



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRIESTE
Dipartimento di Scienze Politiche



arpav

IL SERVIZIO METEO E VALANGHE DI ARPAV

ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Responsabile del progetto: **Davide Manzato** - ARPAV

Direttore scientifico: Prof. **Paolo Feltrin** - Università degli Studi di Trieste

Direttore della ricerca: **Sergio Maset** - Università degli Studi di Trieste

Teolo 27 Aprile 2009



Struttura dell'indagine

Obiettivi

- fornire indicazioni utili al **miglioramento dei servizi erogati**
- individuare possibili aree di **espansione dell'utenza** attraverso una più mirata azione di promozione
- rilevare le **esigenze informative** espresse dai diversi stakeholder
- testare il livello di **interesse per servizi innovativi** di possibile implementazione

Ambito di indagine

Bollettini del servizio Meteo:

- Bollettini meteo: Meteo Veneto, Dolomiti Meteo, Meteo Garda e Spiagge;
- Allerte meteo
- Bollettini neve-valanghe

Bollettini del servizio agrometeo:

- Bollettini agricoltura: AgrometeoInforma, AgrometeoMese, AgrometeoTourist;
- Allerte agricoltura: Angela, Sms Agrometeo;
- Altri servizi agricoltura: Irriweb, modellistica fitopatologica;

Target

- **comuni**
- **operatori turistici montani** (gestori impianti di risalita, gestori rifugi, guide alpine)
- **consorzi di bonifica**
- **agricoltura** (aziende agricole e agriturismi)

*Anche se dal target sono **esclusi i cittadini**, va sottolineato che il **servizio meteo ARPAV** è **largamente conosciuto e utilizzato dai cittadini**. Da un'altra indagine, emerge che **il 12% dei cittadini del Veneto ha visitato il sito di ARPAV in relazione al servizio meteo** e che **il 65% di quanti consultano il sito per il meteo si dichiara molto soddisfatto**.*

Struttura dell'indagine

Universo

clienti servizio Meteo
Clima di ARPAV

Campione

suddivisione dell'utenza
in 4 categorie:

- ❖ agricoltura (aziende agricole, agriturismi);
- ❖ comuni;
- ❖ operatori turistici (impianti di risalita, gestori rifugi, guide alpine);
- ❖ consorzi di bonifica.

Metodologia

interviste telefoniche
(metodologia CATI)

Numero interviste eseguite

267

Data interviste

14-20 gennaio 2009

Prospetto interviste effettuate

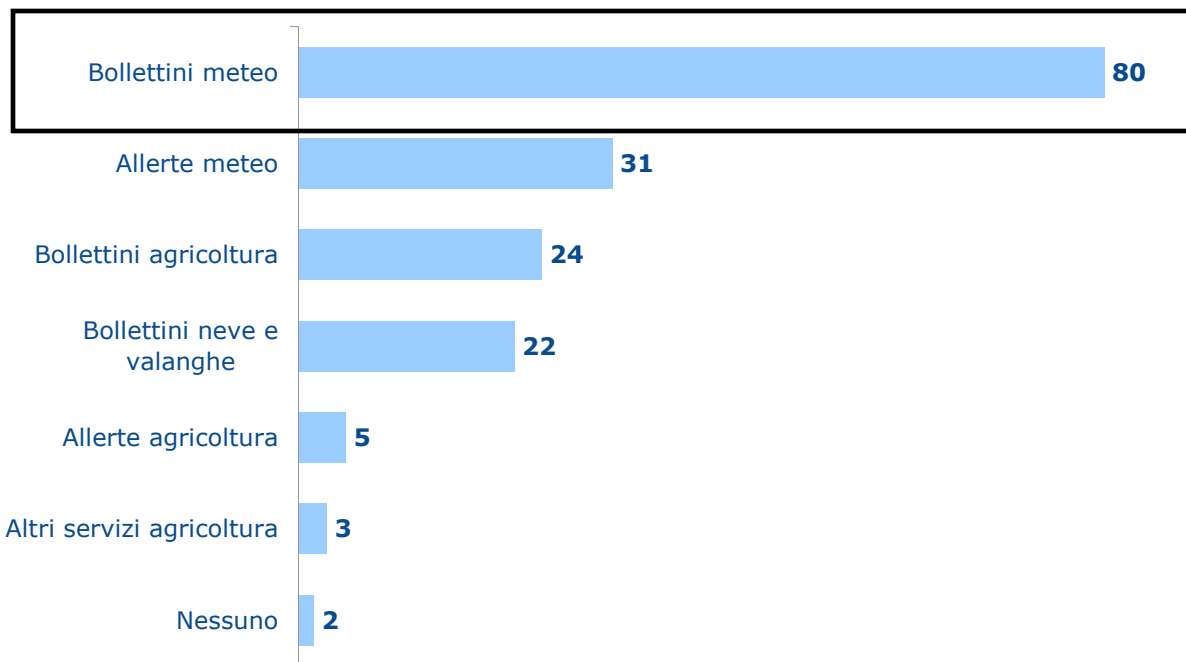
Settore	Referente	n° interviste
Agricoltura		
Aziende agricole	Responsabile	40
Agriturismi	Gestore	40
<i>Totale agricoltura</i>		<i>80</i>
Comuni		
Comuni della provincia di Belluno	Responsabile Protezione Civile	30
Comuni con più di 20.000 abitanti	Responsabile Protezione Civile	29
Altri comuni	Responsabile Protezione Civile	50
<i>Totale comuni</i>		<i>109</i>
Operatori turistici		
Impianti risalita	Responsabile	29
Rifugi e guide alpine	Gestore	31
<i>Totale operatori turistici</i>		<i>60</i>
Consorzi di bonifica	Direttore	18
Totale complessivo		267

* In fase di elaborazione il sotto campione dei comuni è stato pesato al fine di ricondurre la quota dei comuni della provincia di Belluno e i comuni più grandi alla quota reale.



Quali prodotti vengono utilizzati

Quali prodotti del servizio Meteo e Valanghe di Arpav utilizza?
(% sul totale dei rispondenti, N=243 casi)



Settore	Quali prodotti utilizza?							Totale
	Bollettini agricoltura	Allerte agricoltura	Altri servizi agricoltura	Bollettini meteo	Allerte meteo	Bollettini neve valanghe	Nessuno	N
Agricoltura	63	3	6	54	1	-	3	(67)
Comuni	13	6	2	90	58	11	1	(101)
Montagna	-	-	-	88	10	71	2	(58)
Consorzi di bonifica	24	24	6	100	65	-	-	(17)
Totale	24	5	3	80	31	22	2	(243)

N.B. % di risposte affermative sul totale dei rispondenti

Il Bollettino meteo si rivela il prodotto più diffuso, soprattutto tra consorzi di bonifica (100%), comuni (90%) e operatori della montagna (88%).

