



La rete degli Sportelli per
l'internazionalizzazione delle
Camere di commercio
Savona, 19 novembre 2013



Indirizzo della Cabina di regia

- Strategia comune dei soggetti coinvolti nel supporto alle imprese per l'internazionalizzazione. Camere di commercio come «**punto di contatto primario in Italia a favore delle imprese**».

Obiettivo strategico

- **Aumentare il numero delle imprese esportatrici**, stimolando soprattutto i territori con bassa vocazione all'export;
- **Individuare le potenziali imprese esportatrici** per avviare un'azione di sensibilizzazione sulle opportunità dei mercati esteri.

Risposta ai territori: la rete degli sportelli

- Implementare l'**offerta di servizi per l'insediamento e la crescita delle PMI** sui mercati internazionali
- Assistenza e informazioni specializzate, costruita sulle esperienze d'eccellenza di sistema (omogenei).

Collaborazione tra istituzioni

- **collegamento tra le imprese e le altre strutture di sistema specializzate** per i servizi di promozione dell'internazionalizzazione (Regioni, Ambasciate, Camere italiane all'estero, Uffici Ice, associazioni).



PERCHÉ È NATA L'INIZIATIVA



Avvio percorso formativo per il personale dedicato agli Sportelli

- Sessione Pilota con 15 Camere
- formazione web con più di 300 iscritti di 95 Camere



Realizzazione WORLDPASS

- Realizzazione della Rete : 105 Camere «a bordo»
- Messa a disposizione di primi strumenti informativi
- Messa online e lancio del sito www.worldpass.camcom.it e della rete fisica degli sportelli (Conferenza Stampa Febbraio 2013)
- Avvio del Servizio l'Esperto On line



Prime analisi per il processo di certificazione

- Studio delle diverse tipologie organizzative esistenti sui territori, per costruire un modello organizzativo condivisibile, efficiente e mutuabile in tutte le dimensioni territoriali al fine di rendere omogenei i servizi.



COSA È STATO MESSO IN CAMPO NEL 2012

Cos'È WORLD PASS

LA RETE DEGLI SPORTELLI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO:
105 PUNTI SUI TERRITORI CON RISORSE UMANE DEDICATE



Regioni	Personale CCIAA
PIEMONTE	29
VALLE D'AOSTA	3
LOMBARDIA	51
TRENTINO A.ADIGE	8
VENETO	55
FRIULI V. GIULIA	13
LIGURIA	18
EMILIA ROMAGNA	43
TOSCANA	36
UMBRIA	8
MARCHE	19
LAZIO	17
ABRUZZO	13
MOLISE	4
CAMPANIA	9
PUGLIA	16
BASILICATA	4
CALABRIA	13
SICILIA	16
SARDEGNA	12
ITALIA	387

Un front office per
le imprese italiane
che necessitano di
primo
orientamento,
informazione e
assistenza su
tematiche di
commercio
internazionale, di
notizie per
l'insediamento nei
mercati esteri e di
documenti
necessari per
l'esportazione

A questa squadra si somma il personale delle strutture
specializzate nell'attività promozionale

Cos'è WORLD PASS

LA RETE DEGLI SPORTELLI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO:
UNO SPORTELLO TELEMATICO COMUNE A TUTTI I TERRITORI

Un servizio per
le imprese
pronte a
navigare e uno
strumento di
lavoro per gli
Sportelli

WWW.WORLDPASS.CAMCOM.IT



BANCHE DATI E SERVIZI A SUPPORTO DEGLI SPORTELLI E DELLE IMPRESE



▪ Schede Paese

Come guida al processo di internazionalizzazione delle imprese, le 131 schede paese rappresentano lo strumento di primo orientamento sulle diverse caratteristiche dei mercati esteri, dei rischi da affrontare e delle opportunità da cogliere.



▪ Schede Export

Lo strumento informativo di supporto alle imprese nell'espletamento degli: "adempimenti, procedure e documenti necessari per esportare sui mercati esteri".



▪ COSIMO Export

È la bussola per navigare nel mondo delle statistiche sul commercio internazionale: supporta le imprese impegnate in operazioni di esportazione, orientando nella scelta dei mercati dove posizionare i propri prodotti.



