intervistato:  
2017-600 clienti



## Customer Satisfaction 2017 Telemaco Utenti Diretti – Pratiche

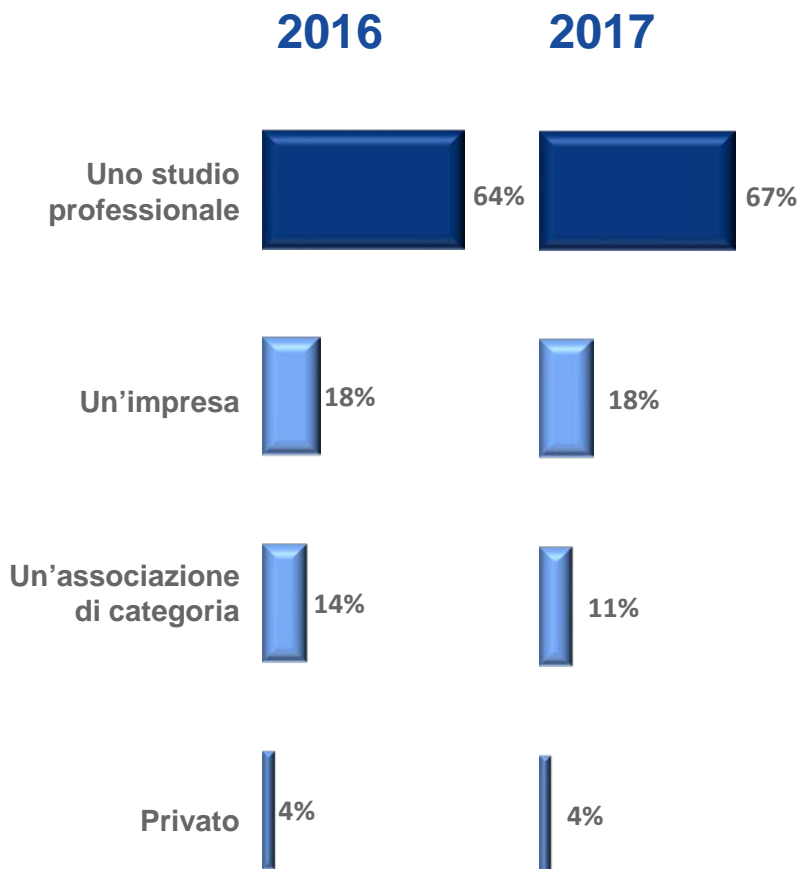
La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** nel mese di novembre 2017 attraverso la somministrazione di 604 interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Il campione coinvolto nell'indagine è costituito da clienti che hanno utilizzato il servizio Telemaco per l'invio di pratiche telematiche.

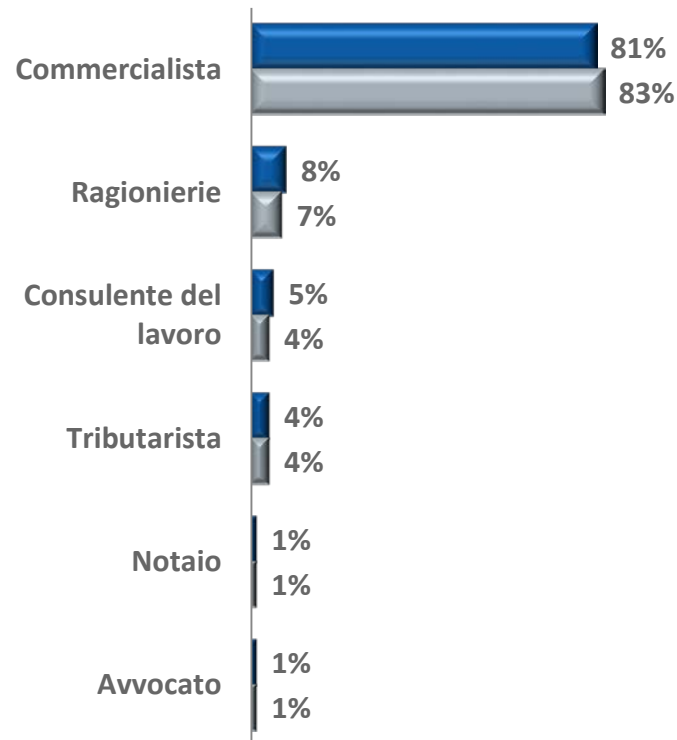
*Scala di valutazione utilizzata: 1-10*

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

La Sua organizzazione è ... ?



