



# mettiamoci la faccia

## Descrizione sintetica del Piano di sperimentazione per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

AMMINISTRAZIONE/ENTE: Automobile Club d'Italia

Vincenzo Pensa	Federica Caracciolo
Direttore Centrale Servizi Delegati	Funzionario
Telefono: 06/49982711	Telefono: 06/49982185
<a href="mailto:v.pensa@aci.it">v.pensa@aci.it</a>	<a href="mailto:f.caracciolo@aci.it">f.caracciolo@aci.it</a>

### 1. Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

Inserire tutte le informazioni richieste per ciascuna sede coinvolta

Sede (denominazione e indirizzo)	Servizi	Numero sportelli	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
Agrigento Via, M. Cimarra n.38, località 92100 AG	Pratiche PRA: trasferimenti di proprietà; perdite di possesso; duplicati certificati di proprietà.  Certificazioni/Visure PRA	N° 2	totem n. touch pad n. 2	15/04/09
Bolzano Via, Duca D'Aosta n.51/a, località 39100 BZ	Pratiche PRA: trasferimenti di proprietà; perdite di possesso; duplicati certificati di proprietà. Certificazioni/Visure PRA	N°3	totem n. touch pad n. 3	15/04/09
Terni Via, C. Battisti n.121/C, località 05100 TR	Pratiche PRA: trasferimenti proprietà; perdite di possesso; duplicati certificati di proprietà. Certificazioni/Visure PRA	N°1	totem n.1 touch pad n.	15/04/09
Totale		6 sportelli	6 touchpad	

## 2. Servizi WEB coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione
Bollonet	30/03/09
Visurenet	30/03/09
Costi chilometrici	30/03/09

## 3. Servizi TELEFONICI coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione
Telebollo	31/03/09

## 4. Le iniziative di comunicazione interna/esterna previste

### Comunicazione interna

#### Modalità previste e tempistica

Riunione con Organizzazioni Sindacali nazionali: 26 febbraio

Riunione per presentazione del progetto e coordinamento attività con Direttori Uffici AG-BZ-TR, Struttura tecnica ACI, Direzione Risorse Umane, Direzione Sistemi Informativi, Servizio Patrimonio, Ufficio Stampa: 10 marzo.

Riunione interne agli Uffici AG-BZ-TR e con RSU: dal 11 al 20 marzo

### Comunicazione esterna

#### Modalità previste e tempistica

House Organ

Brochure informative

Sito web ACI

Sito web Uffici di AG, BZ, TR

Comunicati stampa

Vetrofanie

Marzo- 15 Aprile



# mettiamoci la faccia

## Descrizione sintetica del Piano di sperimentazione per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

AMMINISTRAZIONE/ENTE: ENPALS

Elio Gullo
Responsabile Sistemi Informativi
Telefono: 06/85446258
Fax: 06/85446378
<a href="mailto:elio.gullo@enpals.it">elio.gullo@enpals.it</a>

### 1. Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

Sede (denominazione e indirizzo)	Servizi	Numero sportelli	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
Sede di Milano Via Savaré, 1 20122 - Milano	Estratto contributivo Rilascio CUD Duplicato certificato di pensione Iscrizione impresa	N° 4	touch pad n. 4	23/03/09
Sede di Roma Via Nizza, 156 00198 - Roma	Estratto contributivo Rilascio CUD Duplicato certificato di pensione Iscrizione impresa	N° 4	touch pad n. 4	30/04/09

### 2. Servizi WEB coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione
Richiesta del certificato di agibilità	30/03/09
Estratto contributivo	30/03/09
Iscrizione del lavoratore	30/03/09
Denuncia contributiva on-line	30/03/09
Simulazione del calcolo della pensione	30/03/09
Richiesta PIN	30/04/09