▪ Mercati a Confronto

Approfondimenti/dossier relativi all'interscambio e ad un'analisi dei mercati globali in relazione a un Paese, nonché una valutazione della competitività del Paese scelto rispetto alla Regione/Provincia italiana di interesse.



▪ Merlino

Quindicinale «on-line» di informazioni di attualità sulle economie e politiche internazionali, strutturato in 70 aree tematiche.



▪ Banca Dati Quesiti

Banca Dati che raccoglie oltre 600 soluzioni aggiornate a questioni tecniche riscontrate dalle imprese nei loro processi di internazionalizzazione.



▪ Esperto Online

Il servizio si realizza, attraverso un pool di esperti, in una consulenza di primo livello che va oltre la semplice informazione e intende avvicinare le esigenze dell'operatore per assisterlo verso le migliori soluzioni economiche e pratiche.



▪ Servizi ICE Link ai servizi diretti dell'ICE



▪ Servizi MAE Link al sito informativo del Ministero Affari Esteri



▪ Servizi SACE Link ai servizi diretti di SACE

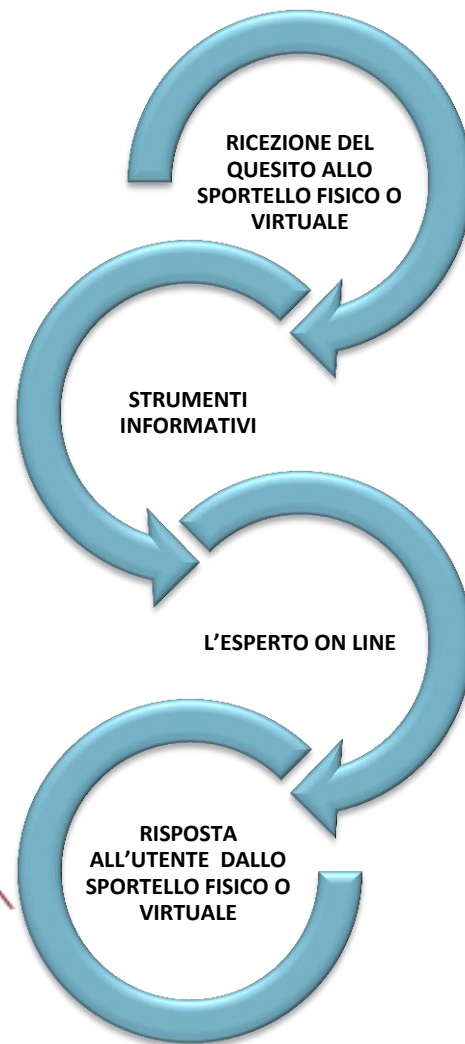


▪ Servizi SIMEST Link ai servizi diretti di SIMEST

L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATIVI DI WORLDPASS

I flussi per
la risposta
degli
Sportelli

Se necessario
approfondire



- Analisi del quesito e consultazione strumenti informativi

- **SISTEMA CAMERALE** (Mercati a Confronto, Schede Paese, Schede paese Flash, Schede Export, Merlino, Banca Dati Quesiti, Cosimo Export)
- ICE-Agenzia
- SIMEST
- SACE
- RETE ESTERA

- Inoltro del quesito al Pool di Esperti
- Validazione

- Risposta diretta al quesito nel termine massimo di 3 gg e feed back di gradimento

COS'È L'ESPERTO ON LINE

Uno "Sportello" Online per risposte di primo orientamento su misura per le richieste delle imprese.

Attraverso un pool di esperti il servizio soddisfa direttamente e in modo personalizzato le problematiche operative delle imprese sulle questioni di maggiore complessità riscontrate nelle operazioni con l'estero.