Il Suo studio professionale a quale tipologia appartiene?



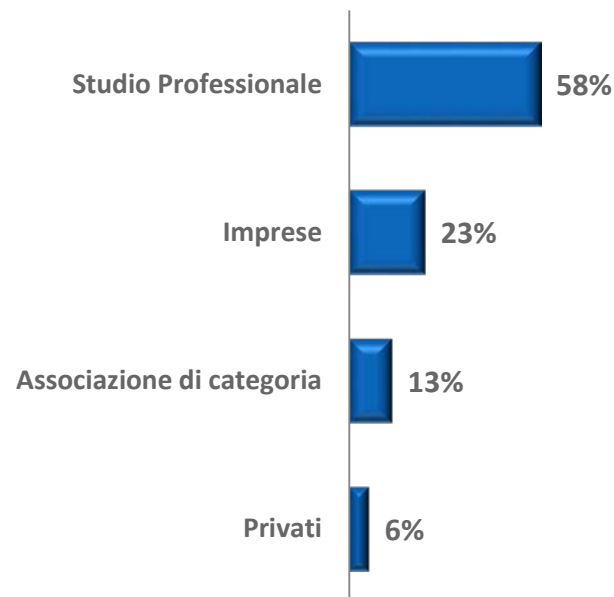
Campione intervistato:  
2016-600 clienti  
2017-604 clienti  
InfoCamere.it

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Da quanto tempo e con quale frequenza la sua organizzazione utilizza il servizio Telemaco?



