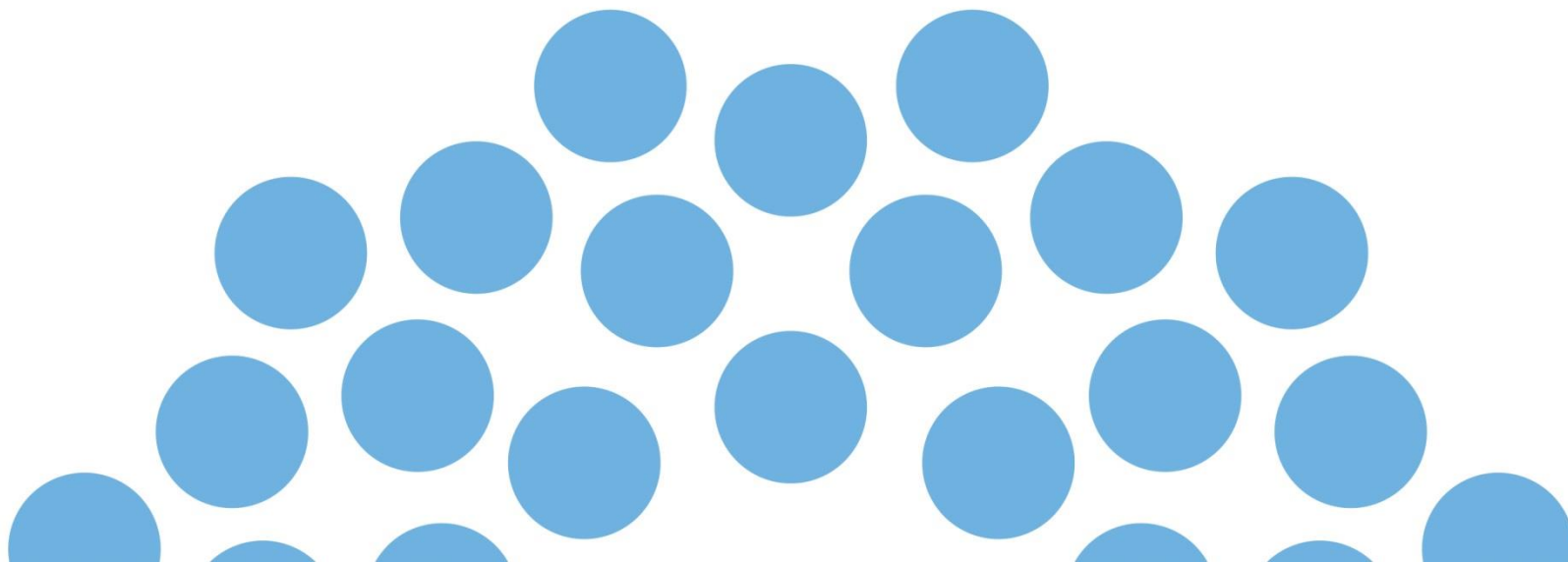


Risultati Customer Satisfaction 2018





Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

- **Interviste ai Segretari Generali: *da pag.3 a pag.6***
- **Rilevazione Istituzionale: *da pag.7 a pag.10***
- **Rilevazione CRM: *pag. 11***
- **Rilevazione R.I. - Istruttoria e Servizi Efficienza: *pag. 12***
- **Rilevazione GSuite: *pag. 13***
- **Rilevazione Contabilità 2.0: *pag. 14***
- **Rilevazione SARI – Servizio Supporto Specialistico Registro Imprese: *pag. 15***

Customer Satisfaction 2018 - 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 negli ultimi 3 anni. Per garantire la continuità dell'iniziativa, l'impianto delle domande è rimasto il medesimo degli anni precedenti, mentre i Servizi analizzati sono cambiati (Google, Pid, Fatturazione Elettronica etc.)

La percentuale di adesione all'iniziativa si è mantenuta sopra il 90%.