The screenshot shows the homepage of the 'Esperto Online' service. At the top, the logo 'Esperto Online' is displayed next to a search bar. Below the logo, the text reads 'SPORTELLLO ONLINE PER LE RISPOSTE SULL'INTERNAZIONALIZZAZIONE'. A navigation menu includes 'HOME', 'PONI IL TUO QUESITO', 'AREA RISERVATA', 'CHI SIAMO', and 'CONTATTI'. The main content area features a large image of a smiling woman in a business suit. Below this, there is a section titled 'Esperto on line' with an illustration of a white figure holding a magnifying glass over a red question mark. The text describes the service as a 'SPORTELLO' that provides concrete answers to the needs of companies. It states that the service is available in a personalized and direct manner, addressing the most complex issues in international operations. A 'EoL News' section lists recent news items, including an investment opportunity in Indonesia and the start of the ICE. On the right side, there are logos for 'WORLD PASS', 'UNIONCAMERE', and 'MONDIMPRESA'. The footer contains the copyright notice 'Copyright © UNIONCAMERE'.

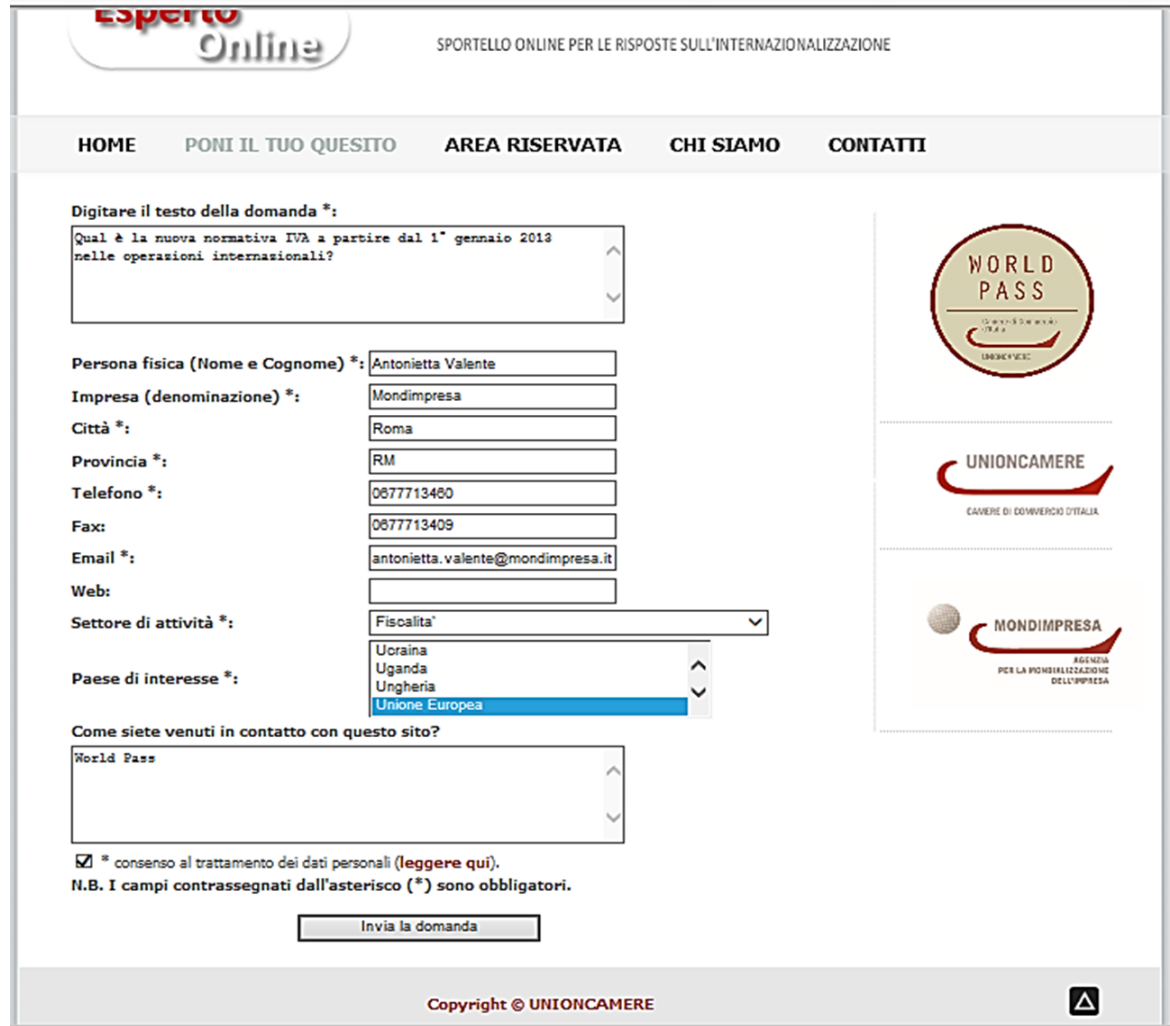


CHI PUÒ UTILIZZARLO

Tutte le imprese con una semplice registrazione possono porre i propri quesiti ed ottenere risposta in 2/3 giorni, a titolo gratuito

