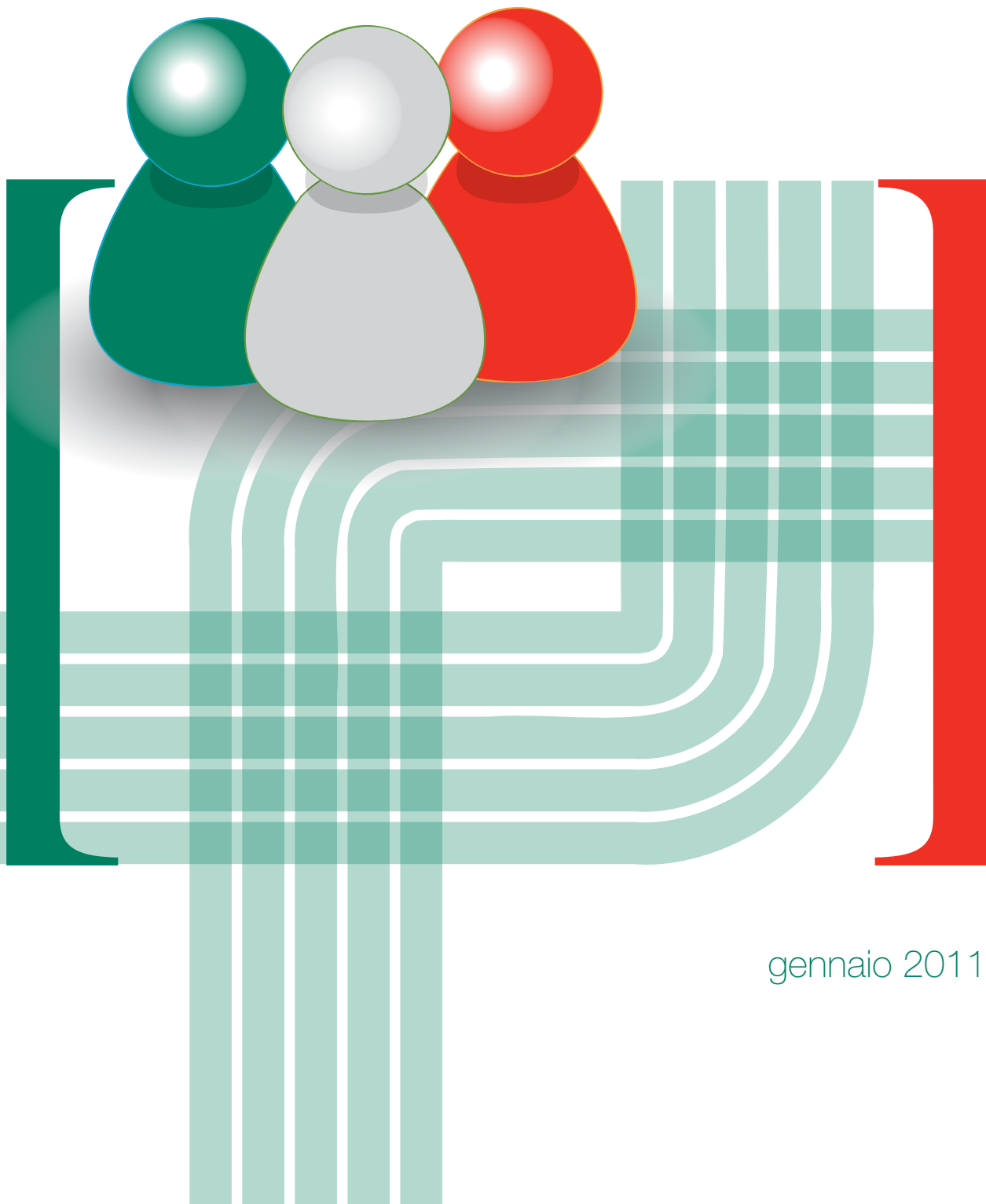


Gli standard qualitativi dei servizi dell'Istituto nazionale per il Commercio Estero



gennaio 2011

Gli standard qualitativi dei servizi dell'Istituto nazionale per il Commercio Estero.

Dare servizi di qualità significa fornire risposte pronte, coerenti ed esaurienti alle richieste formulate dal mondo imprenditoriale.

Già dalla fine del 2009, oltre all'adozione della Carta dei Servizi al Cliente, l'ICE aveva adottato e pubblicato sul proprio sito gli Standard Qualitativi per i propri servizi, fissando contenuti e tempi per l'erogazione degli stessi. Nel corso del 2010 è proseguito il processo di affinamento degli standard anche sulla base delle nuove disposizioni legislative del Dipartimento della Funzione Pubblica (D. lgs. 150/2009).

In base all'esperienza maturata sono stati anche indicati valori di performance più stringenti e ambiziosi.

Sono stati inoltre definiti indicatori di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia, in conformità alla delibera n. 88/2010 della CMIT (Commissione per la Valutazione e l'Integrità della Pubblica Amministrazione) per l'analisi e il monitoraggio dei servizi.

L'Istituto è stato altresì ammesso – a titolo sperimentale – tra le organizzazioni pilota che il Ministero della Funzione Pubblica ha selezionato per lo sviluppo del ciclo di gestione della performance nella Pubblica Amministrazione attraverso il "Barometro della Qualità".