Rilevazione effettuata tramite intervista de visu	2016	2017	2018
N° Camere coinvolte	97	84 <i>(su 91)</i>	77 <i>(su 84)</i>
N° interviste effettuate	89	79	71
% Camere coinvolte	95%	92%	92%
Valutazione generale	8,2	8,5	8,6

Customer Satisfaction 2018 - 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** ? (GDPR)

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 5: Come valuta la **comunicazione istituzionale** di InfoCamere? (Piano attività, Incontro SG, comunicazione CDA, Pubblicazioni su sicurezza)

Domanda 6: Come valuta la **comunicazione operativa** di InfoCamere? (Webinar, «Oggi si parla di», Rilasci e nuove funzionalità)

Innovazione e trasformazione digitale

Domanda 3: Come valuta l'operato di InfoCamere verso le P.M.I. in merito all'**Agenda Digitale** che ha trovato operatività nelle seguenti iniziative (Spie e Cassetto, Fatturazione Elettronica, Libri Digitali, PID, Pago PA, Nuovi token) ?

Presidio territoriale che InfoCamere offre alle Camere di Commercio

Domanda 7: - Come valuta la qualità del **presidio** che InfoCamere fornisce al **territorio**? (Consulente Cliente, Consulente Tecnico, esigenze della cciaa)

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

Domanda 4: Come valuta l'impatto **dell'innovazione tecnologica** di InfoCamere nella capacità di **efficientare** i **processi interni** delle Camere di Commercio? (CRM, MOPA, Gsuite, H.C.R., GEDOC)

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

Domanda 8: 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 2018 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali - principali risultanze

Il voto generale 2018 in relazione ai due anni precedenti

migliorativo	peggiorativo	invariato
40 cciaa	12 cciaa	10 cciaa

Aspetti largamente apprezzati

- **Condivisione attività e decisioni del CDA**
- Supporto all'accorpamento
- Incontri con le imprese
- **Webinar «Oggi si parla di...»**, etc.
- Incontro tra SG (BO) e iniziative di sistema
- **Prodotti verso le imprese**, in particolare *Cassetto digitale, Fattura Elettronica, SPID, Libri Digitali*
- Suite Google
- Comunicazione operativa sui servizi verso le cciaa (release e altro)
- Assistenza alla *Contabilità 2.0*
- Supporto territoriale CC e CT

Temi proposti dai Seg. Generali

- **Approccio più diretto al mercato** delle imprese e delle altre PA, prodotti mirati, comunicazione mirata, minore o nessuna mediazione delle Camere
- Aumentare le occasioni di incontro e condivisione tra cciaa, SG, dirigenti, IC
- **Consulenza e formazione costanti su *GEDOC* e *Suite Google***
- Strumenti di misurazione produttività interna

Aspetti migliorabili

- **Commercializzazione da parte di IC di prodotti non ancora completamente maturi**
- **Richiesta di supporto alla Camera per arrivare al cliente finale**, ma Camera in debito di personale.
- GDPR, poca sinergia con UC e ritardi nelle tempistiche
- Efficienza nuova *Contabilità 2.0* e *Oracle*
- *Sipert*
- Usabilità *Gedoc* e *Delibere* (seppure applicativo giudicato positivamente)

Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali – Aree di intervento

InfoCamere verso le imprese

Potenziare l'interazione diretta di InfoCamere verso le imprese, a supporto o per conto delle Camere, soprattutto nei casi di limitazione delle risorse. Rafforzare l'offerta di prodotti finiti mirati alle esigenze delle imprese, senza la necessità di intermediazione o promozione da parte della Camera.

Formazione e consulenza

Consolidare e sviluppare l'offerta di formazione e consulenza costante e periodica, sui temi che hanno un alto impatto su tutta la Camera (es. Google Suite, GEDOC, Sicurezza e Privacy, etc.).

Comunicazione

Mantenere una comunicazione strategica verso il management delle Camere con una comunicazione puntuale e di dettaglio verso le funzioni camerali fruitrici dei servizi InfoCamere. Affinare le comunicazioni di sistema.

Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: confronto 2017 / 2018

**Rilevazione attiva dal 19 Novembre al 21 Dicembre 2018
effettuata tramite compilazione di un questionario on-line**

	2017	2018
Destinatari	Responsabili/Dirigenti	Responsabili/Dirigenti
N° Questionari inviati	740	687
N° Questionari compilati	513	458
% compilazione	69%	67%
Valutazione generale	8,3	8,4

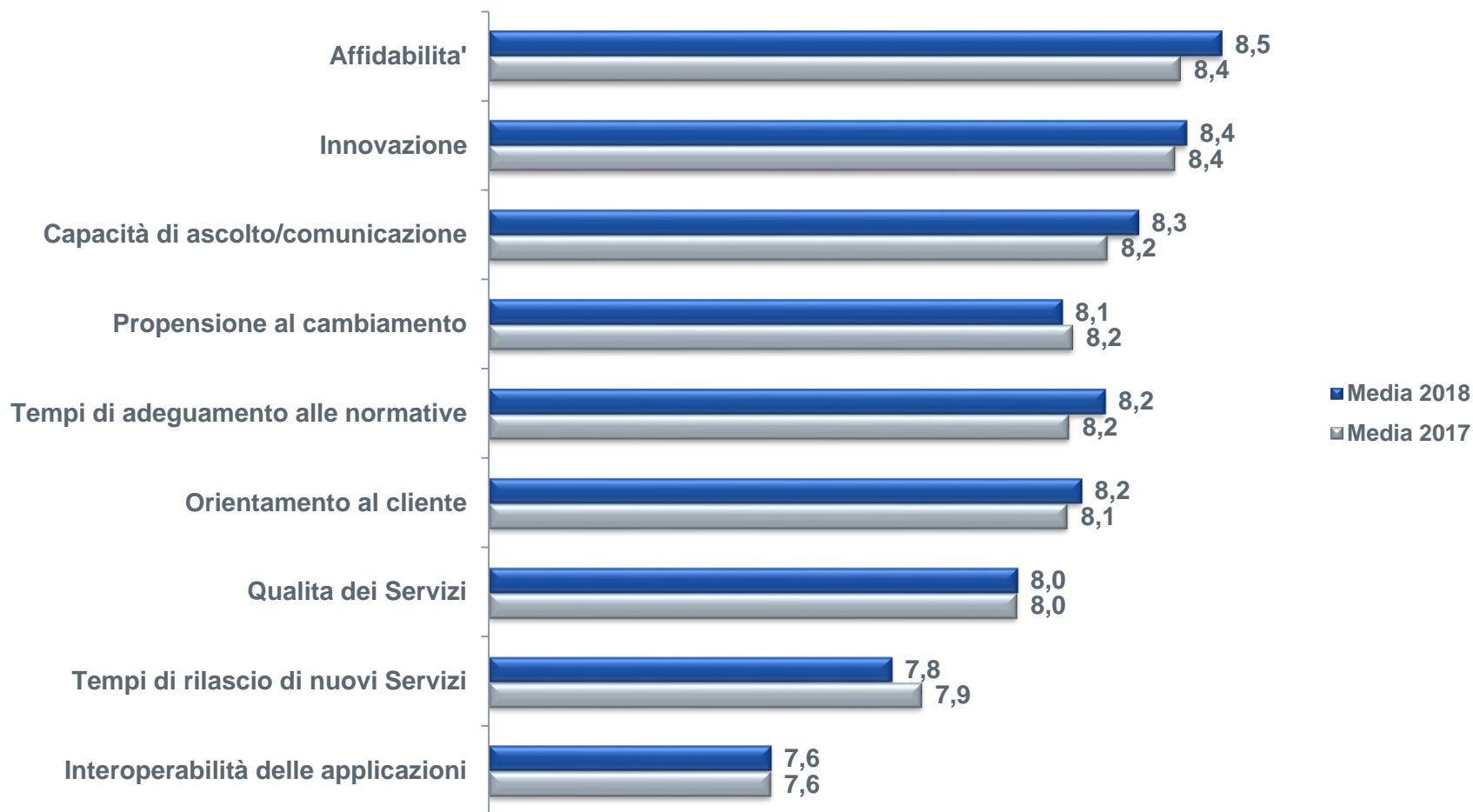
Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