### 3. Servizi TELEFONICI coinvolti nella sperimentazione

Nessun servizio telefonico coinvolto nell'iniziativa

### 4. Le iniziative di comunicazione interna/esterna previste

Comunicazione interna

Incontro con i responsabili delle strutture coinvolte	12/02/2009
Incontri formativi presso le sedi coinvolte nella sperimentazione	Dal 16 al 18/03/2009
Attività di presidio presso le sedi coinvolte	Dal 16 al 18/03/2009 Dal 23 al 25/03/2009

Comunicazione esterna

Scritta a scorrimento continuo sul monitor ove avviene la prenotazione da parte degli utenti	23/03/2009
Istruzioni operative relative al servizio	20/03/2009
Distribuzione di materiale pubblicitario e informativo presso le sedi coinvolte	20/03/2009
Attività di comunicazione sul sito istituzionale	19/03/2009
Pubblicazione di materiale informativo sul sito istituzionale	20/03/2009
Pubblicazione dei report periodici (frequenza mensile) sul sito istituzionale	A partire dal mese di maggio 2009



# mettiamoci la faccia



## sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

AMMINISTRAZIONE/ENTE: INPS

Raffaello Marchi	Giovanna Del Mondo
Dirigente Generale	Funzionario Informatico
Telefono: 06/59054269	Telefono: 06/59055196
<a href="mailto:raffaello.marchi@inps.it">raffaello.marchi@inps.it</a>	<a href="mailto:giovanna.delmondo@inps.it">giovanna.delmondo@inps.it</a>

### 1. Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

Inserire tutte le informazioni richieste per ciascuna sede coinvolta

Sede (denominazione e indirizzo)	Servizi	Numero sportelli	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
Aosta C.so Battaglione n. 39, CAP 11100	Assicurato/pensionato Certificazione di malattia	N° 5	totem n.1 touch pad n.0	23/03/09
Catanzaro Via Crispi n 77., CAP 88100	Assicurato/pensionato Lavoratori autonomi	N° 3	totem n.1 touch pad n.3	23/03/09
Lamezia Terme Via S. D'Ippolito n., 6 CAP 88046	Assicurato/pensionato Prestazione a sostegno del reddito Lavoratori autonomi Aziende	N° 4	totem n.1 touch pad n.4	23/03/09
Cagliari Viale Regina Margherita n.1, CAP 09125	Assicurato/pensionato Prestazione a sostegno del reddito Lavoratori autonomi Aziende	N° 10	totem n.0 touch pad n.7	16/04/09
Roma Tiburtino Via Igino Giordani n.55, CAP 00159	Assicurato/pensionato Prestazione a sostegno del reddito Lavoratori autonomi Aziende	N° 11	totem n.1 touch pad n.4	16/04/09
Bologna Via Gramsci n.6, CAP 40121	Assicurato/pensionato Prestazione a sostegno	N° 13	totem n.0 touch pad n.6	30/04/09

	del reddito Lavoratori autonomi Aziende			
Terni Viale della stazione n. 5, CAP 05100	Assicurato/pensionato Prestazione a sostegno del reddito Lavoratori autonomi Aziende	N° 10	totem n.0 touch pad n.4	30/04/09
Trapani Via Scontrino n. 28, CAP 91100	Assicurato/pensionato Prestazione a sostegno del reddito Lavoratori autonomi Aziende	N° 6	totem n.1 touch pad n.0	30/04/09

Totale sportelli: 62

totale touch pad: 28

totale totem: 5

## 2. Servizi WEB coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione
Estratto contributivo e simulazione calcolo pensione	23/03/09
Richiesta certificazione del diritto alla pensione	
Richiesta accredito del servizio di leva	
Estratto pagamenti	30/03/09
Duplicato OBISM e CUD	
Stato domanda prestazione	

## 3. Servizi TELEFONICI coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione
Assegnazione PIN	16/04/09
Estratto contributivo	
Estratto pagamenti	
Stato domanda prestazioni	