Il personale delle Camere, quando necessita approfondimenti su specifiche tematiche proposte allo sportello fisico

La Camera del territorio resta interlocutore primario per la propria impresa anche quando si avvale dell'Esperto.



Esperto Online SPORTELLI ONLINE PER LE RISPOSTE SULL'INTERNAZIONALIZZAZIONE

HOME PONI IL TUO QUESITO AREA RISERVATA CHI SIAMO CONTATTI

Digitare il testo della domanda *:
Qual è la nuova normativa IVA a partire dal 1° gennaio 2013 nelle operazioni internazionali?

Persona fisica (Nome e Cognome) *: Antonietta Valente
Impresa (denominazione) *: Mondimpresa
Città *: Roma
Provincia *: RM
Telefono *: 0677713400
Fax: 0677713409
Email *: antonietta.valente@mondimpresa.it
Web:
Settore di attività *: Fiscalità


Paese di interesse *:
Ucraina
Uganda
Ungheria
Unione Europea

Come siete venuti in contatto con questo sito?
World Pass

* consenso al trattamento dei dati personali ([leggere qui](#)).
N.B. I campi contrassegnati dall'asterisco (*) sono obbligatori.

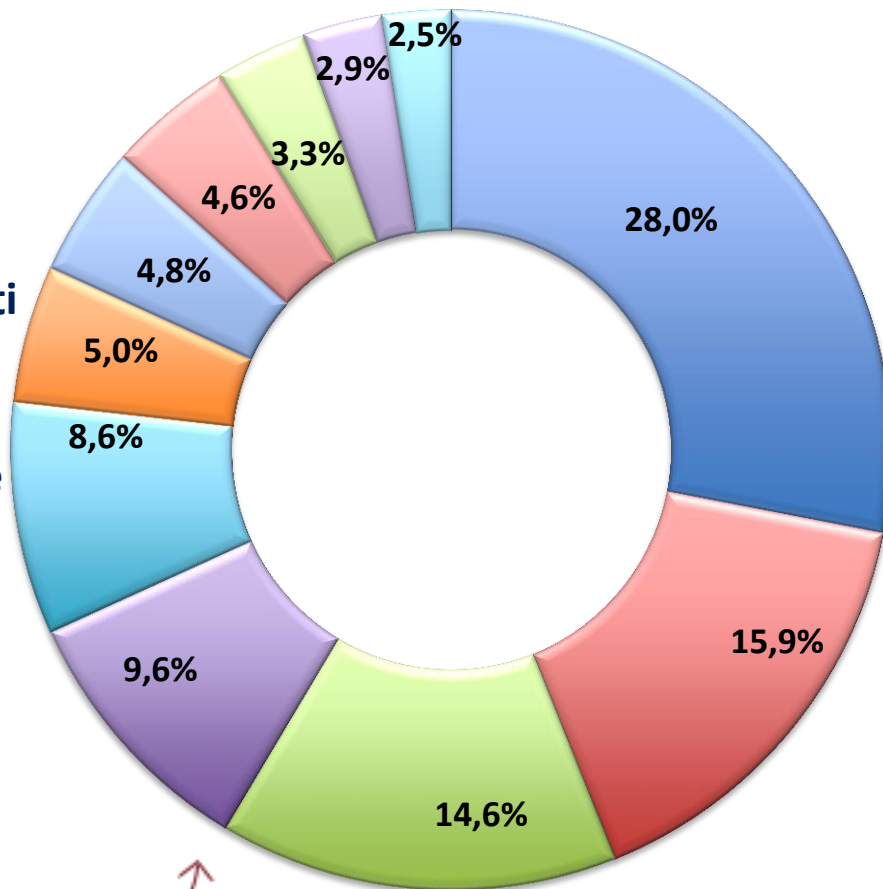
Invia la domanda

Copyright © UNIONCAMERE



BANCA DATI QUESITI - GLI ARGOMENTI PIÙ RICHIESTI

Oltre 750 quesiti aggiornati e risolti disponibili per la consultazione delle Camere
285 in più dall'avvio di **WORLDPASS**