Le Allerte meteo sono diffuse in particolare tra i consorzi di bonifica (65%) e i comuni (58%).

I Bollettini agricoltura e i Bollettini neve-valanghe sono prodotti con un target più specifico ed infatti gli utenti sono rispettivamente il settore agricoltura (63%) e il comparto della montagna (71%).

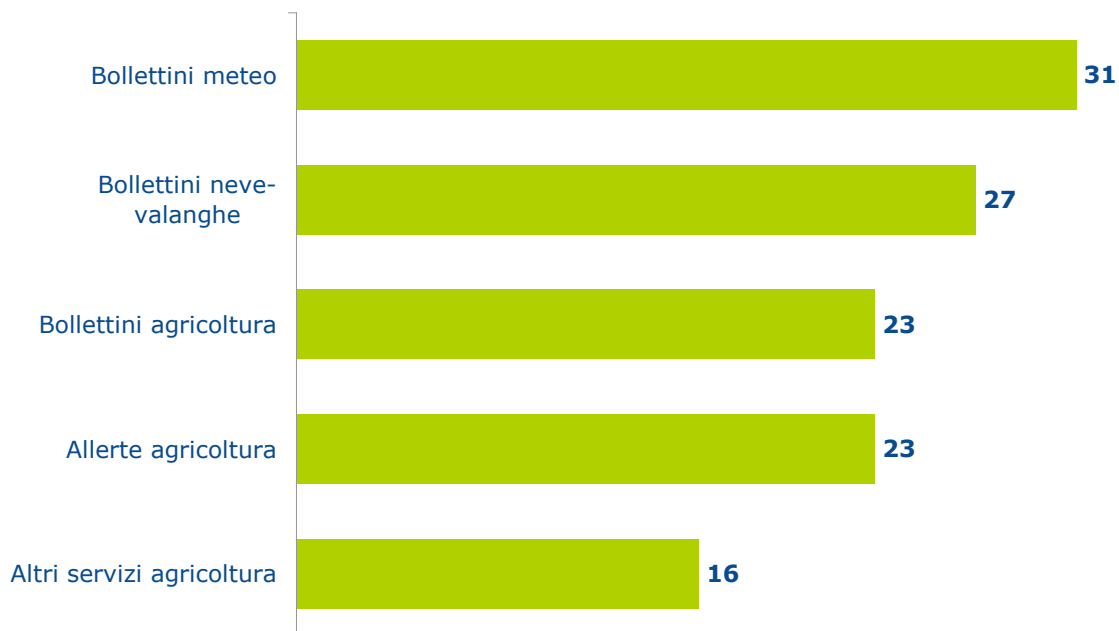
Relativamente basso l'utilizzo del bollettino meteo nell'agricoltura.

Molto basso l'utilizzo delle allerte e degli altri servizi per l'agricoltura; basso l'utilizzo delle arte meteo tra gli operatori montani.



Possibilità di allargamento dell'utenza ai prodotti già esistenti

A quali prodotti del servizio Meteo e Valanghe di Arpav è interessato?
(% sul totale dei rispondenti, N=107 casi)



Settore	A quale servizio Arpav è interessato?					Totale
	Bollettini agricoltura	Allerte agricoltura	Altri servizi agricoltura	Bollettini meteo	Bollettini neve e valanghe	N
Agricoltura	32	30	21	30	11	(56)
Comuni	10	20	6	27	51	(28)
Montagna	-	7	-	53	53	(15)
Consorzi di bonifica	50	13	38	13	13	(8)
Totale	23	23	16	31	27	(107)

Sebbene quasi il 60% degli intervistati non sia interessato ad altri prodotti del servizio Meteo e Valanghe di Arpav, sembrano esserci dei margini per la proposizione dei prodotti esistenti a soggetti non utilizzatori.

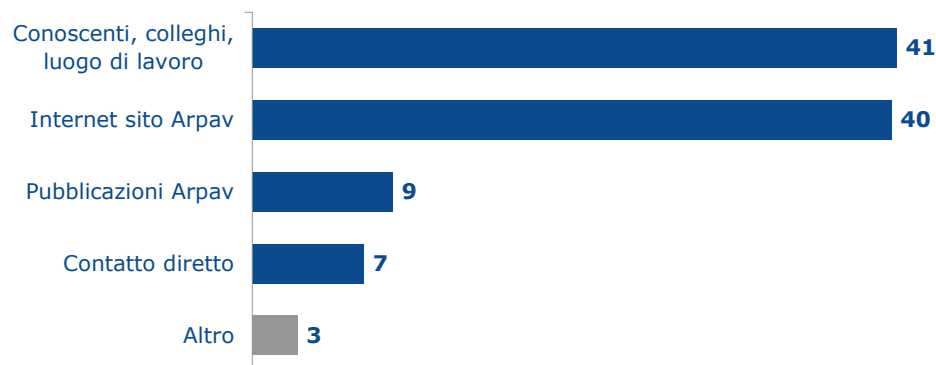
Innanzitutto, i soggetti-target per determinati prodotti, che però attualmente non li utilizzano, manifestano interesse per i prodotti stessi. E quindi, ad esempio, gli operatori della montagna che non utilizzano il Bollettino neve-valanghe, sono interessati ad esso.

Il settore agricoltura sembra interessato in generale ad aumentare i prodotti di proprio utilizzo.



Canali di conoscenza del servizio

Come è venuto a conoscenza del servizio Meteo e Valanghe di Arpav? (N=218 casi)



N.B. : valori %

Settore	Come è venuto a conoscenza del servizio meteo e valanghe di Arpav?					Totale	
	Conoscenti, colleghi, luogo di lavoro	Internet sito Arpav	Pubblicazioni Arpav	Contatto diretto	Altro	%	N
Agricoltura	41	43	8	6	2	100	(63)
Comuni	35	46	12	3	5	100	(94)
Montagna	48	30	7	14	2	100	(44)
Consorzi di bonifica	53	29	-	18	-	100	(17)
Totale	41	40	9	7	3	100	(218)

Sono due i principali canali attraverso i quali il servizio meteo e valanghe di Arpav viene conosciuto: il luogo di lavoro e il sito internet.