#### 4. Le iniziative di comunicazione interna/esterna previste

##### Comunicazione interna

###### Modalità previste e tempistica

- E-mail ai Direttori delle sedi pilota
- Nota per tutti i Direttori delle sedi periferiche
- Informativa alle OO.SS. Nazionali (16/03)
- Informativa alle OO.SS e RSU territoriali

##### Comunicazione esterna

###### Modalità previste e tempistica

- Comunicati stampa
- Comunicati locali
- Comunicazione all'utenza nei 3 giorni precedenti l'avvio
- Opuscoli, istruzioni operative sul servizio, scritta a scorrimento continuo sul monitor eliminacode
- Assistenza con personale in sala



# mettiamoci la faccia

## Descrizione sintetica del Piano di sperimentazione per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

AMMINISTRAZIONE/ENTE: UNIONCAMERE

### UNIONCAMERE

Giuseppe Del Medico, e-mail: [giuseppe.delmedico@unioncamere.it](mailto:giuseppe.delmedico@unioncamere.it)

### Camera di commercio di Bologna

Responsabile del progetto: Dr. Roberto Serra (conservatore Registro delle imprese), Telefono: 051/6093205, e-mail: [roberto.serra@bo.camcom.it](mailto:roberto.serra@bo.camcom.it)

Referente di contatto: d.ssa Cinzia Romagnoli, Telefono: 051/6093266, e-mail: [cinzia.romagnoli@bo.camcom.it](mailto:cinzia.romagnoli@bo.camcom.it)

### Camera di commercio di Taranto

Responsabile del progetto: Dr. Nicola De Benedictis (Segretario Generale della Camere di commercio di Taranto), Telefono: 099/7783000, [segretario.generale@ta.camcom.it](mailto:segretario.generale@ta.camcom.it)

Referente di contatto: d.ssa Francesca Sanesi, Resp. Area Economico Promozionale, Telefono: 099/7783036, e-mail: [francesca.sanesi@ta.camcom.it](mailto:francesca.sanesi@ta.camcom.it)

### Camera di commercio di Vicenza

Responsabile e referente del progetto: Michele Marchetto

## 1. Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

Inserire tutte le informazioni richieste per ciascuna sede coinvolta

Sede (denominazione e indirizzo)	Servizi	Numero sportelli	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
Camera di commercio di Bologna Piazza della Costituzione n. 8, località Bologna	Servizi di Sportello per il Registro delle Imprese	N° 1	totem n. touch pad n. 1	05/05/2009
Camera di commercio di Taranto Viale Virgilio 102 località Taranto	Servizi di promozione e regolazione del mercato	N°5	totem n. touch pad n. 5	05/05/2009
Camera di commercio di	Servizio protesti	N° 7	totem n.	05/05/2009

Vicenza Via località Vicenza	Servizio metalli preziosi Servizi polifunzionali		touch pad n.7	
totale		13	13 touchpad	

## 2. Servizi WEB coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione

## 3. Servizi TELEFONICI coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione

## 4. Le iniziative di comunicazione interna/esterna previste

### Comunicazione interna

<p>Modalità previste e tempistica</p> <p>Un livello di comunicazione è rivolta al sistema camerale:  <b>invio newsletter (10.700 utenti)</b></p> <p>Un ulteriore livello di comunicazione è effettuata dalla singola Camera di commercio al proprio interno</p> <p>La tempistica dipende dalla firma del protocollo</p>
---

### Comunicazione esterna

<p>Modalità previste e tempistica</p> <p>E' previsto un doppio livello di comunicazione</p> <p><b>Lancio Nazionale</b></p> <p>a) Portale Unioncamere.it 26mila visitatori unici al mese  b) Portale Cameradicommercio.it 130 visitatori unici al mese</p> <p><b>Lancio Locale</b></p> <p>a) Sito WEB delle tre Camere di commercio  b) Stampa locale</p> <p>La tempistica dipende dalla firma del protocollo</p>
--