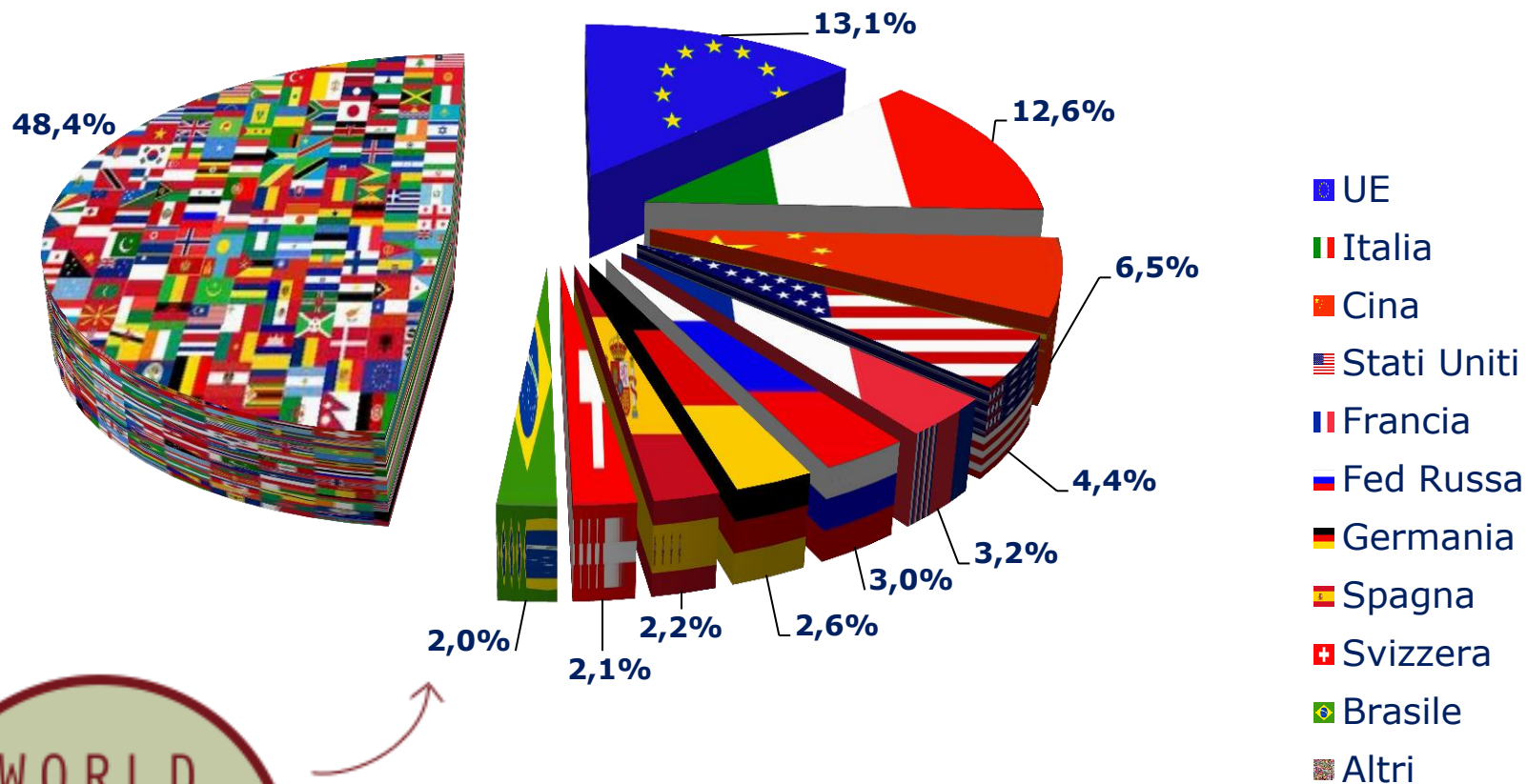


- Documenti export
- Documenti import
- Avvio impresa
- Fiscalità
- Commercio interno
- Marchatura CE
- Agevolazioni/finanziamenti
- Certificati
- Contrattualistica
- Made in
- Etichettatura