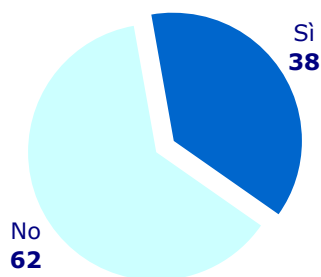
In particolare, il luogo di lavoro è decisivo per gli operatori montani e i consorzi di bonifica, mentre per il comparto agricolo e i comuni è più importante il sito internet.

Da rilevare l'attività di promozione diretta svolta nei confronti degli operatori montani e dei consorzi di bonifica



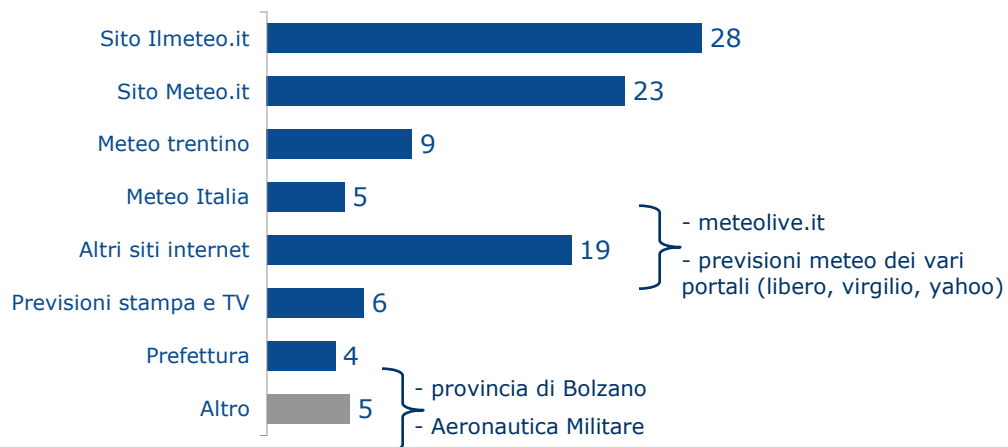
Altri fornitori

Utilizza i servizi di informazione meteorologica forniti da altri soggetti?
(N=267 casi)



Settore	Utilizza servizi meteo di altri soggetti?		Totale	
	Sì	No	%	N
Agricoltura (aziende, agriturismi)	34	66	100	(80)
Comuni	36	64	100	(109)
Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	45	55	100	(60)
Consorzi di bonifica	44	56	100	(18)
Totale	38	62	100	(267)

Quali altri servizi di informazione meteorologica utilizza? (N=97 casi)



La rete internet fornisce una vasta gamma di siti con previsioni meteo di ogni genere.

In particolare, questi siti forniscono:

- previsioni a breve e lungo termine;
- un dettaglio territoriale molto specifico;
- la scansione temporale oraria della previsione.

Tali elementi erano emersi, nel corso delle interviste esplorative, come i principali motivi per cui venivano utilizzati servizi di informazione meteo diversi da Arpav.

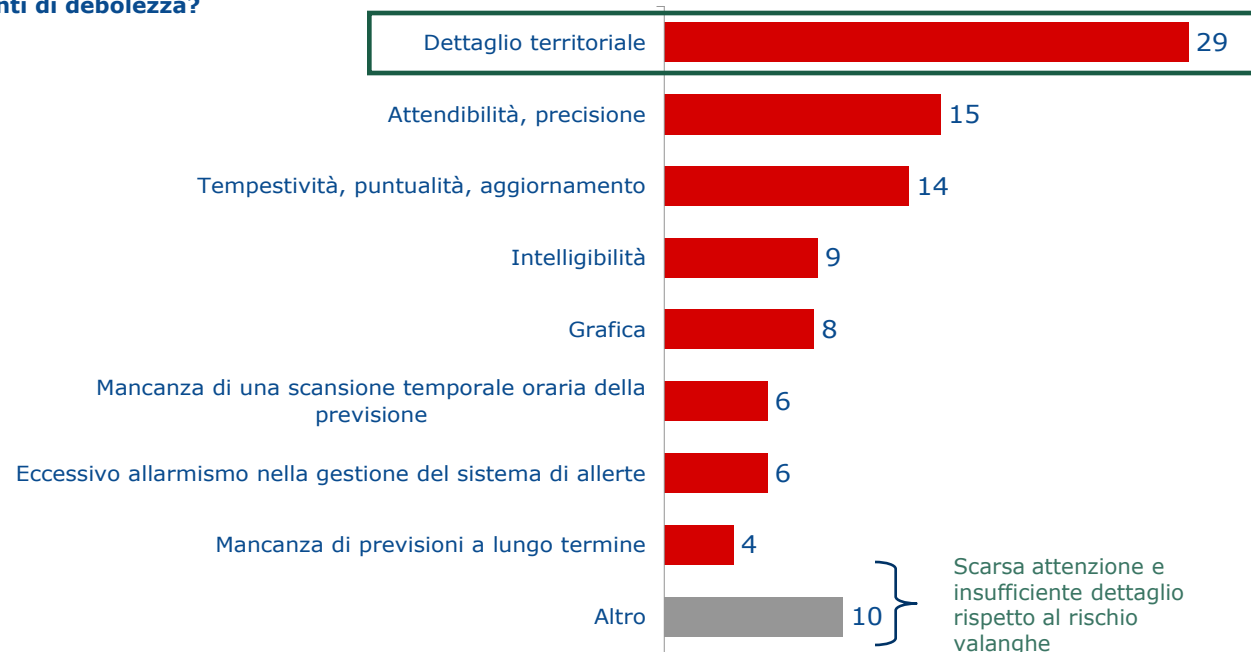
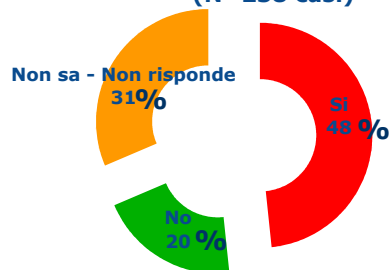
In particolare, gli operatori della montagna utilizzano il Meteo trentino.1