Il 59% degli intervistati usufruisce dei servizi più volte alla settimana



## Imprese-2017



## Studi Professionali-2017

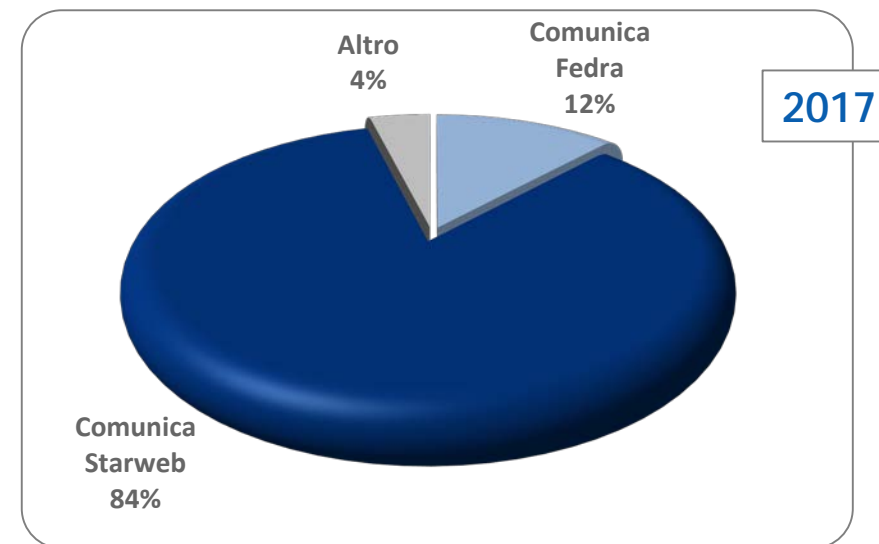
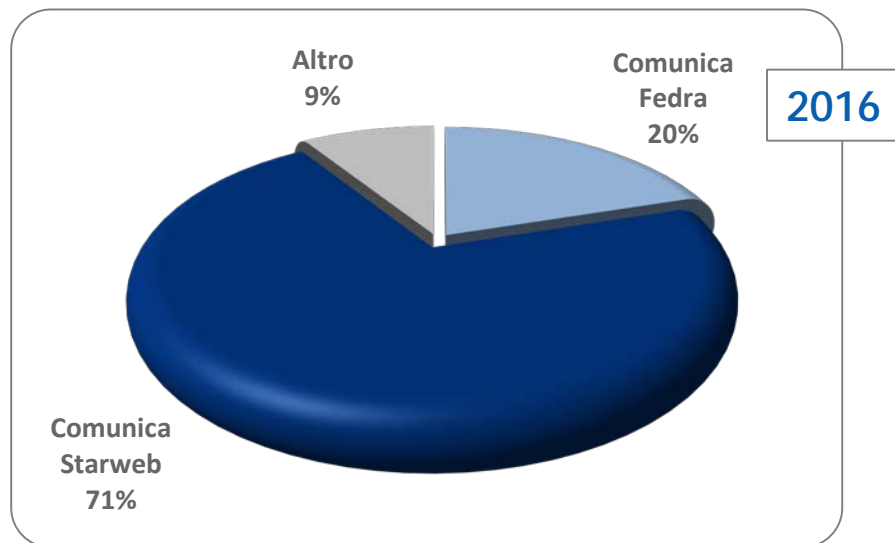
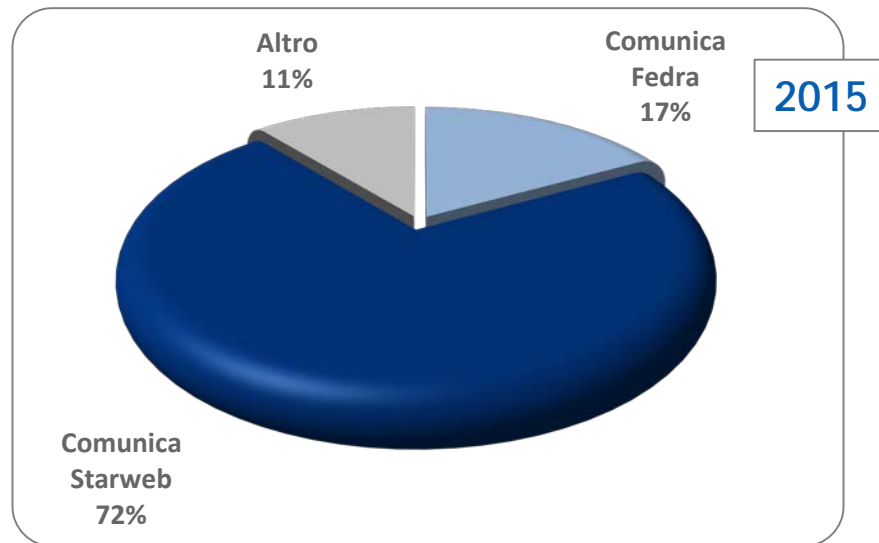
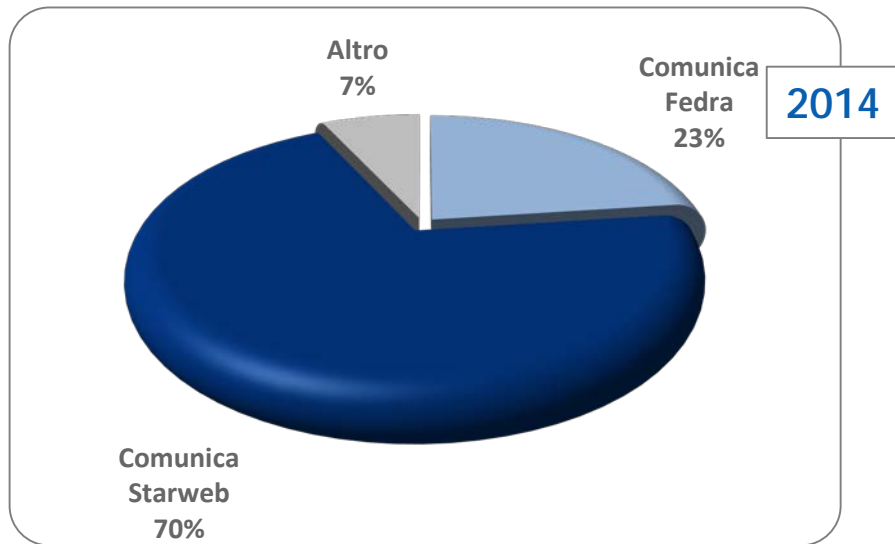