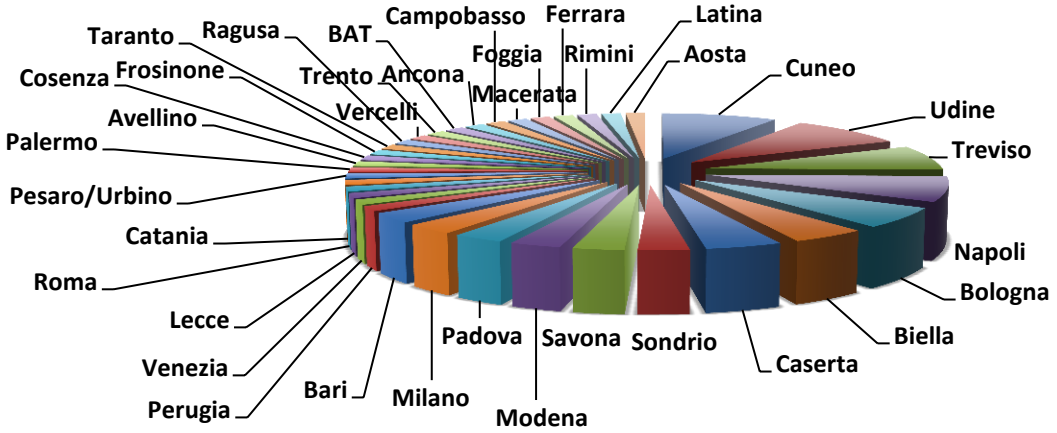


BANCA DATI QUESITI - LA GEOGRAFIA DEI QUESITI

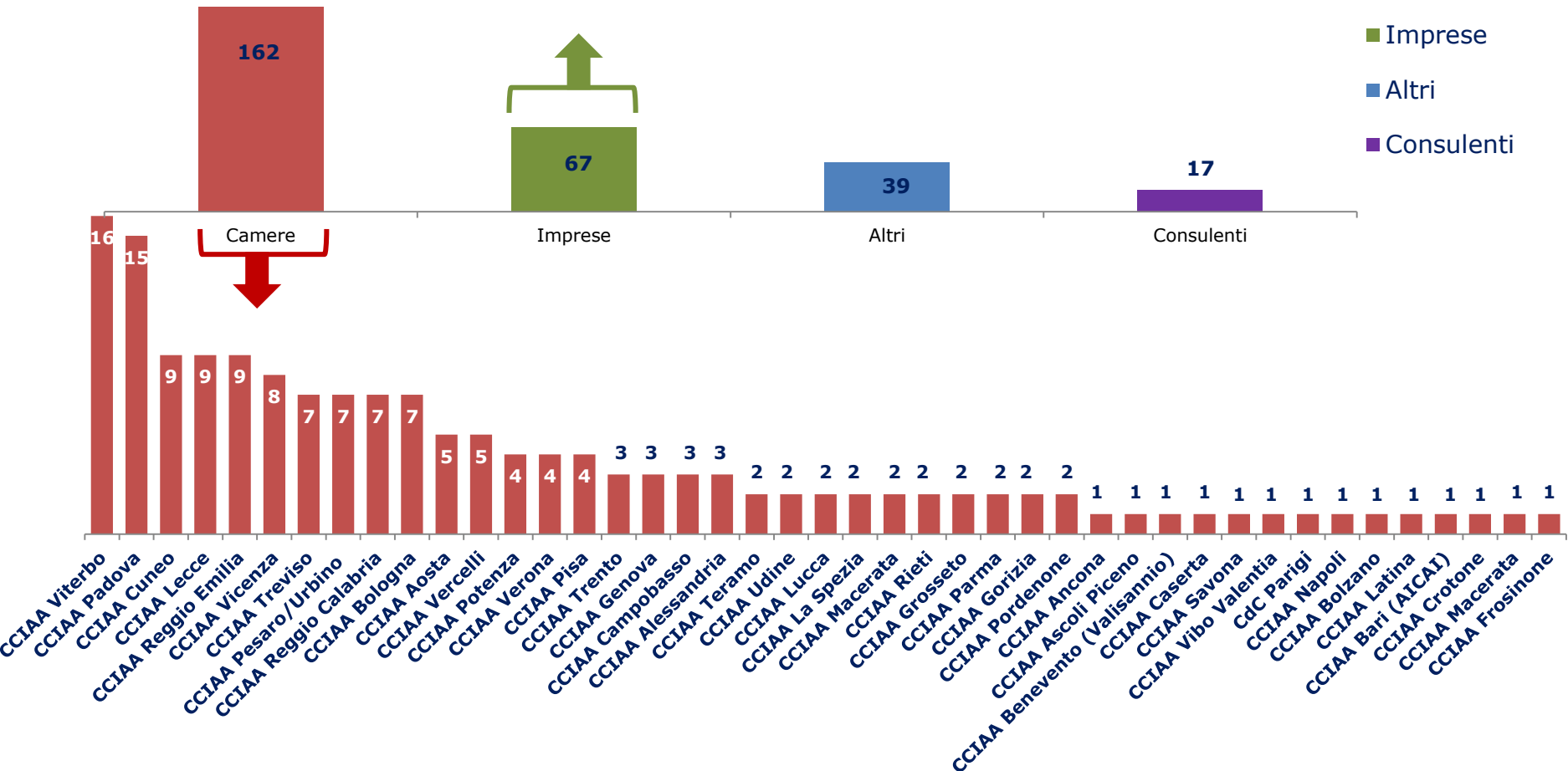
Totale paesi d'interesse a ottobre 2013: **110**