I punti di debolezza del servizio

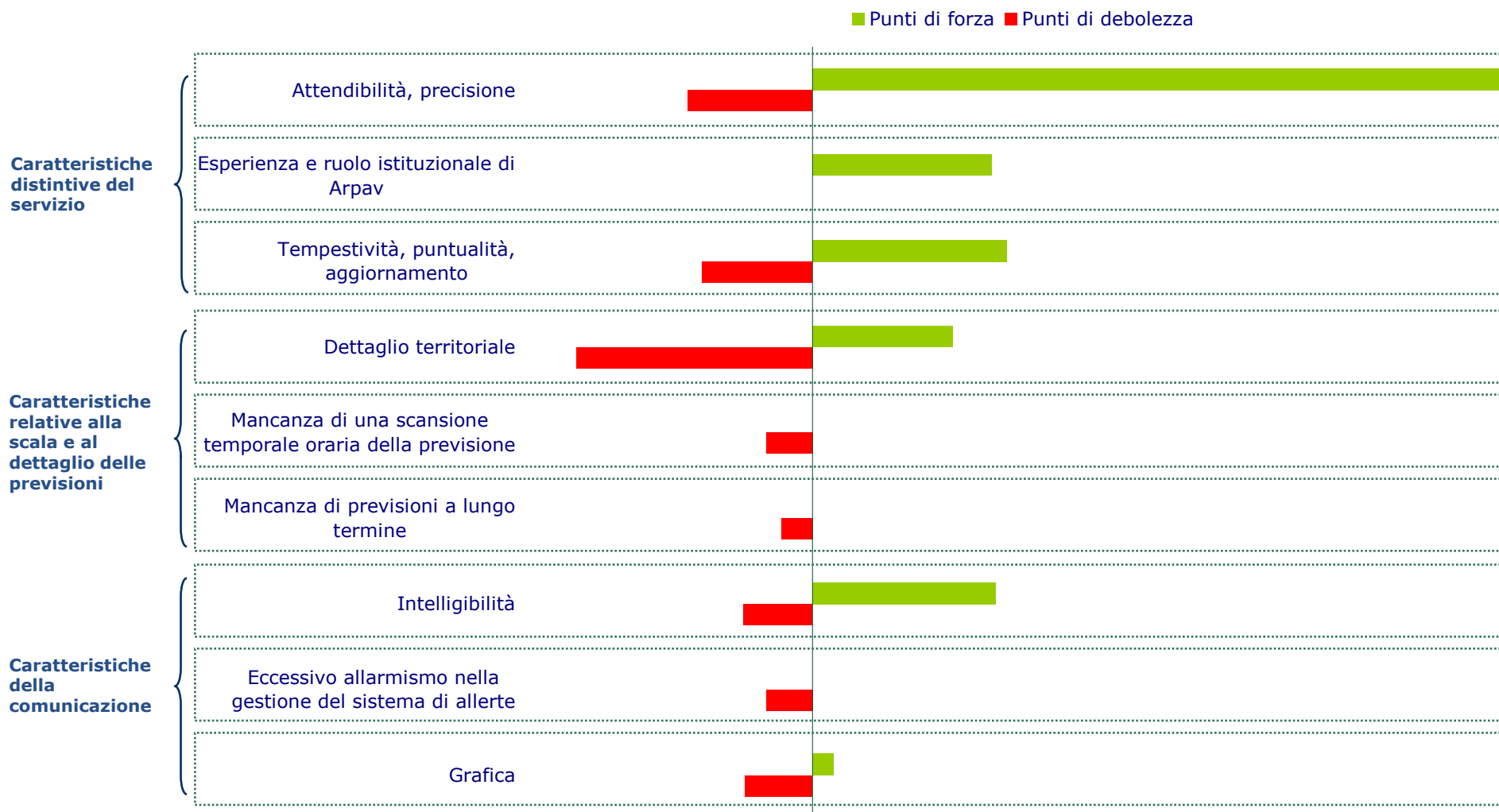
Secondo lei qual è il principale punto di debolezza del servizio Meteo e Valanghe di Arpav? (N= 115 casi)

Il servizio Meteo e Valanghe di Arpav ha punti di debolezza?
(N=238 casi)



Settore	Qual è il principale punto di debolezza del servizio Meteo e Valanghe di Arpav?										Totale	
	Attendibilità, precisione	Dettaglio territoriale	Intelligibilità	Tempestività, puntualità, aggiornamento	Mancanza di una scansione temporale oraria della previsione	Mancanza di previsioni a lungo termine	Eccessivo allarmismo nella gestione del sistema di allerte	Grafica	Altro	Nessuno	%	N
Agricoltura	7	11	11	18	-	2	-	7	7	36	100	(44)
Comuni	8	27	6	4	9	1	9	6	1	30	100	(62)
Montagna	21	16	2	5	2	5	2	5	12	30	100	(43)
Consorzi di bonifica	7	33	-	20	-	7	-	7	20	7	100	(15)
Totale	11	20	6	10	4	3	4	6	7	30	100	(164)