Per le aziende interessate ai mercati internazionali, riportiamo di seguito gli standard dei principali servizi che i nostri uffici sono in grado di assicurare. Si tratta, nello specifico, dei servizi specializzati di assistenza e consulenza, degli eventi di promotion pubblica e dei corsi di formazione, che, nel loro insieme, compongono un'attività integrata di sostegno al processo di internazionalizzazione delle PMI.

Per ciascun servizio vengono illustrati analiticamente le caratteristiche specifiche, le fasi, le modalità, i tempi di fruizione e di erogazione e gli specifici indicatori che consentono di misurare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Scriveteci (osservazioni@ice.it) e aiutateci a migliorare.

Il Direttore Generale
Massimo Mamberti



INDICE DEI SERVIZI ICE

SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA ICE

1. ELENCHI NOMINATIVI DI OPERATORI ECONOMICI ESTERI	6
1.1 Elenco semplice di nominativi	6
1.2 Elenco di nominativi a maggior dettaglio merceologico	6
1.3 Elenco di contatti personalizzato	7
2. RICERCA PROFESSIONISTI LOCALI.....	7
3. RICERCA CLIENTI E PARTNER ESTERI	8
4. ORGANIZZAZIONE INCONTRI D’AFFARI	8
5. RICERCHE DI MERCATO PERSONALIZZATE	9
6. INFORMAZIONI RISERVATE SU IMPRESE ESTERE	9
7. EVENTI PROMOZIONALI E DI COMUNICAZIONE PERSONALIZZATI	10
7.1 Partecipazione individuale a fiere	10
7.2 Organizzazione di una Mostra autonoma dell’azienda	11
7.3 Organizzazione di altri Eventi autonomi aziendali	11
7.4 Eventi di comunicazione personalizzati	12
TABELLA INDICATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA ICE	13

EVENTI PROMOZIONALI ICE

8. PARTECIPAZIONE A INIZIATIVE PROMOZIONALI ORGANIZZATE DALL’ICE	14
TABELLA INDICATORI PER LE INIZIATIVE PROMOZIONALI	15

FORMAZIONE ICE

9. CORSI DI FORMAZIONE PER PICCOLE E MEDIE IMPRESE	16
TABELLA INDICATORI PER I CORSI ALLE PMI	16
10. CORSI POST LAUREA DI SPECIALIZZAZIONE IN COMMERCIO ESTERO (CORCE E ALTRI CORSI SIMILI)	17
TABELLA INDICATORI CORSI DI SPECIALIZZAZIONE	17
11. CORSI DI FORMAZIONE PER STRANIERI	18
TABELLA INDICATORI CORSI PER STRANIERI	18
12. CORSI DI FORMAZIONE ON LINE	19
TABELLA INDICATORI CORSI DI FORMAZIONE ON LINE	19

SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA ICE

1. ELENCHI NOMINATIVI DI OPERATORI ECONOMICI ESTERI

1.1 Elenco semplice di nominativi

Scopo del servizio:

Offrire un elenco di nominativi – massimo 15 – che riguardano importatori, agenti, trading company, esportatori locali, potenziali partner commerciali e industriali, appartenenti al settore merceologico d'interesse dell'azienda.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il costo del servizio è a tariffa fissa, secondo quanto indicato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta con invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- ▶ Trasmissione dell'elenco dei nominativi entro 5 gg. lavorativi dall'accettazione della richiesta.
- ▶ L'elenco contiene i dati anagrafici di max 15 nominativi con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail aziendale), attività principale (es. agente, concessionario, grossista/distributore ecc.) e settore merceologico.
- ▶ Aggiornamento dei dati all'ultimo trimestre precedente la trasmissione.
- ▶ Sostituzione gratuita dei dati inesatti.

1.2 Elenco di nominativi a maggior dettaglio merceologico

Scopo del servizio:

Selezione, compilazione e fornitura di un elenco, fino a un massimo di 15 nominativi, approfondito e dettagliato sotto il profilo anagrafico e merceologico.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il costo del servizio è a tariffa fissa, secondo quanto indicato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Controllo preliminare sulle fonti disponibili, per verificare se esistano nel Paese controparti del tipo richiesto dal cliente.
- ▶ Invio del preventivo dopo il controllo preliminare, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- ▶ Trasmissione dell'elenco dei nominativi, entro 10gg. lavorativi dall'accettazione del preventivo.
- ▶ L'elenco contiene i dati anagrafici di max 15 nominativi con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail aziendale e della persona di contatto, nel rispetto della normativa locale sulla privacy), attività principale (es. agente, concessionario, grossista/distributore, produttore, utilizzatore finale ecc.) e settore/segmento merceologico, con prodotti e servizi e ogni specifica disponibile.
- ▶ Aggiornamento dei dati contestuale alla richiesta del servizio.