Campione intervistato: 351  
Utilizzatori più volte a settimana- tutti i giorni



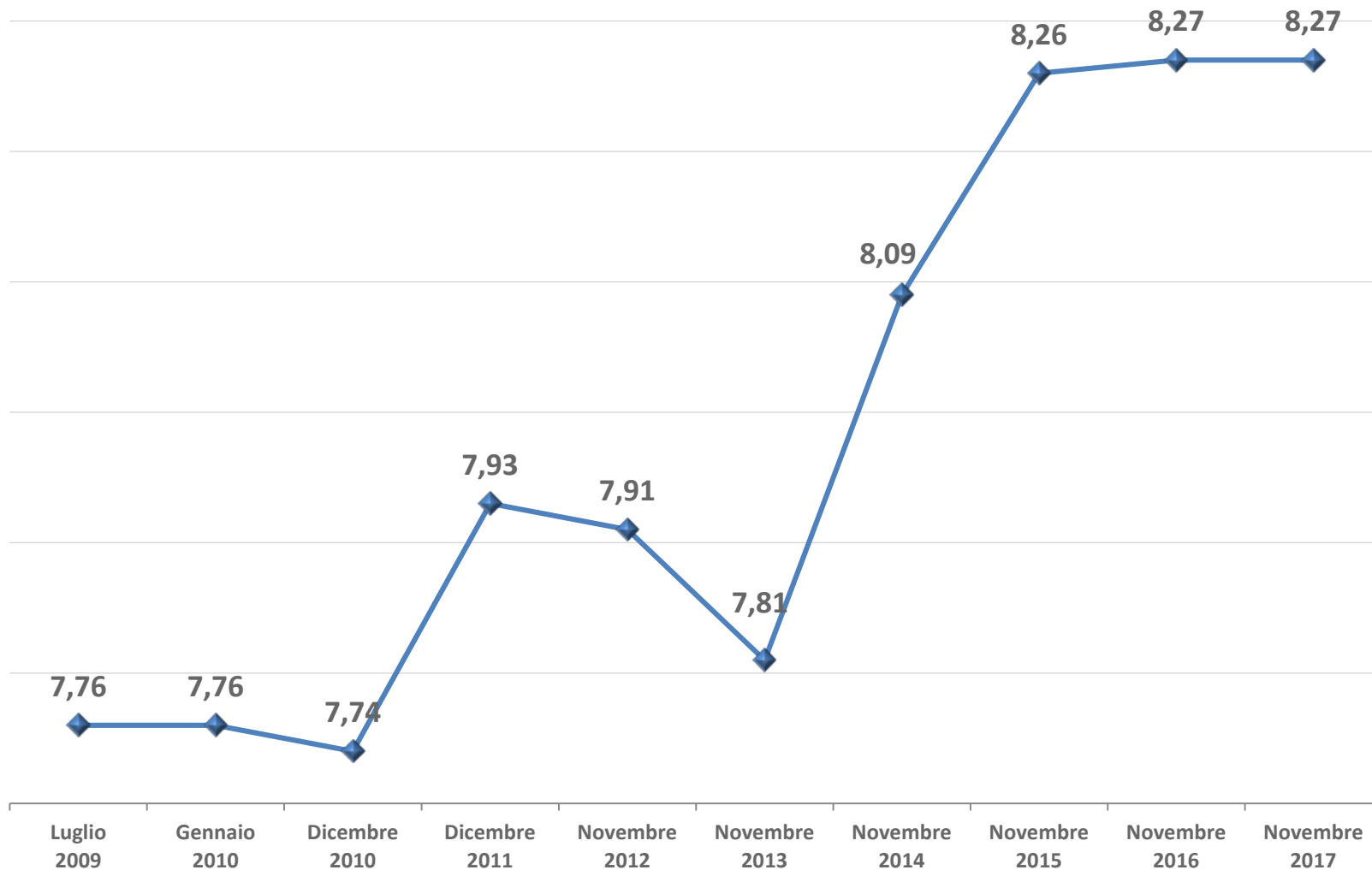
# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Quale strumento utilizza per la compilazione delle pratiche?