Punti di forza e di debolezza del servizio a confronto

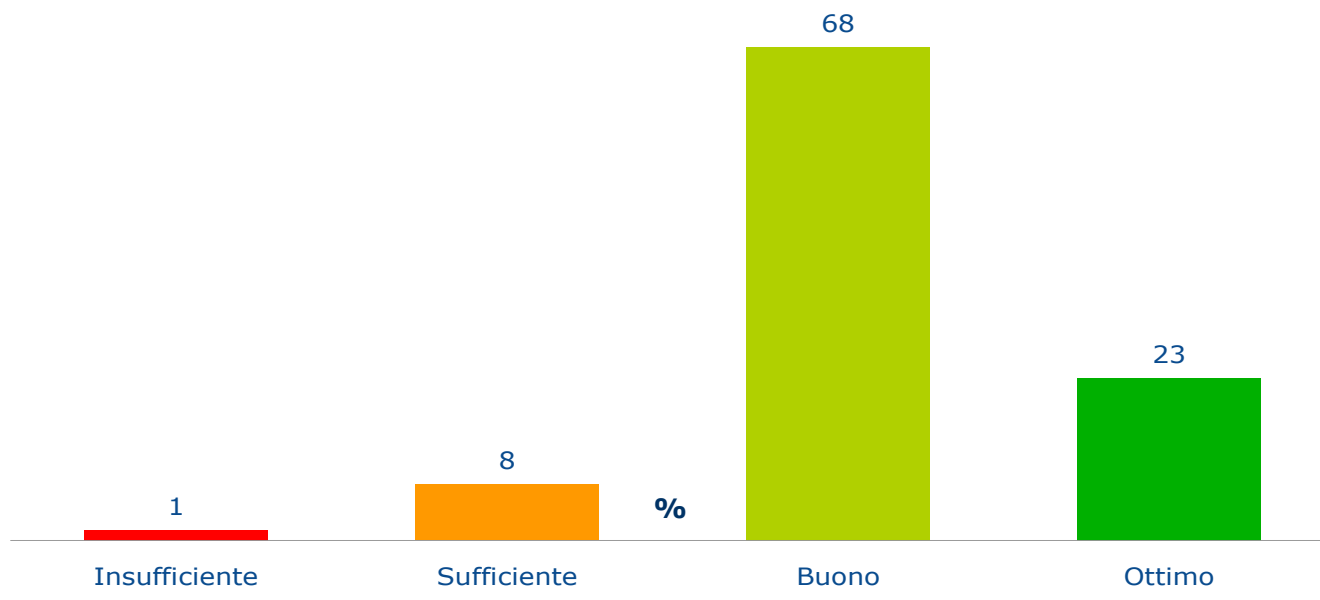


In verde viene espressa l'intensità dei punti di forza, mentre in rosso la misura dei punti di debolezza (la differenza tra le due barre rappresenta l'effetto netto del singolo fattore). Si può notare come il principale punto di criticità sia rappresentato dal **dettaglio territoriale**.

Per altri fattori critici - attendibilità e precisione, tempestività e puntualità - prevalgono valutazioni positive: tuttavia la criticità relativa permane in quanto specifica di alcuni utilizzatori: l'attendibilità nel caso degli operatori montani; la tempestività per i consorzi di bonifica per gli operatori agricoli.

Il giudizio sul sito internet

In relazione al sito internet di Arpav come valuta complessivamente la sezione Meteo e Valanghe? (solo per chi conosce il servizio, N=215 casi)



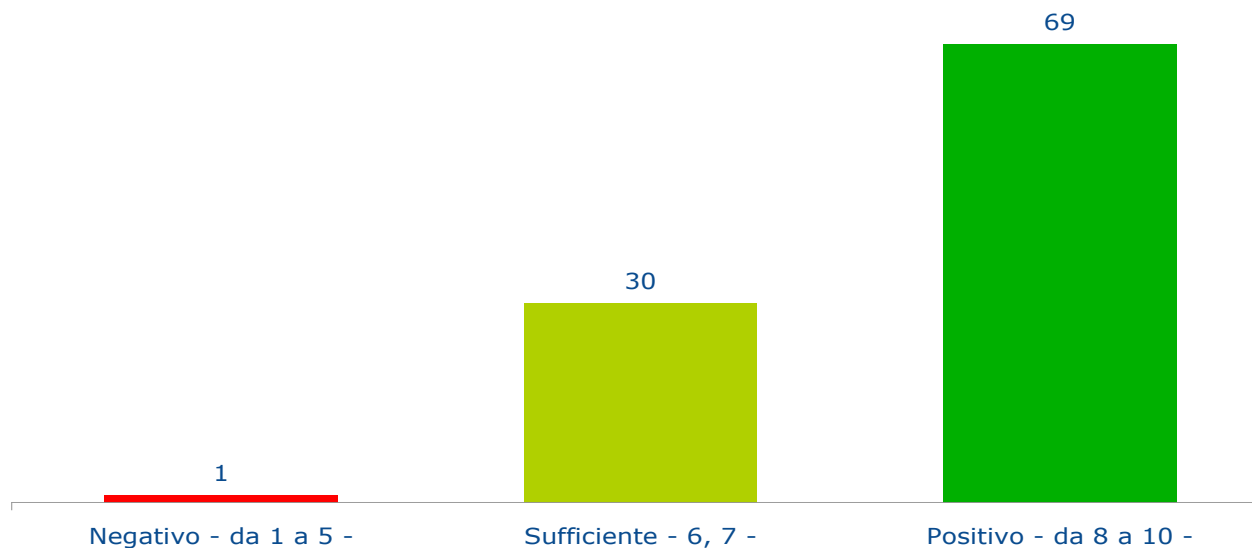
Generalmente molto positivi i giudizi complessivi sul sito internet.

Un'area di insoddisfazione relativa emerge in relazione al giudizio dei consorzi di bonifica.

Settore	Come valuta la sezione del sito internet di Arpav dedicata al servizio Meteo e Valanghe?				Totale	
	Insuff	Suff	Buono	Ottimo	%	N
Agricoltura (aziende, agriturismi)	-	5	76	19	100	(58)
Comuni	2	3	68	27	100	(90)
Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	-	10	69	22	100	(51)
Consorzi di bonifica	6	38	44	13	100	(16)
Totale	1	8	68	23	100	(215)

Il giudizio complessivo sul servizio

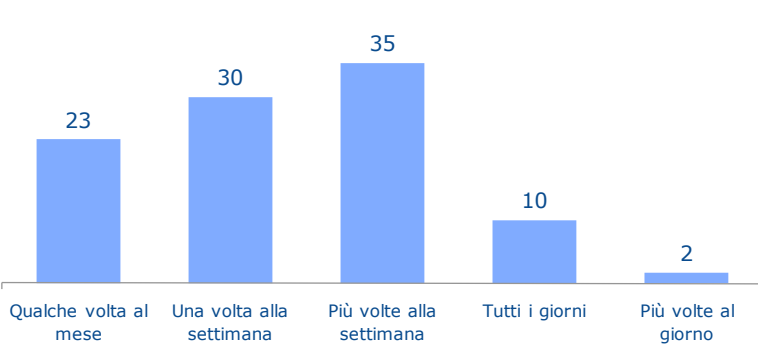
Se dovesse dare un giudizio da 1 a 10 sul servizio Meteo e Valanghe di Arpav nel suo complesso, che voto gli darebbe? (solo per chi conosce il servizio, N=223 casi)