1.3 Elenco di contatti personalizzato

Scopo del servizio:

Fornitura di un elenco di nominativi ritagliato sulle specifiche esigenze del cliente, che richiedono lavori mirati di selezione e ricerca.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il costo è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Controllo preliminare sulle fonti disponibili, per verificare se esistano nel Paese controparti del tipo richiesto dal cliente.
- ▶ Invio del preventivo dopo il controllo preliminare, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- ▶ Trasmissione dell'elenco dei nominativi, entro 15 gg. lavorativi dall'accettazione del preventivo.
- ▶ Controllo della corrispondenza dei nominativi alla specifica richiesta e all'attività dell'azienda committente.
- ▶ L'elenco contiene i dati anagrafici con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail aziendale e della persona di contatto, nel rispetto della normativa locale sulla privacy), attività principale (es. agente, concessionario, grossista/distributore, produttore, utilizzatore finale ecc.) e settore/segmento merceologico di prodotti e servizi con ogni specifica disponibile.
- ▶ Verifica e aggiornamento dei dati contestuale alla richiesta del servizio.

2. RICERCA PROFESSIONISTI LOCALI

Scopo del servizio:

Selezione e conferma sulla disponibilità di professionisti locali (interpreti, traduttori, avvocati, commercialisti, tecnici, consulenti, organizzazioni specializzate, società di certificazione, studi tecnici, ecc.) ed eventuale organizzazione del primo appuntamento.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete Italia ed estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Solo su specifica richiesta ad hoc del cliente si può attivare il servizio personalizzato di accertamento della disponibilità del professionista/collaboratore locale alla prestazione consulenziale.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Trasmissione dell'elenco dei professionisti/collaboratori, generalmente iscritti ad albi professionali, entro 5 gg. lavorativi dal ricevimento dal primo riscontro.
- ▶ L'elenco contiene i dati anagrafici con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail).
- ▶ Aggiornamento dei dati al trimestre precedente la ricerca.
- ▶ Sostituzione dei dati inesatti.

3. RICERCA CLIENTI E PARTNER ESTERI

Scopo del servizio:

Individuare e segnalare clienti e partner esteri potenzialmente interessati a collaborare con l'azienda italiana che richiede il servizio, al fine di attivare nuove e concrete opportunità di business.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo del servizio è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo, come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Analisi preliminare sulle fonti disponibili, per verificare se esistano nel Paese controparti del tipo richiesto dal cliente.
- ▶ Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Invio del preventivo al cliente entro 5 gg. dal primo riscontro, solo in caso di esito positivo dell'analisi preliminare, altrimenti si sconsiglia di procedere.
- ▶ Selezione di un elenco di imprese locali potenzialmente interessate.
- ▶ SONDAGGIO PRODOTTO (Azione di mailing diretto)^{1*}: invio di documentazione e/o campioni, forniti dal richiedente, alle imprese selezionate, con lettera di accompagnamento dell'Ufficio ICE.
- ▶ Follow-up telefonico per verificare l'avvenuto ricevimento del materiale inviato e per riscontrare l'interesse all'offerta.
- ▶ Trasmissione alla ditta committente della lista delle imprese contattate e di un rapporto contenente le loro osservazioni sull'offerta, entro i 30 gg. successivi all'accettazione del preventivo.

^{1*} Questo servizio può essere richiesto anche separatamente (vedi successivo punto 7.4)

4. ORGANIZZAZIONE INCONTRI D'AFFARI

Scopo del servizio:

Far incontrare direttamente l'operatore italiano con i clienti da lui stesso segnalati o con i potenziali partner selezionati da un Ufficio della Rete estera.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo del servizio è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo, come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Selezione da parte dell'Ufficio ICE dei potenziali partner dell'azienda italiana interessati agli incontri o verifica del concreto interesse agli incontri da parte degli operatori esteri segnalati dall'azienda italiana.
- ▶ Invio del preventivo al cliente entro 5 gg. dal primo riscontro, solo in caso di esito positivo della selezione o della verifica, altrimenti si sconsiglia di procedere.
- ▶ Trasmissione, entro 30 gg. dall'accettazione del preventivo, delle schede degli operatori locali interessati agli incontri, contenenti i dati anagrafici con indirizzo completo (inclusi i riferimenti di contatto), il profilo aziendale e altri dettagli richiesti dal committente.
- ▶ Fissazione del calendario degli incontri presso i locali dell'Ufficio ICE o presso sale esterne, in base alle indicazioni fornite dall'azienda italiana circa la durata di permanenza e il luogo prescelto per gli incontri, previo accordo con gli operatori locali.

- ▶ Erogazione di ulteriori servizi personalizzati, richiesti dall'azienda italiana, quali l'invio di documentazione preventiva agli incontri, interprete in simultanea o consecutiva, assistenza di un analista di mercato durante gli incontri, mezzi di trasporto in loco e altro.
- ▶ Riunione informativa col cliente presso l'Ufficio ICE, preliminare agli incontri.
- ▶ Riunione col cliente a conclusione del servizio erogato, ove possibile.

5. RICERCHE DI MERCATO PERSONALIZZATE

Scopo del servizio:

Fornire ricerche di mercato strutturate sulle esigenze del cliente, per valutare le concrete possibilità di introduzione della produzione italiana nei singoli mercati.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo del servizio è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo, come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Invio del preventivo al cliente entro 10 gg. dal primo riscontro.
- ▶ Elaborazione della ricerca di mercato, direttamente o tramite agenzia specializzata, sulla base della seguente strutturazione di massima, salvo diverso accordo con il cliente:
 - Breve nota congiunturale economico-finanziaria del Paese
 - Analisi della domanda del settore d'interesse dell'azienda italiana
 - Analisi della distribuzione del prodotto italiano
 - Analisi della concorrenza
 - Principali eventi e manifestazioni locali del settore.
- ▶ Trasmissione della ricerca di mercato al committente, entro 45 gg. dall'accettazione del preventivo.