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>	458	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>	458	9,0 (+0,2 rispetto 2017)
<i>Che punteggio darebbe, complessivamente, alle azioni e ai contributi messi in campo da InfoCamere per la Sua Camera di Commercio?</i>	535	8,2
<i>Quanto é complessivamente soddisfatto dei Servizi da Lei prevalentemente utilizzati?</i>	458	8,1
MEDIA GENERALE		8,4

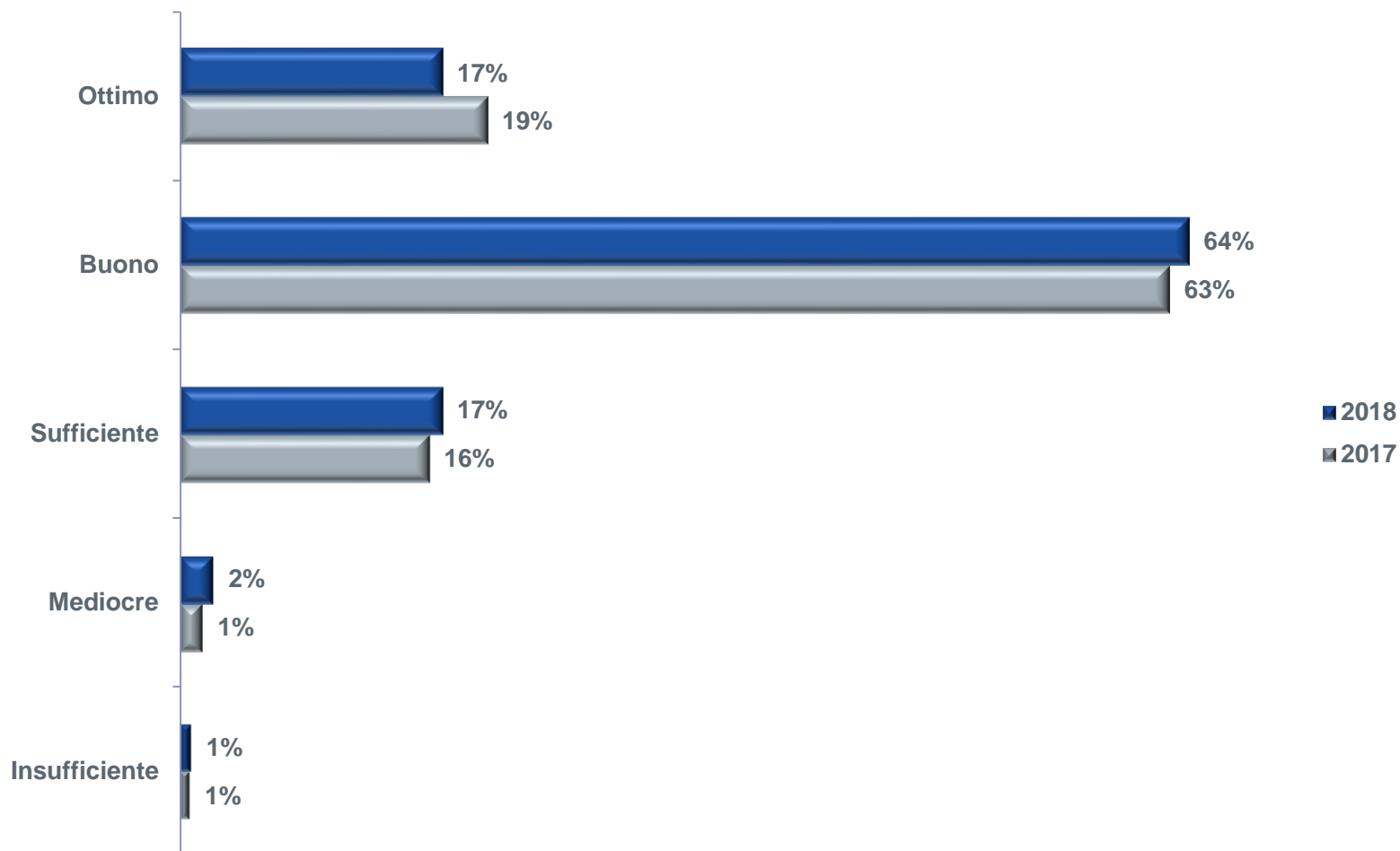
Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

