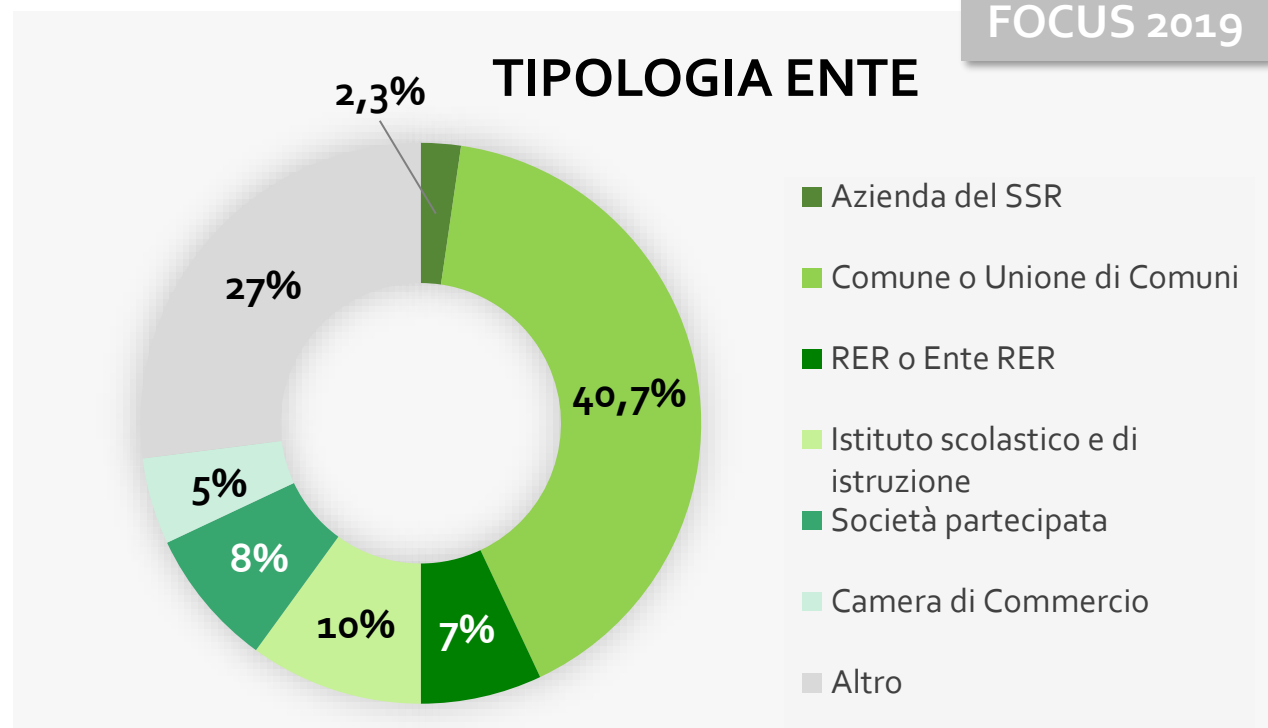


## Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

### IL CAMPIONE

	2019	2018
ENTI CONTATTATI	923	946
ENTI PARTECIPANTI	86	68

### FOCUS 2019

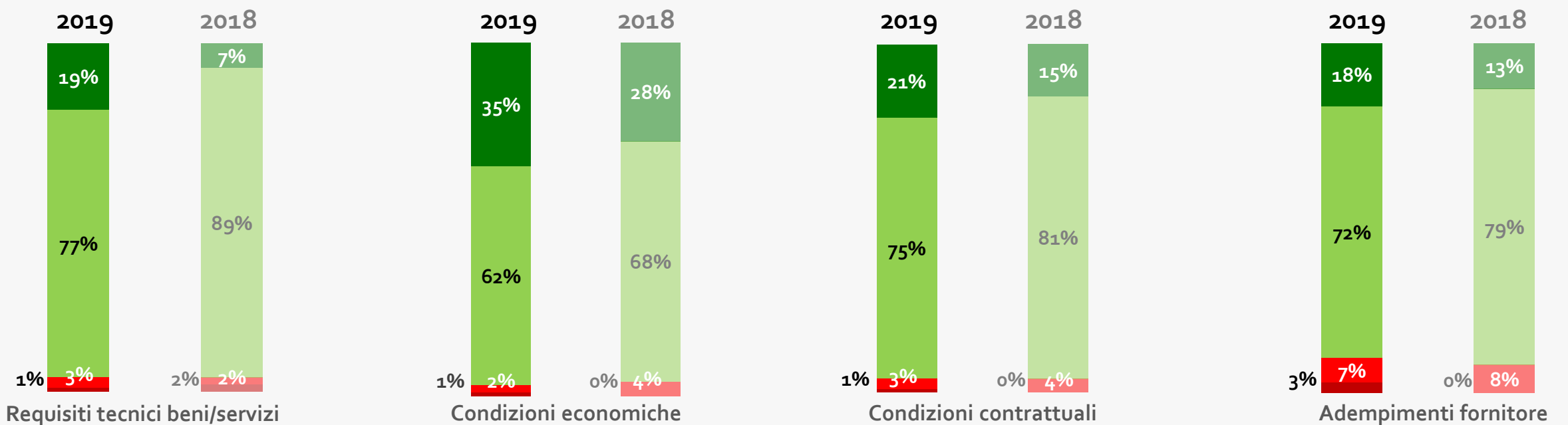