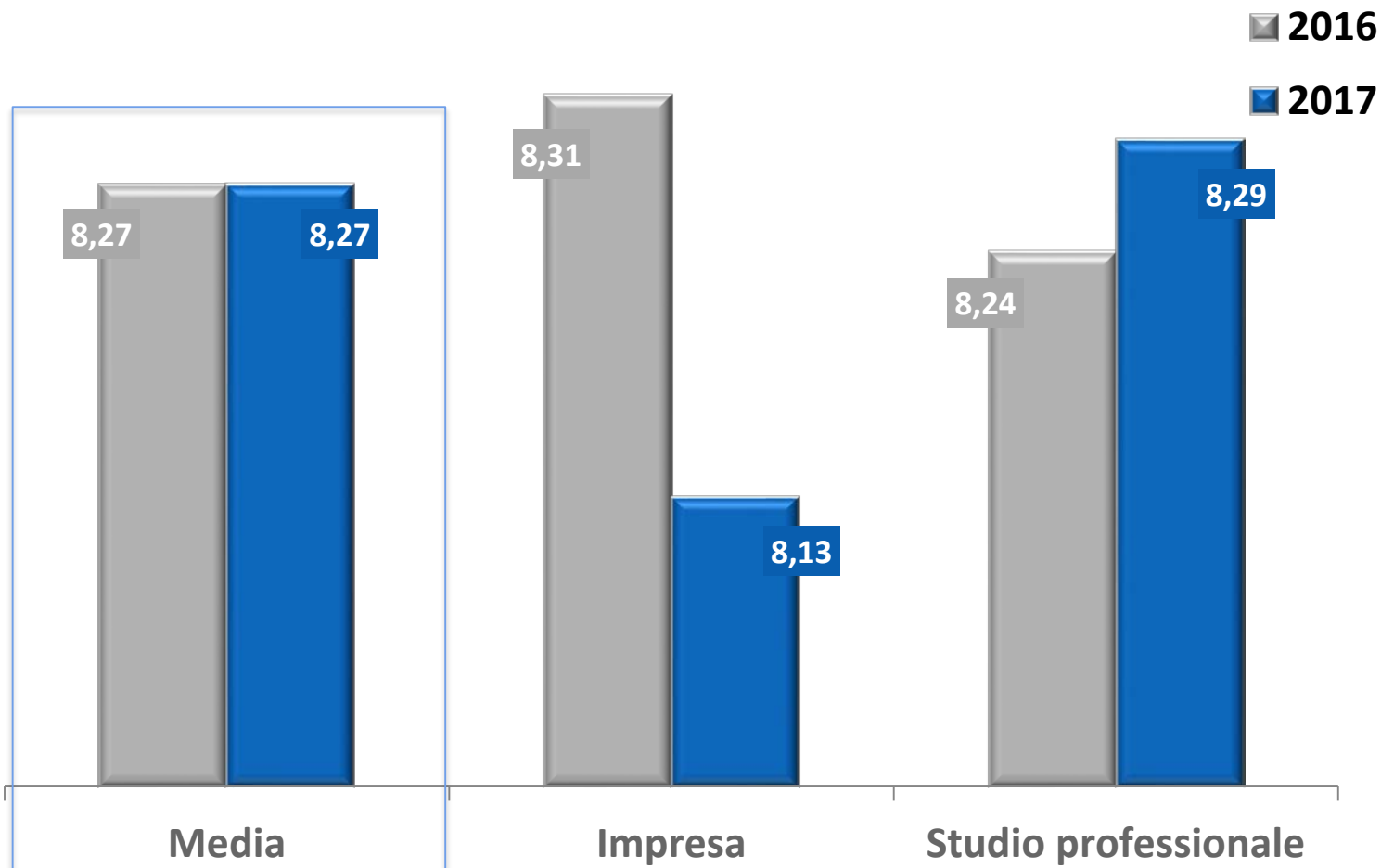
# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