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



Customer Satisfaction 2018 - 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 2018 - CCIAA

Rilevazione CRM

Rilevazione effettuata tramite questionario on-line attiva nel mese di luglio 2018

	2018
Camere coinvolte	32
Destinatari	Tutti gli utenti abilitati delle Camere migrate in modalità «Completa»
N° Utenti coinvolti	162
N° Questionari compilati	74
% compilazione	46%
Valutazione generale	7,57

Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

Rilevazione R.I. - Istruttoria e Servizi Efficienza

Rilevazione effettuata tramite questionario on-line attiva dal 21 Settembre al 19 ottobre 2018

	2018
Camere coinvolte	Tutte
Destinatari	Tutti gli utenti abilitati a Scriba
N° Utenti coinvolti	1.828
N° Questionari compilati	842
% compilazione	46%
Valutazione generale	7,51

Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

Rilevazione GSuite

Rilevazione effettuata tramite questionario on-line attiva dal 2 Ottobre al 31 Ottobre 2018

	2018
Camere coinvolte	23
Destinatari	Tutti gli Early Adopter delle Camere migrate
N° Utenti coinvolti	297
N° Questionari compilati	137
% compilazione	46%
Valutazione generale	7,52

Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

Rilevazione Contabilità 2.0

Rilevazione effettuata tramite questionario on-line attiva dal 19 Novembre al 12 Dicembre 2018

	2018
Camere coinvolte	11
Destinatari	Tutti gli utenti abilitati delle Camere Pilota
N° Utenti coinvolti	120
N° Questionari compilati	61
% compilazione	51%
Valutazione generale	7,87

Customer Satisfaction 2018 - CCIAA

Rilevazione SARI – Servizio Supporto Specialistico Registro Imprese

Rilevazione effettuata tramite questionario on-line attiva dal 22 Gennaio al 5 Febbraio 2019

	2019
Camere coinvolte	5
Destinatari	Tutti coloro che hanno inviato almeno una pratica al R.I. da quando è partito il Servizio
N° Utenti coinvolti	7.676
N° Questionari compilati	323
% compilazione	4%
Valutazione generale	7,65