6. INFORMAZIONI RISERVATE SU IMPRESE ESTERE

Scopo del servizio:

Fornire informazioni sull'affidabilità e solvibilità degli operatori esteri. Viene effettuato tramite l'intervento di un'Agenzia esterna specializzata, selezionata annualmente dall'ICE di Roma tra le società di informazione commerciale più qualificate a livello mondiale.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera e della Rete Italia. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo del servizio è a tariffa fissa, modulata per Paesi, come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta e contestuale invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Trasmissione del rapporto informativo entro 7 gg. dall'accettazione del preventivo e comunque non appena ricevuto dall'agenzia fornitrice del servizio.

► Il rapporto contiene le seguenti informazioni aggiornate (di cui alcune potrebbero non essere disponibili, a seconda del Paese) sull'operatore estero richiesto:

ragione sociale, indirizzo, telefono, fax e sito web (se disponibile), attività esercitata, forma giuridica, dati costitutivi, situazione finanziaria, giudizio riassuntivo e sintetico sulla situazione economico-finanziaria e sulla solvibilità.

7. EVENTI PROMOZIONALI E DI COMUNICAZIONE PERSONALIZZATI

7.1 Partecipazione individuale a fiere

Scopo del servizio:

Fornire all'azienda italiana le informazioni relative a una manifestazione fieristica estera, organizzandone la partecipazione, dietro richiesta.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- Invio gratuito della Scheda Informativa della Fiera nei successivi 10 gg. lavorativi dal primo riscontro, con i seguenti dettagli:
 - denominazione esatta della manifestazione d'interesse;
 - livello (internazionale, nazionale, locale) e periodicità di svolgimento;
 - settore merceologico;
 - data (fissata o presunta);
 - termini di scadenza per la presentazione delle domande di partecipazione;
 - ente organizzatore (completo dei dati anagrafici);
 - superficie complessiva della manifestazione;
 - costi area nuda e allestimento di base, a cura dell'ente fiera;
 - paesi esteri partecipanti ed eventuali limitazioni alle partecipazioni straniere;
 - numero complessivo degli espositori (nazionali ed esteri);
 - numero espositori e visitatori della precedente edizione e relative nazionalità di provenienza (nel caso di Fiera preesistente).
- Invio della proposta organizzativa della partecipazione alla Fiera, se richiesta dal cliente, unitamente al preventivo entro 10 gg. lavorativi dalla stessa richiesta:
 - prenotazione dell'area;
 - allestimento e arredamento dello stand;
 - inserimento nel catalogo ufficiale della fiera;
 - traduzione, stampa e distribuzione del materiale pubblicitario cartaceo;
 - campagna pubblicitaria sulle principali riviste specializzate;
 - diffusione di messaggi pubblicitari sui siti specializzati del settore;
 - inviti agli operatori e giornalisti del settore;
 - personale locale di supporto (interpreti, hostess, modelle, receptionist).
- Invio del preventivo, in base alle azioni concordate col cliente.
- Organizzazione della partecipazione fieristica, se richiesta.
- Incontro con il cliente a conclusione del servizio erogato per la valutazione dei risultati ottenuti.

7.2 Organizzazione di una Mostra autonoma dell'azienda

Scopo del servizio:

Organizzare un evento espositivo autonomo dell'azienda italiana nel Paese estero prescelto.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Invio di un piano di lavoro gratuito nei successivi 10 gg. lavorativi dal primo riscontro, concernente:
 - periodo ottimale di svolgimento dell'evento;
 - proposta del luogo di svolgimento.
- ▶ Proposta organizzativa dell'evento, come concordato col cliente, unitamente al preventivo entro 10 gg. lavorativi dalla specifica richiesta. Ad esempio:
 - prenotazione dell'area;
 - allestimento e arredamento dell'area;
 - traduzione, stampa e distribuzione del materiale pubblicitario cartaceo;
 - campagna pubblicitaria sulle principali riviste specializzate;
 - diffusione di messaggi pubblicitari sui siti specializzati del settore;
 - inviti agli operatori e giornalisti del settore;
 - personale locale di supporto (interpreti, hostess, modelle, receptionist);
 - catering / Punti di ristoro.
- ▶ Invio del preventivo, in base alle azioni concordate.
- ▶ Organizzazione dell'evento.
- ▶ Incontro con il cliente a conclusione del servizio erogato per la valutazione dei risultati ottenuti.