MONITORAGGIO NUOVI QUESITI DALL'AVVIO DI WOLDPASS: SOGGETTI FRUITORI



- Camere
- Imprese
- Altri
- Consulenti



PROMOZIONE DEL PORTALE **WORLDPASS** OTTOBRE/DICEMBRE 2013

Keyword Adv
Display Adv



Azioni di Promozione
Fun page



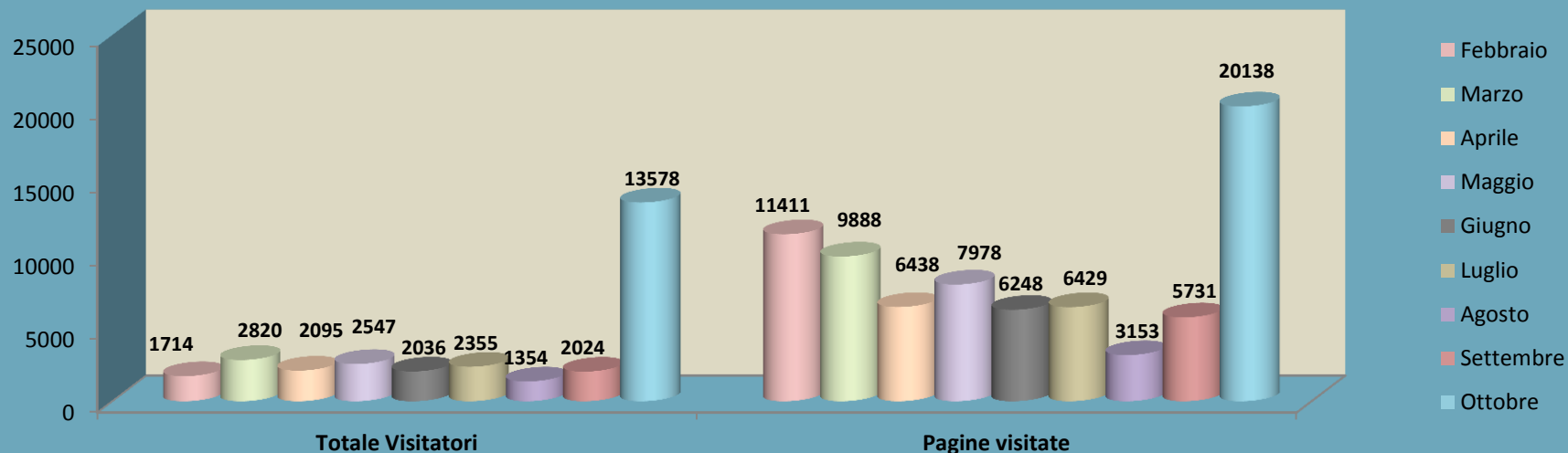
Azioni di
Promozione

Campagna Radiofonica
su Radio 24 e circuito
locale Area



RILEVAZIONI VISITATORI SITO WORLDPASS

WORLDPASS VISITE FEB / OTT



In sette mesi:
30.523 visitatori
77.514 pagine visitate
285 nuovi quesiti risolti

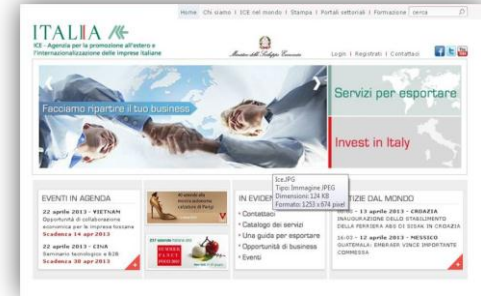
PROSSIMA EVOLUZIONE DI WORLDPASS

Sviluppo di una vera e propria piattaforma in grado di integrare in modalità telematica informazioni da più fonti



.....SEGUENDO L'INDICAZIONE DELLA CABINA DI REGIA

Facilitare il dialogo tra le diverse fonti di informazione istituzionale e favorire i meccanismi di aggiornamento attraverso un unico intervento, per disporre delle stesse informazioni contemporaneamente sui diversi canali di accesso delle istituzioni



L'attività di primo orientamento, informazione e assistenza specialistica nel 2012 ha registrato un aumento di circa il 40% in rapporto al 2011

oltre 1.800

- Iniziative e servizi di carattere promozionale

circa 35.000

- Aziende beneficiarie delle attività promozionali

oltre 43.000

- B2B realizzati nell'ambito delle azioni promozionali

circa 380

- Iniziative di collaborazione con le Camere di altri Paesi

circa 18.000

- Destinatari di formazione, tra operatori esteri e italiani

oltre 21.000

- Beneficiari dell'attività di consulenza specialistica

oltre 1.130.000

- I certificati, gli attestati e i documenti emessi per favorire l'esportazione delle merci