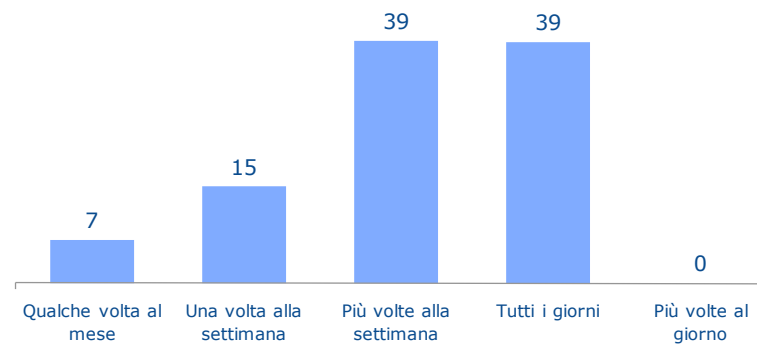
Settore	Quale voto darebbe al servizio Meteo e Valanghe di Arpav?			Totale	
	Negativo	Sufficiente	Positivo	%	N
	(1-5)	(6-7)	(8-10)		
Agricoltura (aziende, agriturismi)	-	34	66	100	(61)
Comuni	1	28	72	100	(89)
Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	2	23	75	100	(57)
Consorzi di bonifica	6	50	44	100	(16)
Totale	1	30	69	100	(223)

Frequenza di consultazione dei servizi

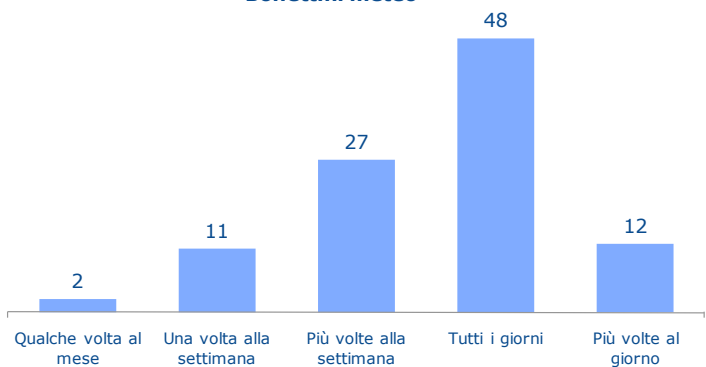
Bollettini agricoltura



Bollettini neve-valanghe



Bollettini meteo

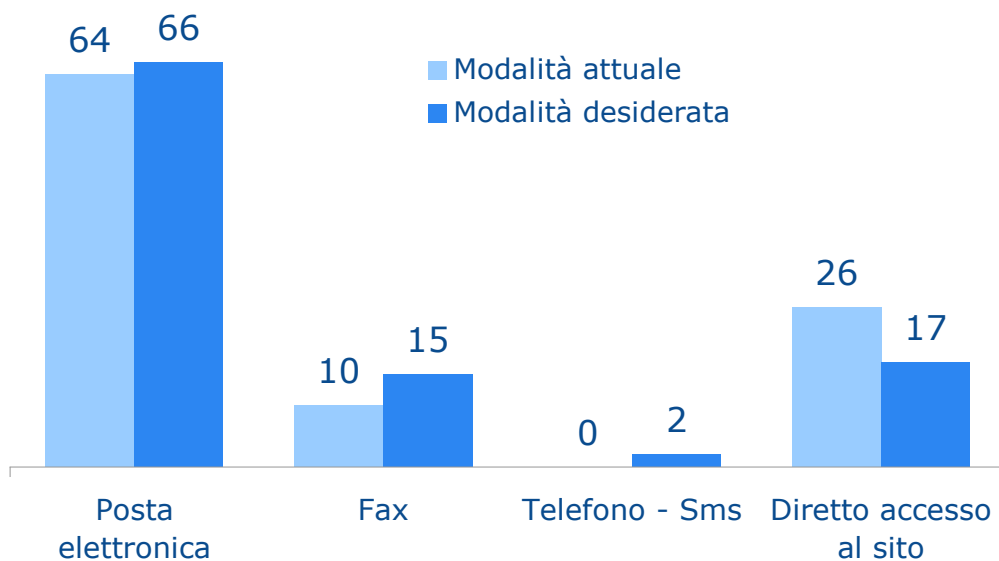


Settore	Con quale frequenza consulta i Bollettini meteo?					Totale	
	Qualche volta al mese	Una volta alla settimana	Più volte alla settimana	Tutti i giorni	Più volte al giorno	%	N
Agricoltura (aziende, agriturismi)	3	22	36	33	6	100	(36)
Comuni	3	14	27	47	9	100	(91)
Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	2	2	25	59	12	100	(51)
Consorzi di bonifica	-	-	6	53	41	100	(17)
Totale	2	11	27	48	12	100	(195)

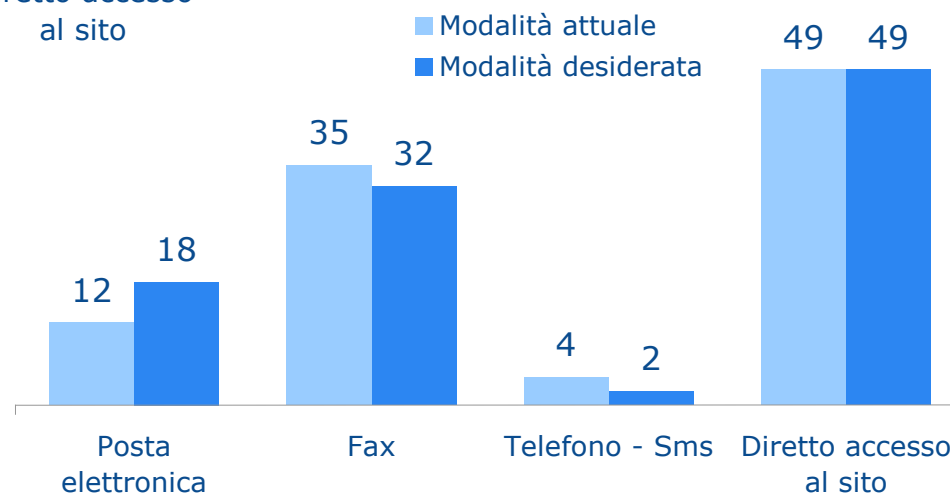
Valori %. N = 59 bollettini agricoltura, 195 bollettini meteo, 52 bollettini neve-valanghe