7.3 Organizzazione di altri Eventi autonomi aziendali

Scopo del servizio:

Organizzare altri eventi autonomi aziendali nel Paese estero prescelto come Convegni, Simposi tecnologici, Presentazioni aziendali, Conferenze stampa, Seminari, Sfilate di moda, Azioni presso i GG.MM. o altri punti di vendita, Degustazioni di vini o Assaggi di prodotti alimentari.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Invio di un piano di lavoro nei 10 gg. lavorativi successivi al primo riscontro, concernente:
 - periodo ottimale di svolgimento dell'evento;
 - proposta del luogo di svolgimento.
- ▶ Proposta organizzativa dell'evento, come concordato col cliente, unitamente al preventivo entro 10 gg. lavorativi dalla specifica richiesta. Ad esempio:

- prenotazione della sala;
 - allestimento e arredamento della sala;
 - traduzione, stampa e distribuzione del materiale pubblicitario cartaceo;
 - campagna pubblicitaria sulle principali riviste specializzate;
 - diffusione di messaggi pubblicitari sui siti specializzati del settore;
 - target e selezione degli operatori del settore;
 - inviti ai vip, opinion leader, operatori e giornalisti del settore;
 - personale locale di supporto (interpreti, hostess, modelle, receptionist);
 - catering / Punti di ristoro.
- ▶ Invio del preventivo, in base alle azioni concordate.
 - ▶ Organizzazione dell'evento.
 - ▶ Incontro con il cliente a conclusione del servizio erogato.

7.4 Eventi di comunicazione personalizzati

Piani pubblicitari personalizzati

Inserzioni su stampa estera

Inserzioni su siti internet e pubblicazioni degli Uffici ICE all'estero

Azioni di mailing diretto (Sondaggio prodotto)

Distribuzione di materiale informativo

Scopo del servizio:

Organizzare e realizzare, su richiesta dell'azienda italiana, piani di comunicazione e pubblicità personalizzati su stampa, Tv e siti web a diffusione locale, come Piani pubblicitari personalizzati, Inserzioni su stampa estera, Inserzioni su siti internet e pubblicazioni degli Uffici ICE all'estero, organizzare e distribuire materiale informativo aziendale, come Azioni di mailing diretto, Distribuzione di materiale informativo.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato su richiesta dagli Uffici della Rete estera. Occorre inviare la richiesta direttamente all'Ufficio del Paese cui si è interessati. Il preventivo è gratuito. Il costo è calcolato su preventivo in base alle giornate/uomo come riportato sul catalogo dei servizi. Il pagamento per la fornitura del servizio sarà effettuato a seguito di emissione di fattura da parte della Sede di Roma.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Riscontro della richiesta entro 3 gg lavorativi dal suo ricevimento.
- ▶ Invio di un piano di comunicazione entro i successivi 10 gg. lavorativi dal primo riscontro, con i seguenti dettagli:
 - selezione della testata prescelta, indicandone tiratura, tipologia, target lettori;
 - costi degli spazi per l'inserzione;
 - indicazione delle tipologie di inserzione per ordine di grandezza;
 - indicazione di modalità e tempi di realizzazione;
 - traduzione e adattamento agli usi e tecniche di comunicazione locali del testo fornito dal cliente;
 - per le inserzioni on line, inserimento del banner pubblicitario o altre forme di visibilità su web della ditta sui siti delle principali testate giornalistiche locali, sui portali settoriali o a larga diffusione.
- ▶ Invio del preventivo, in base alle azioni di comunicazione concordate col cliente, entro i successivi 5 gg. lavorativi alla sua specifica richiesta
- ▶ Invio di un breve rapporto sul servizio effettuato, entro 5 gg. dal ricevimento della rivista su cui è stata effettuata l'inserzione.

TABELLA INDICATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA ICE

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Apertura al pubblico	Nr. giornate lavorative con apertura al pubblico sul nr. totale di giornate lavorative	100%
		Personale abilitato a ricevere il cliente	Nr. dipendenti abilitati a ricevere clienti sul nr. dipendenti presenti in ufficio	80%
	Multicanale	Informazioni multicanali su come accedere al servizio	Nr. canali funzionanti su nr. canali esistenti	75%
		Funzionamento web	Nr. rilevazioni di non funzionamento sito web su nr. giorni del semestre	5%
Tempestività	Tempestività	Tempi riscontro della richiesta	Nr. reclami per ritardo (oltre 3 gg.) nel riscontro richiesta sul nr. totale dei servizi erogati	5%
		Tempi invio preventivo	Nr. reclami per ritardo invio preventivo sul nr. totale dei servizi erogati	5%
		Tempi di organizzazione ed erogazione del servizio	Nr. reclami per ritardi rispetto ai tempi concordati sul totale dei servizi erogati	5%
Trasparenza	Responsabile del servizio	Indicazione del responsabile del servizio	Nr. rilevazioni assenza nominativo del responsabile del servizio su nr. totale di servizi erogati	5%
	Personale di contatto	Indicazione nominativo della persona di riferimento per il servizio	Nr. rilevazioni mancata indicazione della persona di riferimento del servizio sul totale dei servizi erogati	5%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni su spese a carico dell'utente e modalità di composizione dell'offerta economica	Nr. rilevazioni di non chiarezza sui costi del servizio sul nr. totale di servizi erogati	5%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Nr. reclami sulla conformità del servizio agli standard qualitativi rispetto al nr. totale di servizi erogati	5%
	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione erogata alle aspettative del cliente (utilità del servizio per il cliente)	Nr. reclami sulla corrispondenza del servizio alle aspettative del cliente rispetto al nr. totale di servizi erogati	5%
	Compiutezza	Correttezza del servizio	Nr. reclami per errori relativi all'erogazione del servizio (es. dati anagrafici, attività, segmento mercato) sul nr. totale di servizi erogati	5%

EVENTI PROMOZIONALI ICE

8. PARTECIPAZIONE AD INIZIATIVE PROMOZIONALI ORGANIZZATE DALL'ICE

Scopo del servizio:

Incrementare le opportunità commerciali, diffondere l'immagine e promuovere l'internazionalizzazione delle aziende italiane, in particolare piccole e medie, attraverso la partecipazione a iniziative promozionali sui mercati esteri e sul territorio.