oltre 40.000

- Le imprese e gli operatori che hanno fruito dell'azione certificativa

PRIMI RISULTATI DELL'AZIONE: NUMERI 2012 SUL SUPPORTO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE +40%





La piattaforma: implementazione per una migliore fruibilità dei servizi e per facilitare l'integrazione con le altre istituzioni e le reti estere; piano d'intervento da definire attraverso tavoli e momenti di coordinamento dedicati con i diversi partner istituzionali
Profilazione mirata dell'utenza per restituire servizi sempre più personalizzati



Il pool di esperti: implementazione progressiva per lo sviluppo delle tematiche che dal monitoraggio del fabbisogno delle imprese risulteranno quelle più strategiche e richieste



La certificazione del modello dei servizi: tutti gli sportelli saranno certificati per uno standard tecnico-organizzativo omogeneo, per garantire la stessa performance su tutti i territori



Percorso formativo per le risorse umane dedicate allo sportello: con l'ausilio di professionisti e esperti istituzionali (Agenzia ICE, Agenzia Dogane, SACE, SIMEST, Sistema camerale), focalizzata sull'informazione specializzata e relativa a aree tematiche verso cui gli operatori sono più sensibili, con approfondimenti su argomenti settori-paese, prodotti-mercati, strutturata con modalità operative e di immediata applicazione professionale



Un ponte tra i territori e le Istituzioni: le Camere come veicolo per le imprese anche per l'accesso ai servizi e alle opportunità di assistenza offerti dal panorama pubblico delle istituzioni in Italia e all'estero e dalla rete estera delle Camere di commercio



OBIETTIVI DEI PROSSIMI MESI