### ALCUNI DATI

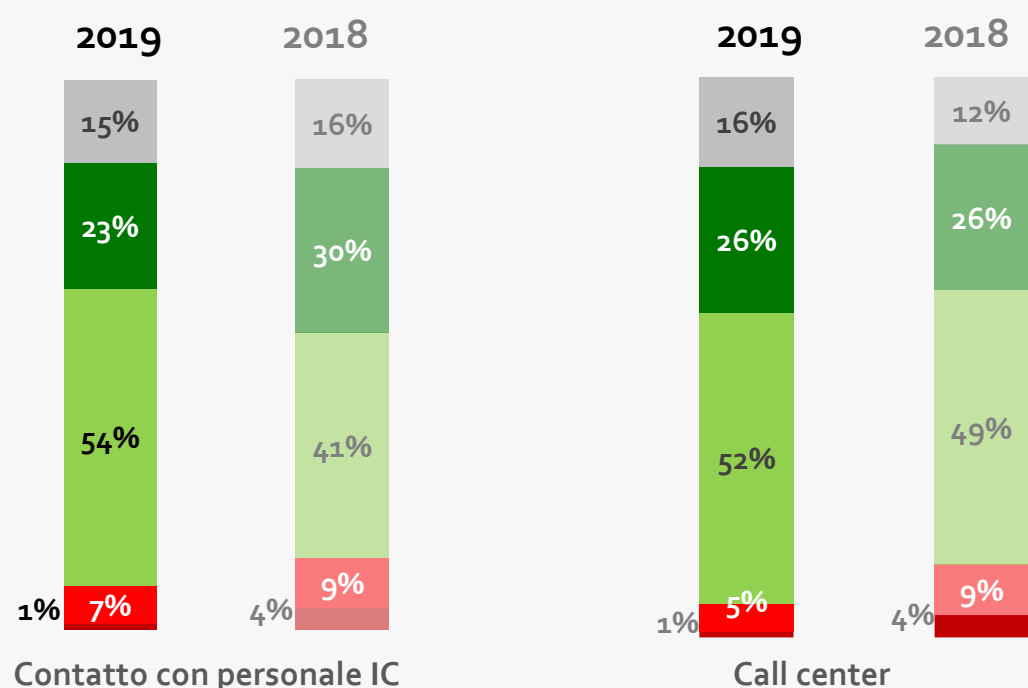
#### Legenda

■ Molto soddisfacente  
 ■ Soddisfacente  
 ■ Poco soddisfacente  
 ■ Non soddisfacente  
 ■ Non utilizzato