Modalità di erogazione:

L'adesione all'iniziativa va manifestata con l'inoltro del modulo "domanda di ammissione", di norma allegato a una circolare informativa che contiene gli elementi essenziali del servizio, i criteri di ammissione e l'indicazione della quota di partecipazione, se prevista. Il modulo, fornito dall'Istituto, deve essere restituito entro i termini indicati. L'erogazione dei singoli elementi che compongono il pacchetto di servizi può, in alcuni casi, essere effettuata con una tempistica differenziata, in base alle caratteristiche specifiche dell'iniziativa e di quanto indicato nella circolare.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

(contenuti specifici indicati in circolare)

- ▶ Pubblicizzazione dell'iniziativa in Italia con notizie sul mercato e sul settore di riferimento, per la raccolta delle adesioni e la selezione dei partecipanti.
- ▶ Realizzazione e stampa di un catalogo con inserimento dei profili delle aziende partecipanti.
- ▶ Predisposizione della location e dei servizi connessi (padiglione italiano nel caso di fiera, sala convegni se si tratta di seminari e workshop, aula per i corsi di formazione, ecc.).
- ▶ Inviti ai visitatori locali con recall telefonico e invio del catalogo.
- ▶ Inserzioni pubblicitarie su periodici settoriali, testate e quotidiani e altre azioni di comunicazione.
- ▶ Possibili azioni collaterali quali conferenze stampa, seminari, degustazioni, giornate d'Italia, sfilate ecc.
- ▶ Realizzazione e distribuzione di cartelle informative ai partecipanti contenenti, di norma, congiuntura economica, dati statistici, normativa doganale e fiscale, proprietà intellettuale, elenco principali aziende italiane presenti sul mercato, importatori, associazioni di riferimento.
- ▶ Inserimento nella "made in Italy business directory" con vetrina virtuale, se richiesto.
- ▶ Feed back evento.
- ▶ Eventuali servizi personalizzati, se richiesti, sono quotati a parte.

TABELLA INDICATORI PER LE INIZIATIVE PROMOZIONALI

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Multicanale	Canali di pubblicizzazione iniziativa: E-mail o fax personalizzati, Sito internet, Media, Newsletter, ... Informazioni tramite web, telefono e fax su come accedere al servizio.	Nr. canali funzionanti su nr. canali esistenti	75%
Tempestività	Tempestività (nell'erogazione dell'informazione sui servizi)	Frequenza aggiornamento Programma Promozionale on line (sito istituzionale).	quotidiano	Si
		Frequenza invio newsletter sull'attività promozionale nel mondo con link a circolari informative/organizzative delle singole iniziative.	mensile	Si
Trasparenza	Responsabile del servizio / Personale di contatto	Pubblicazione su sito web e su tutte le comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore e del funzionario incaricato dell'iniziativa, nonché dell'Ufficio della Rete coinvolto.	Aggiornamento costante su web e su tutte le comunicazioni. Informazioni disponibili su tutta la documentazione relativa al servizio	Si
	Contenuti del servizio	Indicati su Circolari, Contratti, Regolamenti di partecipazione	Sito istituzionale; Invio con circolare informativa/organizzativa	Si
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazione puntuale su quote di partecipazione e spese a carico dell'utente se previste.	Informazione disponibile sulla circolare	Si
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata con riferimento a Contratto (modulo di partecipazione) e Regolamento.	Nr. di reclami o riscontri negativi accolti sulla conformità del servizio agli standard individuati rispetto al nr. totale di operatori partecipanti	5%
	Affidabilità e Compiutezza	Rispondenza ai contenuti della circolare organizzativa.	Nr. di reclami o riscontri negativi accolti (=giudizi < 3 nei questionari di customer satisfaction) rispetto al nr. totale di operatori partecipanti	5%
		Esaustività della prestazione erogata considerando la manifestazione nel suo complesso.	Nr. di reclami o riscontri negativi accolti sulla manifestazione (=giudizi < 3 nei questionari di customer satisfaction in relazione al quesito "giudizio globale sull'iniziativa") rispetto al nr. totale di operatori partecipanti	5%

FORMAZIONE ICE

9. CORSI DI FORMAZIONE PER PICCOLE E MEDIE IMPRESE

Scopo del servizio:

Formare le PMI sulle tematiche dell'internazionalizzazione.
Supportare le PMI nelle fasi di scelta e di accesso ai mercati esteri.