# mettiamoci la faccia

## Descrizione sintetica del Piano di sperimentazione per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

AMMINISTRAZIONE/ENTE: iPost

Responsabile del progetto: Giorgio Calò, Dirigente Servizio Sistemi Informativi, Telefono: 06/59580176,  
e-mail: [giorgio.calo@ipost.it](mailto:giorgio.calo@ipost.it)

Referente di contatto: Luca Scancariello

### 1. Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

Inserire tutte le informazioni richieste per ciascuna sede coinvolta

Sede (denominazione e indirizzo)	Servizi	Numero sportelli	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
IPOST Viale ASIA , n.67 località 00144 - ROMA	<b>Informativa Varia</b>	N°1	totem n. 0 touch pad n. 1	02/05/2009
_____ Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa
_____ Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa

Totale sportelli: 1

totale totem: 0

totale touch pad: 1

## 2. Servizi WEB coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione
Portale: <a href="http://www.iPost.it">www.iPost.it</a> – Canale Servizi On Line	6 aprile 2009
<ul style="list-style-type: none"><li>• Iscrizione (Registrazione) al Portale</li><li>• IPOST INFORMA – info per e-mail</li><li>• Informazioni previdenziali</li><li>• Dati Anagrafici</li><li>• Stato Pensionistico</li><li>• Anzianità Contributiva</li><li>• Area Credito – Piccoli Prestiti</li><li>• Area Mutualità – Iscrizione ai Fondi</li><li>• Area Assistenza – Domanda partecipazione</li><li>• Modulistica – Stampa e “download”</li></ul>	

## 3. Servizi TELEFONICI coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione
Tutti i servizi offerti dal Call Center – Numero Verde	1 aprile 2009
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni previdenziali</li><li>• Dati Anagrafici</li><li>• Pensioni</li><li>• Gestione Contributi</li><li>• Credito</li><li>• Mutualità</li><li>• Assistenza</li><li>• Immobili</li><li>• Servizi on-line</li><li>• Modulistica</li><li>• Buonuscita</li><li>• Rivista – “Il Gabbiano”</li><li>• Altro</li></ul>	

## 4. Le iniziative di comunicazione interna/esterna previste

### Comunicazione interna

#### Modalità previste e tempistica

##### 1. Comunicazione preventiva:

- Il 13 marzo è stata data informativa preventiva sul progetto alle OO.SS.:
  - Informativa;
  - Incontri.
- Comunicazione preventiva all'organizzazione interna dell'istituto per la presentazione dell'iniziativa, dal 16-03 al 27-03. L'attività verrà svolta in collaborazione con l'ufficio del Personale.
  - Email;
  - Intranet;
  - Riunioni con i responsabili dei servizi oggetto della sperimentazione.

##### 2. Comunicazione a regime:

- al personale dell'istituto tramite la pubblicazione sulla intranet dei risultati rilevati:
  - quanti sono gli utenti che hanno accolto l'invito di rispondere alle domande sulla CS rispetto al numero delle chiamate ricevute.
  - Quanti sono gli utenti soddisfatti e quanti gli insoddisfatti. Di questi ultimi sarà rappresentato il motivo dell'insoddisfazione.

### Comunicazione esterna

#### Modalità previste e tempistica

##### 1. Comunicazione preventiva:

- Portale [www.iPost.it](http://www.iPost.it): presentazione dell'iniziativa nella settimana precedente l'avvio.
- Call Center: presentazione dell'iniziativa nella settimana precedente l'avvio. Sia tramite messaggio vocale registrato che per mezzo dell'operatore.

##### 2. Comunicazione a regime:

- ai propri clienti tramite la pubblicazione sul Portale [www.iPost.it](http://www.iPost.it) dei risultati rilevati (i contenuti saranno quelli già descritti nel box precedente).
- al Ministero: mensile, sull'andamento della sperimentazione e, se presenti, sugli interventi di miglioramento indirizzati per la risoluzione delle criticità emerse.