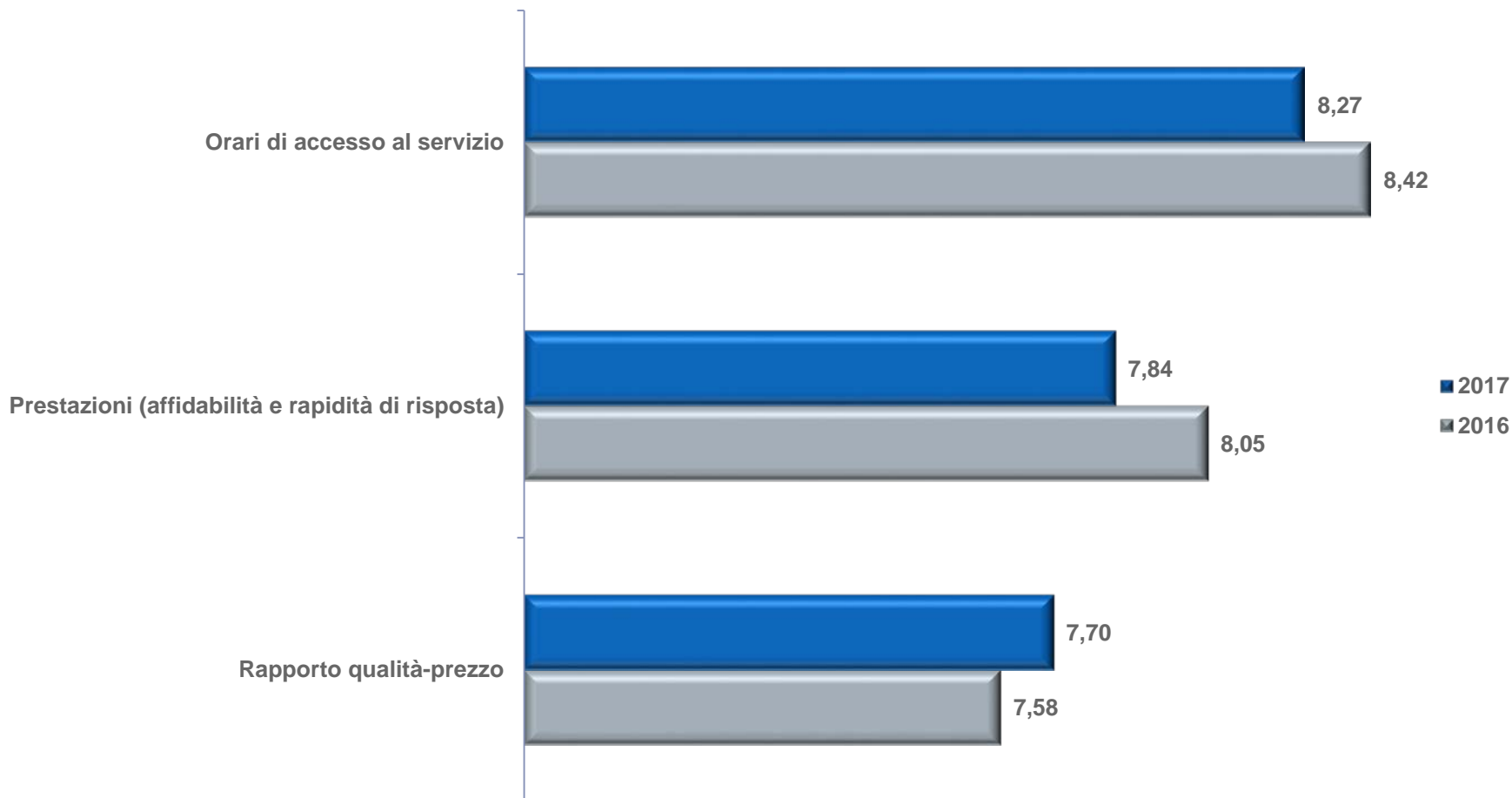
Confronto con la rilevazione precedente del grado di soddisfazione complessiva del servizio Telemaco con dettaglio utenti “Imprese” e “Studi Professionali”



Campione intervistato:  
2017-604 clienti  
2016-600 clienti  
InfoCamere.it

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Grado di soddisfazione dei servizi Telemaco: confronto con la rilevazione precedente



Campione intervistato:

2016-600 clienti

2017-604 clienti

InfoCamere.it

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Grado di soddisfazione dei servizi Telemaco: approfondimento su alcune funzioni «rivisitate»

**2016**

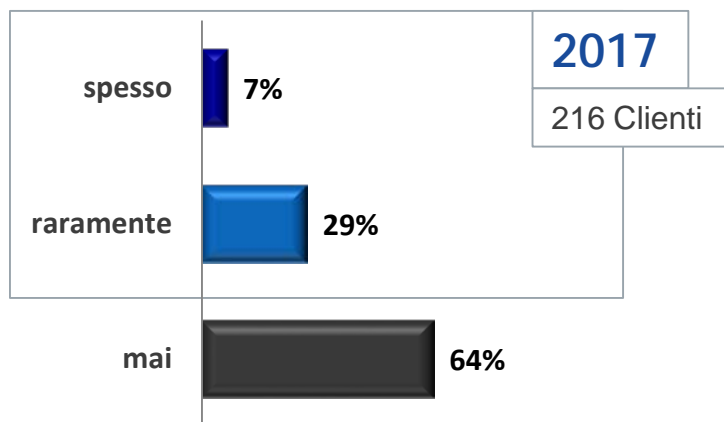
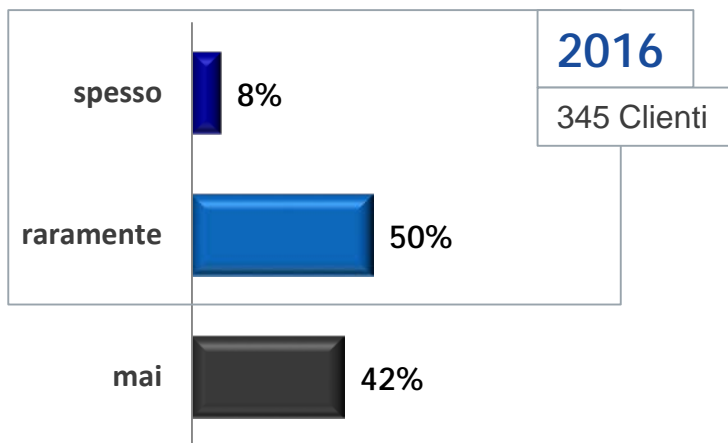


