

INTERVENTO

La Sace ora è più dinamica nel supporto agli esportatori

DI GIORGIO TELLINI*

Il tema della competitività del "sistema Italia" è oggetto da tempo, e giustamente, di analisi e di confronti, di approfondimenti su cosa fare, sulle misure da adottare, sugli atteggiamenti da perseguire. La competitività, come ben sappiamo, ha più facce, fra le quali figurano, con giusto rilievo, quella dei "tempi" di risposta alle richieste degli operatori, che sono i primi attori di ogni discorso sulla competitività.

Queste annotazioni mi sono utili per spiegare alcune scelte recenti di Sace (Servizi assicurativi del commercio estero) che, anche in vista della trasformazione in Società per Azioni, aveva ritenuto opportuno di far svolgere, in tempi successivi, indagini di mercato da parte di un'autorevole società esterna (nel caso specifico a **Economisti Associati di Bologna**) su come gli operatori valutano l'attività di Sace e i prodotti che offre, nonché il grado di efficienza che riesce a realizzare (il problema delicato e sentito dei tempi di risposta).

Il primo passo dell'indagine ha riguardato la *customer satisfaction* di Sace, con riferimento alle caratteristiche dei prodotti, alla valutazione degli stessi, alla qualità del servizio offerto. Il giudizio globale è stato nettamente positivo, sia da parte dei clienti consolidati (operatori che da tempo lavorano con Sace), sia da parte di quanti si sono rivolti per la prima volta a Sace nel 2002.

Qualche dato. Il 61% degli operatori interpellati (il campione tiene conto del numero di operatori e della loro partecipazione all'export) ha dato a Economisti

Associati un giudizio complessivo positivo-molto positivo su Sace. Il 27 per cento è neutrale; l'11 per cento esprime una valutazione negativa o molto negativa. Punto dolente del giudizio: i tempi nell'espletamento delle pratiche valutate ancora troppo lunghi, burocratici, con risposte che si fanno attendere (tempi non compatibili con le esigenze degli operatori, che proprio in funzione dell'accentuata concorrenza sul mercato globale si muovono sul filo di lana di immediati riscontri).

Alla luce di queste valutazioni abbiamo fatto un ulteriore passo chiedendo a Economisti Associati di valutare in un arco tem-

in un anno in cui le domande ammesse alla garanzia Sace sono aumentate del 163%. Nell'arco dei circa 18 mesi intercorsi fra le due indagini si registra, sia pure tenendo conto di alcune differenze del campione, un significativo miglioramento nella performance di Sace. Quel 61 per cento citato prima era nel 2002 del 52 per cento. Il guadagno di circa 10 punti in un anno merita attenzione.

Ma c'è di più, in quest'ottica di Sace "al servizio degli operatori". Abbiamo deciso di inserire nel piano industriale obiettivi quantitativi precisi (fra gli altri i tempi di lavorazione e di approvazione delle pratiche), in maniera di avere tempestivi e puntuali riscontri. E di coinvolgere nel contempo i dipendenti, partecipi della necessità di migliorare il modo di lavorare, di recuperare progressivamente efficienza, di sentirsi protagonisti di un'azione svolta nell'interesse di tutto il Paese. È un impegno di cui non ci nascondiamo le difficoltà, ma che abbiamo

adottato e che stiamo ora pubblicizzando, nella convinzione che la trasparenza sia fattore determinante per quel recupero di fiducia che è oggi essenziale per il nostro sistema produttivo.

Sace Società per azioni non è un'etichetta. È una scelta strategica che mi piace definire anche culturale. Una scelta che vogliamo caratterizzi il nostro modo di operare. Nel proporci sul mercato, nel fornire i prodotti e i servizi che costituiscono la nostra *mission*, nell'essere sempre in linea con le necessità degli operatori.

*Amministratore delegato Sace Spa

*Nel piano industriale
obiettivi quantitativi precisi
e riscontro dei tempi di risposta*

porale i giudizi raccolti. Gli obiettivi: 1) verificare i cambiamenti-miglioramenti conseguiti da Sace nella sua azione di supporto agli operatori che esportano; 2) mettere a punto risposte immediate alle esigenze degli operatori, impegnando Sace ad adeguarsi il più prontamente possibile a necessità che diventano di giorno in giorno più pressanti: in altre parole, abbiamo avviato un dialogo allargato con gli operatori, convinti che soltanto "insieme" si possono affrontare e risolvere i problemi del quotidiano operare.

Il riscontro fra la prima e la seconda indagine (svolta nel 2003) è stato positivo,