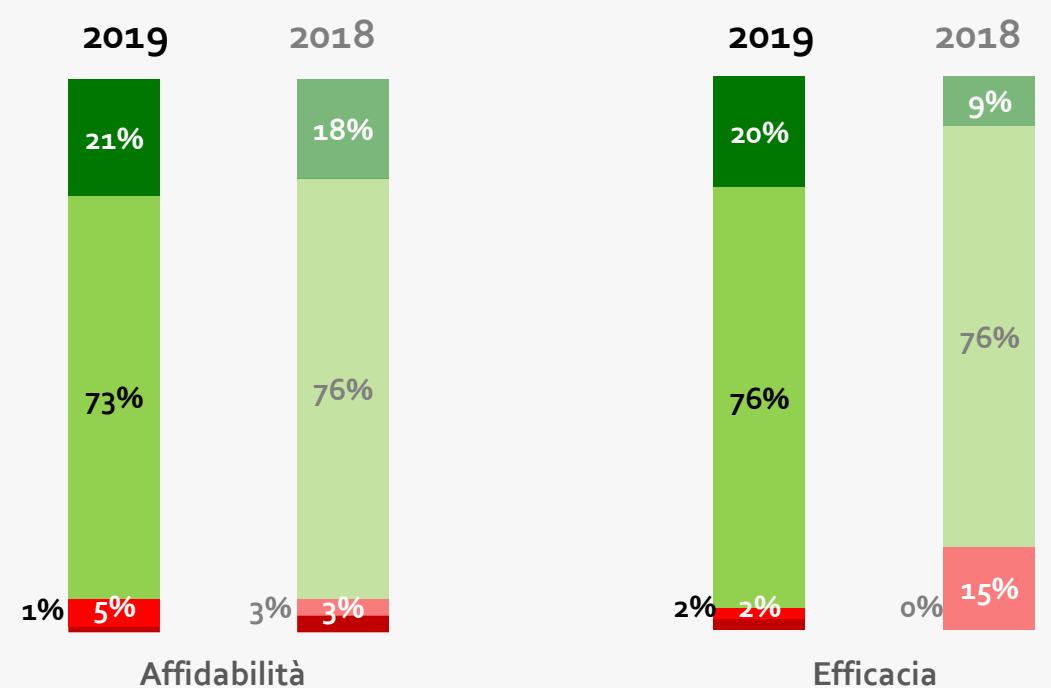
### CONVENZIONI



### STRUMENTI DI INFORMAZIONE E SUPPORTO



### SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISTO



## FEEDBACK SUI SUGGERIMENTI E SULLE CRITICITÀ EMERSE

### Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

## SATER E STRUMENTI DI ACQUISTO

### Rigidità della piattaforma SATER

Nell'impostazione della piattaforma Intercent-ER ha scelto di seguire pedissequamente e in ogni aspetto le procedure definite dalla normativa sugli appalti. Si ritiene che tale impostazione, pur comportando una certa rigidità del Sistema a scapito della discrezionalità delle stazioni appaltanti, garantisca una maggiore tutela degli utenti.



### Difficoltà di consultazione della schermata Convenzioni Attive

Per facilitare la consultazione su SATER, nei prossimi mesi sarà predisposto l'invio automatico di una notifica al Referente della Convenzione una volta raggiunta la data di scadenza, al fine di poter procedere tempestivamente con la chiusura della pagina e sfoltire l'elenco delle Convenzioni Attive. Per quanto riguarda il sito pubblico, si effettuerà un'analisi per individuare le modalità per migliorare la sezione dedicata alle Convenzioni Attive, al fine di renderne più immediata la visualizzazione.



### Obbligatorietà uso Codificazione regionale

Nel corso del 2019 è stata resa operativa l'assegnazione automatica dei codici regionali, pertanto sono stati eliminati eventuali tempi di attesa. La codificazione è necessaria per consentire la creazione di un database unico e standardizzato di macroprodotti.



### Necessità di semplificazione della "Scheda prodotti"

Recentemente sono stati aggiornati alcuni appositi manuali («Richiesta codifica macroprodotti» e «Modelli macroprodotti») relativi alla configurazione del modello di acquisto, con l'obiettivo di fornire indicazioni di dettaglio dei singoli campi che possono essere inseriti nei modelli. Ulteriori documenti di supporto potranno essere rilasciati nei prossimi mesi.



### Rigidità del modello delle RdO

L'utilizzo di un modello strutturato consente di effettuare i calcoli e controlli, che altrimenti dovrebbero essere gestiti fuori piattaforma.



## STRUMENTI DI INFORMAZIONE E SUPPORTO

### Limitata offerta di corsi di formazione

Per soddisfare le esigenze formative degli Enti, Intercent-ER ha messo a disposizione degli utenti diversi strumenti:

- più di trenta manuali dedicati alle Pubbliche Amministrazioni, suddivisi per specifica funzionalità;
- le Guide Interattive, con il relativo ambiente di simulazione, che mostrano a video le singole operazioni che l'utente può compiere per usare la piattaforma SATER
- le registrazioni video di incontri formativi avvenuti in precedenza.

Sono inoltre in fase di predisposizione dei webinar formativi dedicati a funzionalità specifiche della piattaforma.



### Livello di dettaglio e aggiornamento dei manuali

I manuali sono stati oggetto di una profonda revisione nel corso del 2019, proprio per dettagliare meglio i vari passaggi che gli utenti possono dover affrontare sulla piattaforma SATER. I manuali rinnovati sono disponibili sul sito pubblico dell'Agenzia. È presente, inoltre, una sezione dedicata alle Guide Interattive che, con il relativo ambiente di simulazione, mostrano a video le operazioni da compiere all'interno della piattaforma. Una volta realizzati, saranno presenti anche le registrazioni dei webinar specifici.



### Migliorie servizio Call Center

A causa dell'elevato numero di procedure che vengono effettuate su SATER e della numerosità degli utenti coinvolti, il call center è impossibilitato ad affiancare gli utenti lungo tutto lo svolgimento della procedura e, come già indicato in altre occasioni, può solo fornire supporto operativo e assistenza tecnica su funzioni specifiche. I tempi di risposta del call center sono oggetto di controllo periodico, da cui non emergono scostamenti significativi rispetto ai livelli previsti.