Campione intervistato:  
2016-600 clienti  
2017-604 clienti  
InfoCamere.it

# Customer Satisfaction 2017 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Grado di soddisfazione dell'assistenza telefonica sul servizio Telemaco

## UTILIZZO



## SODDISFAZIONE

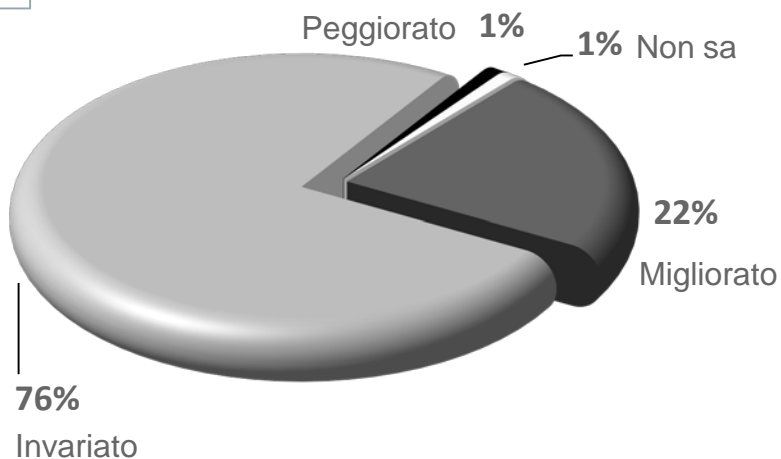
	2016	2017
Tempi di attesa alla chiamata	6,71	7,06
Competenza del personale	7,54	7,74
Disponibilità e cortesia del personale	7,93	8,01
Efficacia delle risposte e delle soluzioni ricevute	7,67	7,71

Campione intervistato:  
2016-600 clienti  
2017-604 clienti

# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

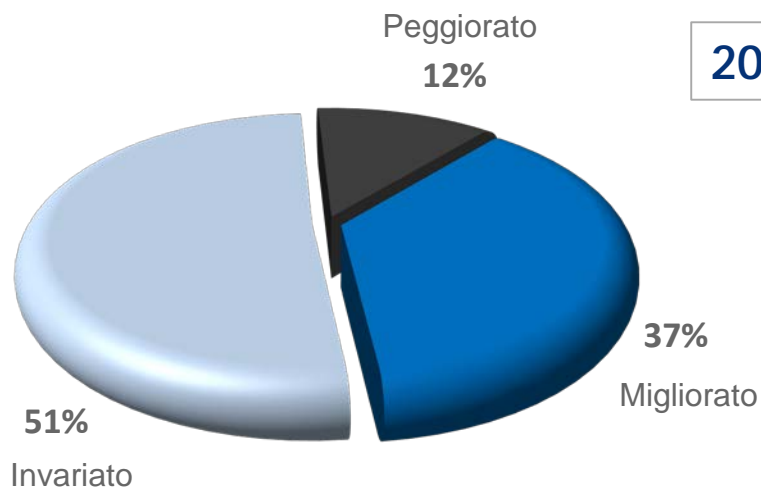
Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

2016



Campione intervistato:  
2016-600 clienti

2017



Campione intervistato:  
2017-604 clienti



Innovare è Crescere

# Grazie per l'attenzione.

**Alessandro Lacquaniti – Direzione Risorse Umane**

[Alessandro.lacquaniti@infocamere.it](mailto:Alessandro.lacquaniti@infocamere.it)

[infocamere.it](http://infocamere.it)



[twitter.com/infocamere](https://twitter.com/infocamere)