Modalità di consultazione

Bollettini agricoltura

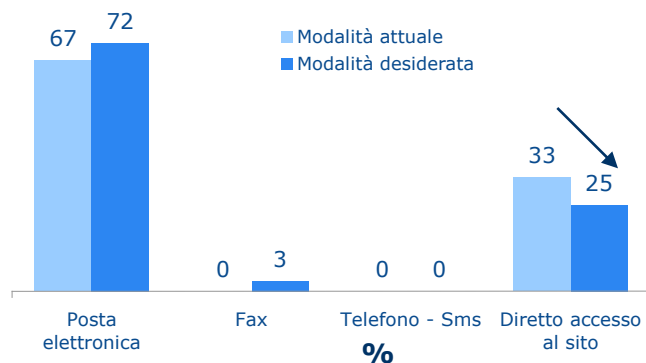


Bollettini neve-valanghe

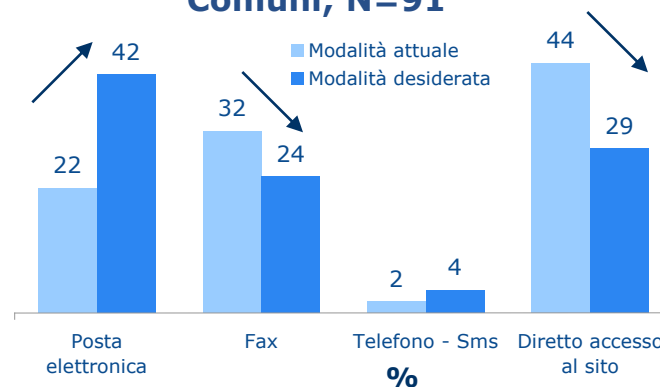


I Bollettini meteo – modalità di consultazione

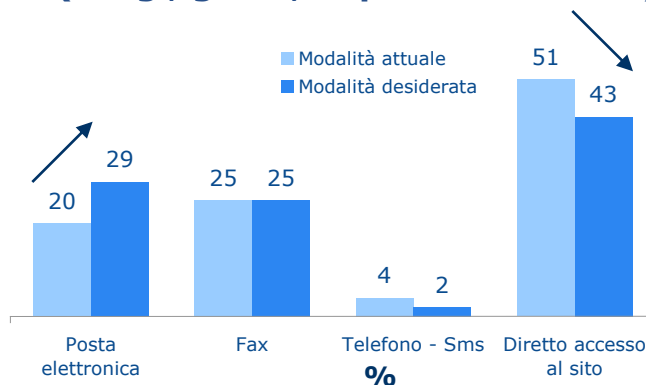
Agricoltura (aziende, agriturismi); N=36



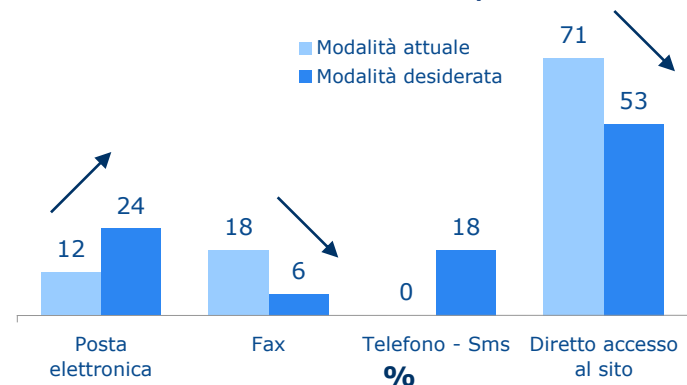
Comuni; N=91



Montagna (rifugi, guide, impianti di risalita); N=51



Consorzi di bonifica; N=17

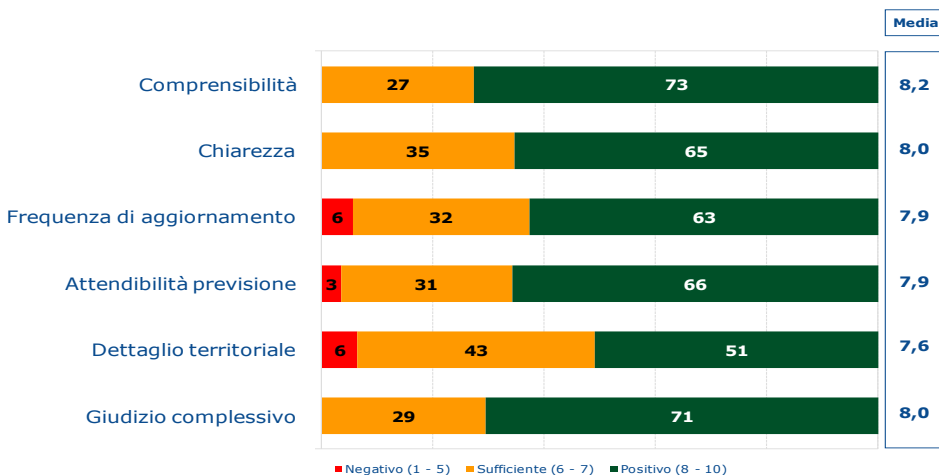


Il Bollettino meteo viene consultato prevalentemente attraverso il sito internet. Confrontando il mezzo utilizzato e le preferenze espresse emerge un sostanziale spostamento a favore della posta elettronica e una riduzione delle preferenze nella consultazione attraverso il sito internet.