Customer Satisfaction 2018

Telemaco Utenti Diretti

Inquiry e Pratiche

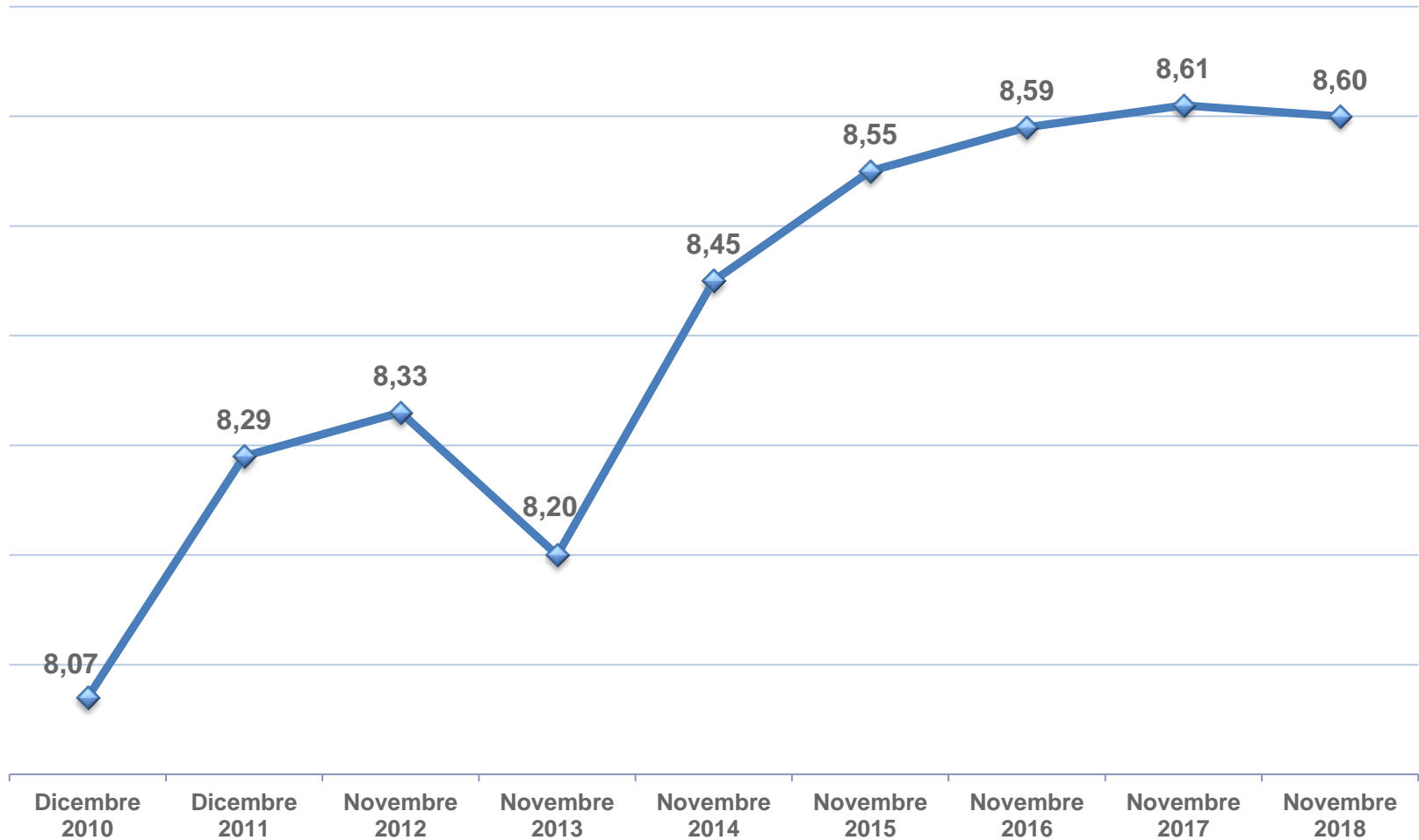
La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** nel mese di novembre 2018 attraverso la somministrazione di 1.200 interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco a fini puramente consultativi (Inquiry): *pagg. 16 e 17*
- - 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco per l'invio di pratiche telematiche (Pratiche)): *pagg. 18 e 19*

Scala di valutazione utilizzata: 1-10

Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - *Inquiry*

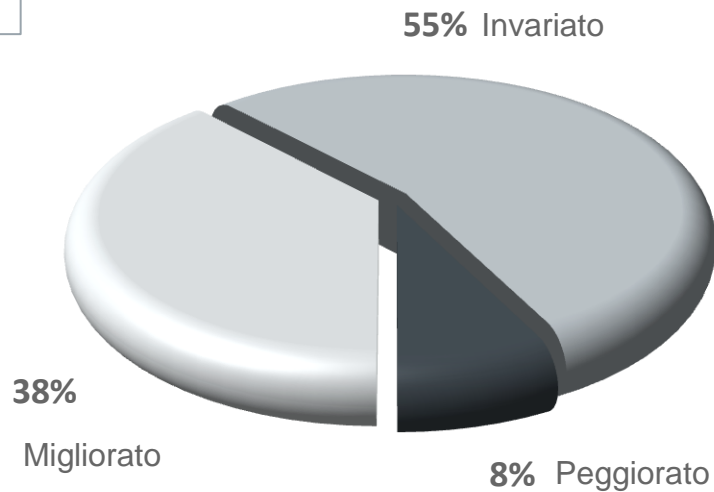
Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