Modalità di erogazione:

Formazione in aula e consulenza personalizzata alle PMI partecipanti.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Faculty ICE con docenti di provata esperienza nei corsi di formazione dell'Istituto. Docenti con esperienza aziendale, oltre che accademica.
- ▶ Valutazioni dei docenti superiori al limite di accettabilità (3,5/5), fissato dagli indicatori qualitativi di processo ISO 9001.
- ▶ Impegno di frequenza richiesto alle PMI di almeno il 75% della formazione in aula.
- ▶ Articolazione e durata della formazione in aula dei corsi: non meno di 6 moduli didattici di 7 ore ciascuno fino a un massimo di 10 moduli.
- ▶ Consulenza personalizzata: media di 20 ore/azienda.

TABELLA INDICATORI PER I CORSI ALLE PMI

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Multicanale	Informazioni tramite web, telefono, fax e posta elettronica	Funzionamento sempre attivo di almeno un canale	Sì
Tempestività	Tempestività	Tempi di apertura della circolare per le PMI	Nr. settimane	6
		Tempi di risposta alle richieste di informazioni	Nr. giorni	3
		Intervallo tra chiusura termini di candidatura e selezione PMI	Nr. settimane	2
		Intervallo tra selezione e avvio del corso	Nr. settimane	2
Trasparenza	Publicizzazione	Informazioni generali sul corso	Circolare multicanale, annuncio stampa, mailing a banche dati aziendali	Sì
	Publicizzazione	Informazioni specifiche sul corso	Programma didattico con nominativi dei docenti	Sì
	Personale di riferimento per le PMI durante il corso	Nominativo e contatti della persona di riferimento	Contatto diretto (telefono, e-mail)	Sì
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato a quanto previsto nel programma formativo	Nr. moduli didattici in aula e nr. ore di affiancamento in azienda	100%
	Affidabilità	Corrispondenza ai requisiti ISO e agli standard qualitativi specifici della prestazione erogata	Certificazione ISO 9001	100%
			Nr. dei riscontri/osservazioni negative sui contenuti formativi e sulla consulenza personalizzata in rapporto al nr. di aziende coinvolte	20%
Compiutezza		Realizzazione e completamento dell'intero percorso formativo	Nr. PMI che hanno partecipato alle fasi in aula e in azienda rispetto all'intero progetto	80%

10. CORSI POST
LAUREA DI
SPECIALIZZAZIONE
IN COMMERCIO
ESTERO (CORCE E
ALTRI CORSI SIMILI)

Scopo del servizio:

Formare quadri specializzati destinati a essere impiegati, presso piccole e medie imprese, consorzi e associazioni, in attività volte allo sviluppo degli scambi con l'estero e dei processi di internazionalizzazione delle aziende.

Modalità di erogazione:

Formazione in aula, stage in Italia presso PMI, Consorzi, Associazioni impegnate nei processi di internazionalizzazione, stage all'estero per realizzare un Project work per conto dell'azienda.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Processo di selezione degli allievi formalizzato e finalizzato a identificare potenzialità, attitudini e motivazioni dei candidati a ricoprire funzioni manageriali (analisi del curriculum studi e professionale, prove scritte, test psico-attitudinali, prove dinamiche di gruppo, colloqui individuali motivazionali e di orientamento).
- ▶ Elaborazione del calendario didattico e organizzazione della fase d'aula con rispetto dei tempi e dei contenuti rispetto al programma proposto.
- ▶ Selezione di un elenco di imprese potenzialmente interessate a ospitare in stage e eventualmente ad assumere gli allievi con organizzazione dei relativi colloqui conoscitivi.
- ▶ Invio alle imprese selezionate della convenzione di tirocinio per l'avvio della fase di stage in Italia.
- ▶ Organizzazione della fase estera dello stage con l'individuazione del paese di riferimento e del Project work.
- ▶ Esame finale e verifica della percentuale di *placement* raggiunta.

TABELLA INDICATORI CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accesibilità	Multicanale	Informazioni tramite web, telefono, fax e posta su come usufruire del servizio	Funzionamento sempre attivo di almeno un canale	Sì
Tempestività	Tempestività	Tempi riscontro della richiesta di informazioni	Nr. giorni lavorativi necessari per una risposta	3
		Tempi di realizzazione del corso dalla scadenza del bando	Nr. gg. per l'avvio del corso	45 gg.
Trasparenza	Publicizzazione	Informazioni generali e specifiche sul Corso	Pubblicazione Bando di selezione sul web e su canali di comunicazione vari	Sì
	Personale di contatto	Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il Corso	Informazioni disponibili su tutta la documentazione relativa al servizio	Sì
Efficacia	Conformità	Realizzazione della fase d'aula Realizzazione della fase di stage	Nr. di allievi formati e stage effettuati rispetto a quelli preventivati	95%
	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione erogata ai requisiti ISO e Asfor (per il CorCe De Franceschi) e agli standard qualitativi specifici	Nr. riscontri aziendali negativi su nr. totale allievi	10%
	Compiutezza	Esaustività e attinenza della programmazione didattica rispetto all'obiettivo prefissato	Percentuale di soddisfazione degli allievi sulla docenza Percentuale di assunzioni su nr. totale allievi	Minimo 3,5 su 5 70% e 80% (solo per CorCE De Franceschi)

11. CORSI DI FORMAZIONE PER STRANIERI

Scopo del servizio:

Contribuire alla formazione e aggiornamento di imprenditori, funzionari pubblici e manager stranieri.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato nel Paese estero di riferimento o in Italia, previa presentazione di domanda di partecipazione e selezione sulla base dei posti disponibili. Qualora venga organizzato in collaborazione o per un Ente pubblico estero la selezione dei candidati avviene da parte dello stesso Ente. La richiesta di partecipazione va inviata all'Ufficio ICE del Paese estero.

Gratuito. Durata e caratteristiche del Corso variano a seconda delle disponibilità di budget, della tipologia di partecipanti o specifici accordi con l'Ente partner.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Procedura certificata ISO 9001:2008.
- ▶ Docenti esperti nelle materie di competenza registrati nella Banca Dati Docenti del Dipartimento Formazione ICE.
- ▶ Programma didattico adattato alle caratteristiche dei partecipanti (settore merceologico e/o profilo professionale).
- ▶ Materiale didattico tradotto nella lingua veicolare del Corso.
- ▶ Servizio interpretariato per i Corsi realizzati in lingua locale.
- ▶ Assistenza in aula da parte di personale ICE e tutor.

TABELLA INDICATORI CORSI PER STRANIERI

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Accesso agli Uffici	Nr. giornate lavorative con apertura al pubblico sul nr. totale di giornate lavorative	100%
	Multicanale	Informazioni tramite web, telefono, fax e posta su come aderire al servizio	Funzionamento sempre attivo di almeno un canale	Sì
Tempestività	Tempestività	Tempi di comunicazione dell'ammissione al Corso e conferma del periodo di realizzazione da parte dell'Ufficio ICE Estero	Nr. massimo di giorni lavorativi per invio comunicazione prima della data di inizio del Corso	10
Trasparenza	Responsabile del servizio	Pubblicazione su sito web e su tutte le comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore	Aggiornamento costante sul web e su tutte le comunicazioni	Sì
	Personale di contatto	Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il servizio	Informazioni disponibili su tutta la documentazione relativa al servizio	Sì
	Eventuali spese a carico dell'utente	Per i Corsi realizzati in Italia, indicazione delle eventuali spese a carico dell'utente	Informazione disponibile sulle "condizioni di partecipazione"	Sì
Efficacia	Conformità	Corrispondenza della prestazione erogata alla procedura di Qualità ISO 9001:2008.	Nr. massimo di non conformità del servizio registrate annualmente	3
	Affidabilità	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruttore	Nr. di Corsi effettuati rispetto al nr. totale di Corsi pubblicizzati	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruttore	Rispetto degli indici obiettivo annuali fissati nell'ambito del sistema Qualità ISO 9001:2008 (valutazione docenti e corso)	95 %

12. CORSI DI FORMAZIONE ON LINE

Scopo del servizio:

Accrescere le conoscenze e le competenze delle PMI italiane al fine di poter meglio valutare le opportunità di internazionalizzazione e orientare quindi le scelte operative dell'azienda stessa attraverso una modalità maggiormente fruibile.

Modalità di erogazione:

Corso on line in modalità blended, con lezioni multimediali in audio/video ma anche giornate di formazione in aula e incontri on-line.

Il servizio è erogato a seguito di una pubblicizzazione e di una selezione effettuata sulla base dei criteri individuati. Prevede inoltre una quota di partecipazione a carico dell'utente.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- ▶ Assistenza di tutor esperti durante tutta la durata del corso.
- ▶ Docenti esperti nelle materie di competenza registrati nella Banca Dati Docenti del Dipartimento Formazione ICE.
- ▶ Interventi di approfondimento da parte di professionisti esperti nel mercato/settore/materia di interesse.
- ▶ Metodologia didattica standardizzata con supporto di un esperto e-Learning conformata alle esigenze delle imprese.
- ▶ Materie dei corsi individuate a seguito di un'indagine CENSIS sui fabbisogni formativi delle PMI italiane.
- ▶ Utilizzo di strumenti multimediali facilmente accessibili via web e caratterizzati da un'elevata flessibilità di fruizione.

TABELLA INDICATORI CORSI DI FORMAZIONE ON LINE

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Accesso agli Uffici	Le tre giornate di incontri in presenza previsti da ciascun corso	100%
	Multicanale	La pubblicizzazione viene effettuata tramite web e stampa specializzata	Funzionamento sempre attivo su web	Sì
Tempestività	Tempestività	Date di inizio e fine corso indicate nella pubblicizzazione	Corrispondenza dell'inizio del corso con il giorno dichiarato nella pubblicizzazione	Sì
Trasparenza	Responsabile del servizio	Pubblicazione su sito web e su tutte le principali comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore	Aggiornamento costante sul web e su tutte le principali comunicazioni	Sì
	Personale di contatto	Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il servizio su tutte le comunicazioni	Informazioni disponibili su tutte le comunicazioni relative al servizio	Sì
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni precise sui costi a carico dell'utente esplicitate nella pubblicizzazione	Informazioni riportate nella pubblicizzazione	Sì
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato a quanto esposto in fase di progettazione	Questionari di customer satisfaction dei partecipanti	100%
	Affidabilità	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitori	Corrispondenza di quanto stabilito in fase di programmazione e pubblicizzato relativamente alle modalità di attuazione del corso con effettivamente realizzato.	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Questionari di customer satisfaction con valutazioni positive riguardo al raffronto tra risultati attesi e risultati ottenuti	90%