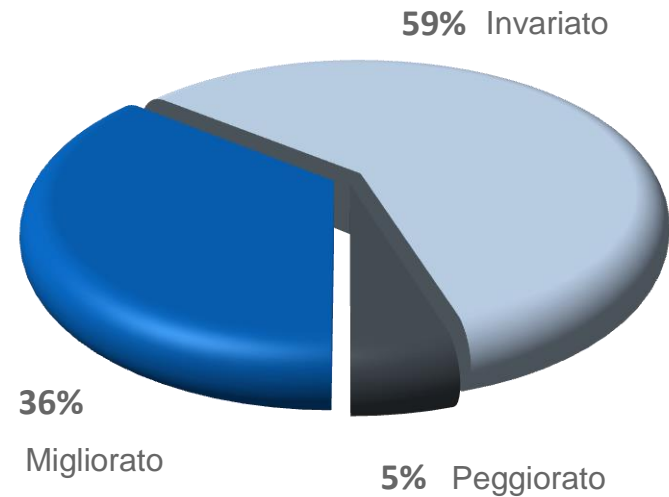
Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

2017



Campione intervistato:
2017-600 clienti

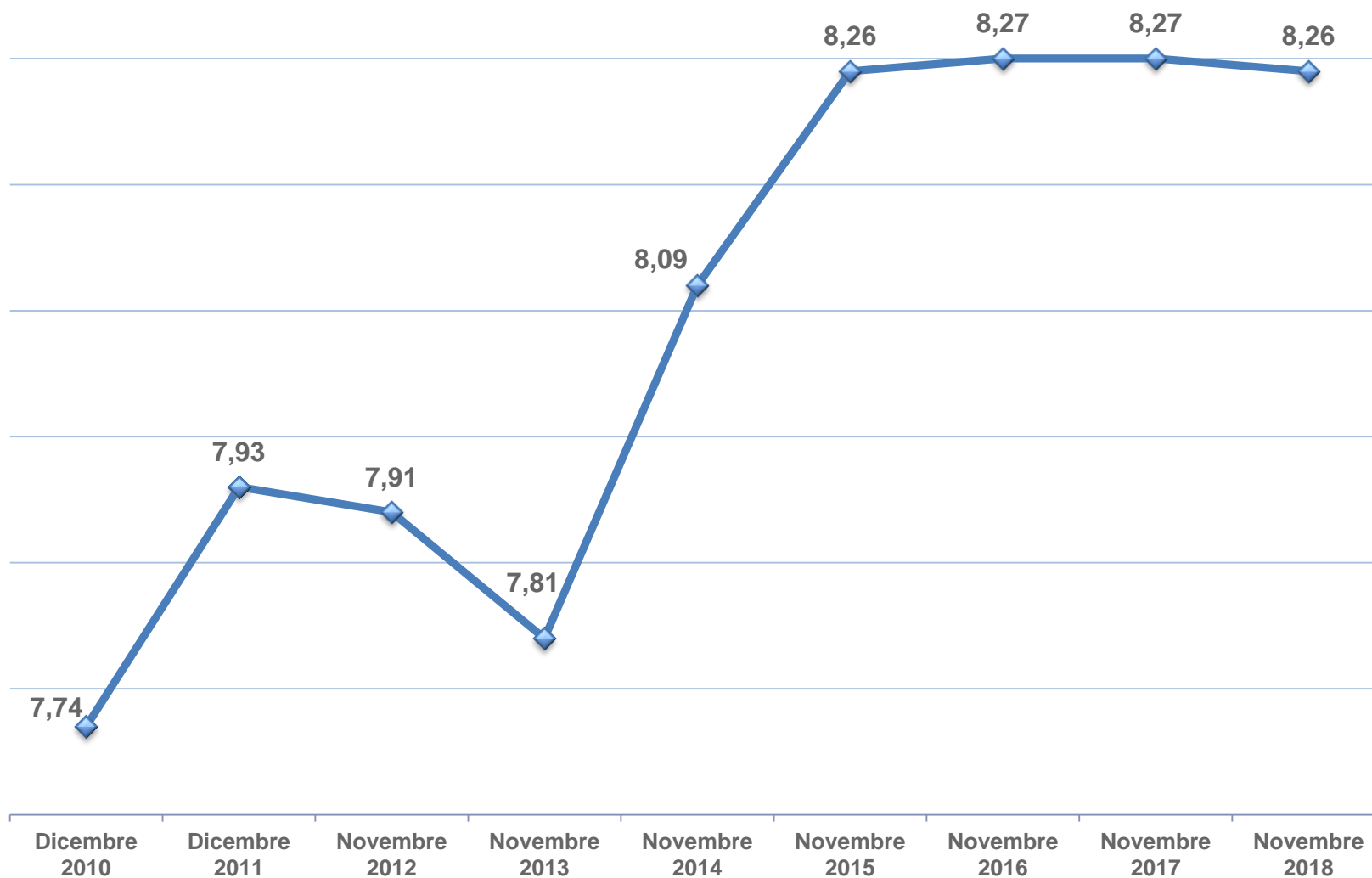
2018



Campione intervistato:
2018-600 clienti

Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

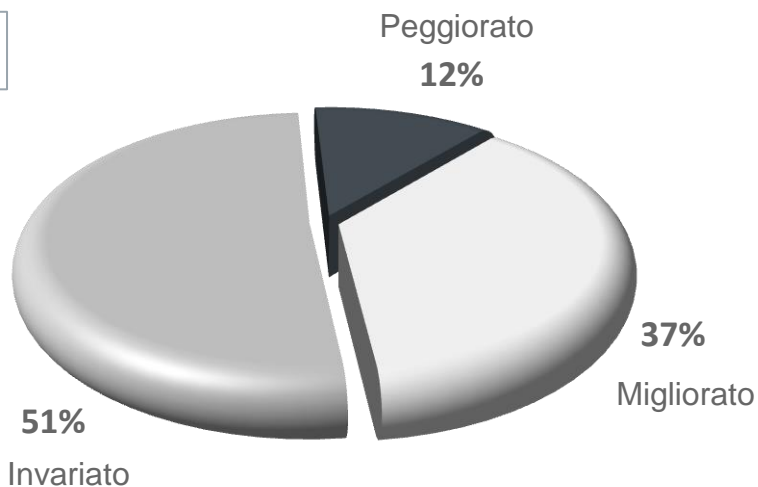
Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

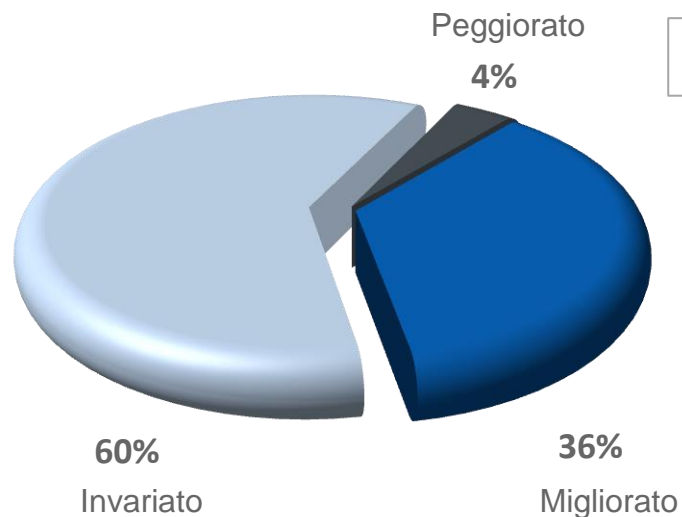
Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

2017



Campione intervistato:
2017-604 clienti

2018



Campione intervistato:
2018-600 clienti

Customer Satisfaction 2018

Sintesi dei risultati

Camere - Campagna Istituzionale	Risultato 2017	Risultato 2018
Complex	8,3	8,4
Redemption	69%	67%
Interoperabilità delle applicazioni	7,6	7,6
Qualità dei Servizi	8,0	8,0
Tempi di rilascio di nuovi Servizi	7,9	7,8

Camere - Campagne su Servizi	Risultato 2018
CRM	7,57
R.I. - Istruttoria e Servizi Efficienza	7,51
GSuite	7,52
Contabilità 2.0	7,87
SARI – Servizio Supporto Specialistico Registro Imprese	7,65

Campagne sui clienti TelemacoPay	Risultato 2017	Risultato 2018
TelemacoPay Consultazioni	8,61	8,60
TelemacoPay Pratiche	8,27	8,26



Innovare è Crescere

Grazie per l'attenzione.