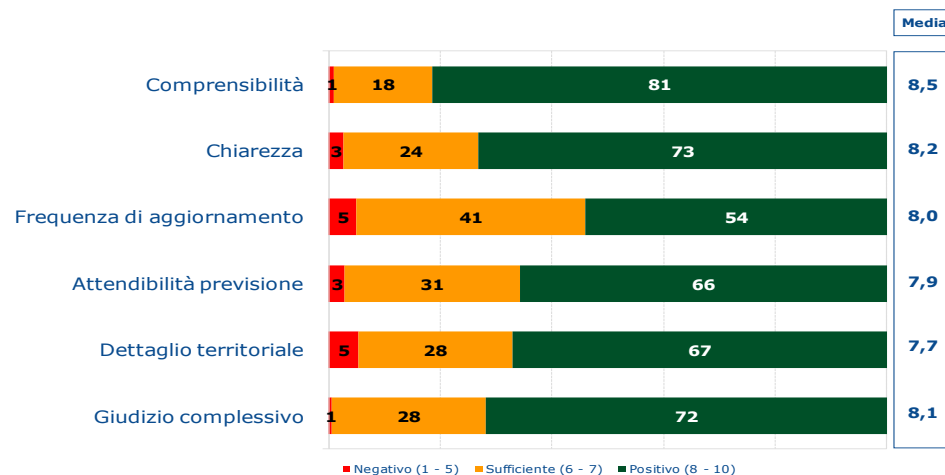


Giudizi di soddisfazione

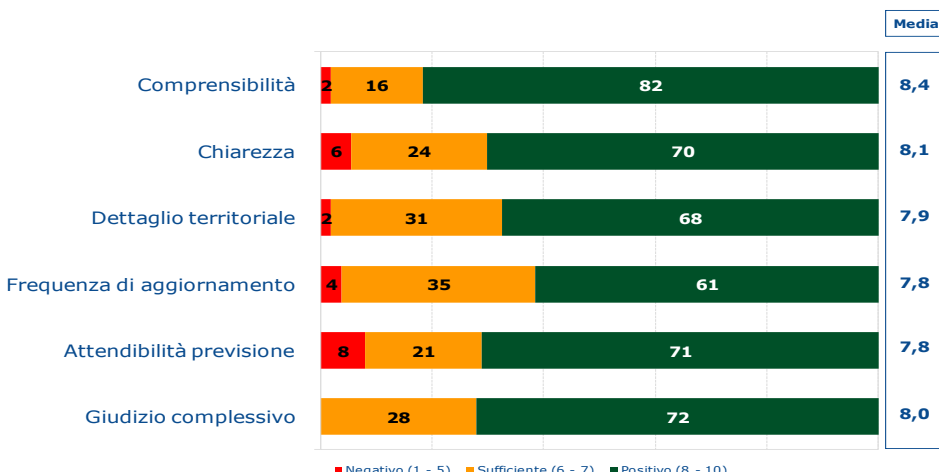
Rispetto ai Bollettini agricoltura come valuta... (N=59 casi)



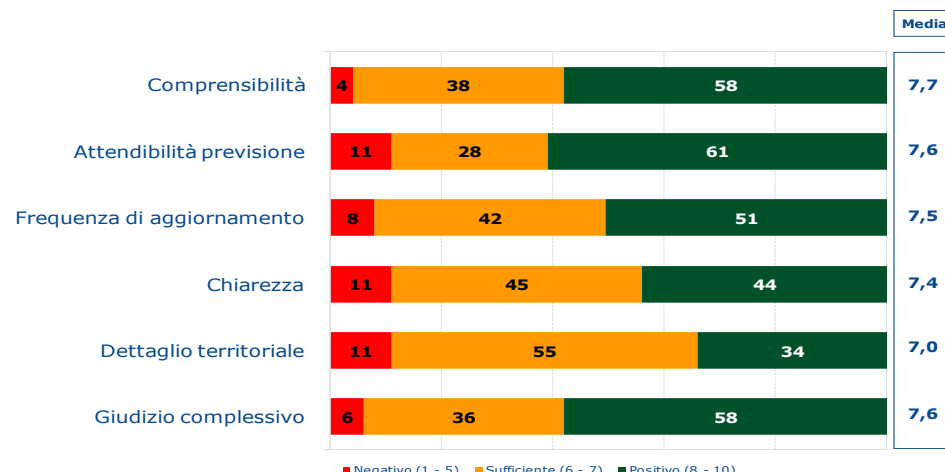
Rispetto ai Bollettini meteo come valuta... (N=195 casi)



Rispetto ai Bollettini neve-valanghe come valuta... (N=52 casi)

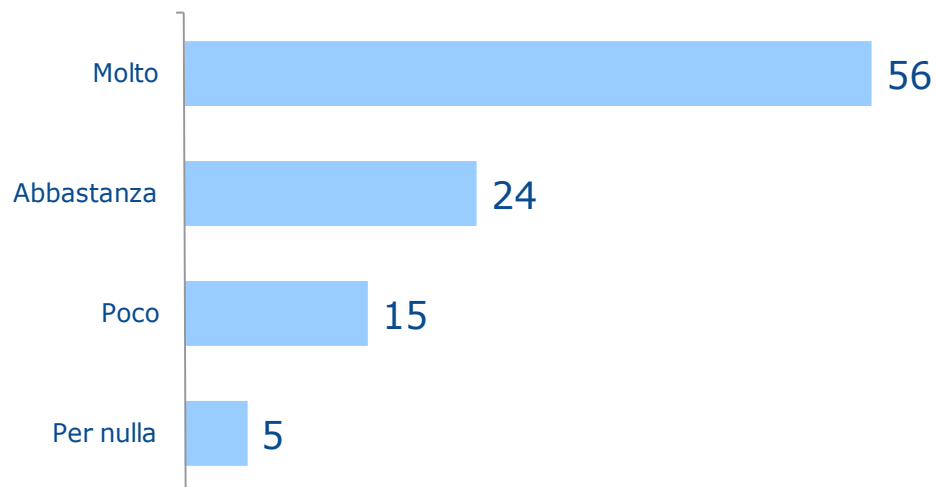


Rispetto alle Allerte meteo come valuta... (N=76 casi)

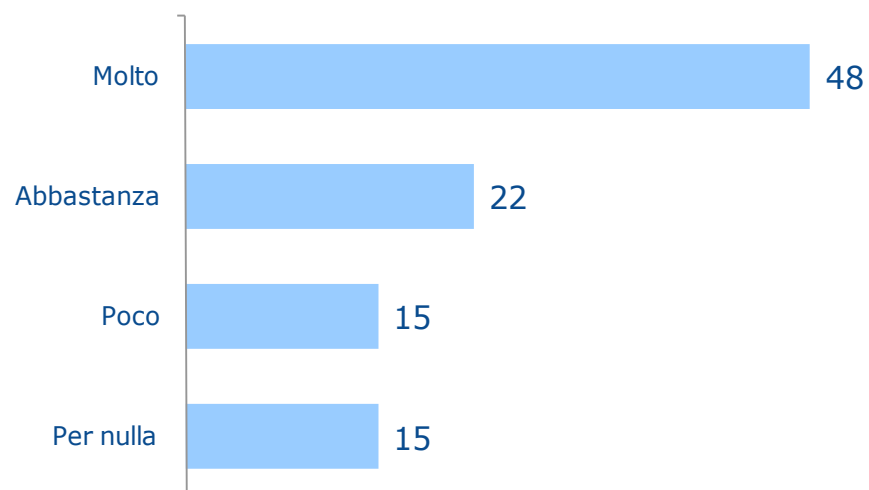


I servizi sperimentali

Quanto sarebbe importante per la sua attività un bollettino sulla sicurezza stradale? (N=109 casi)



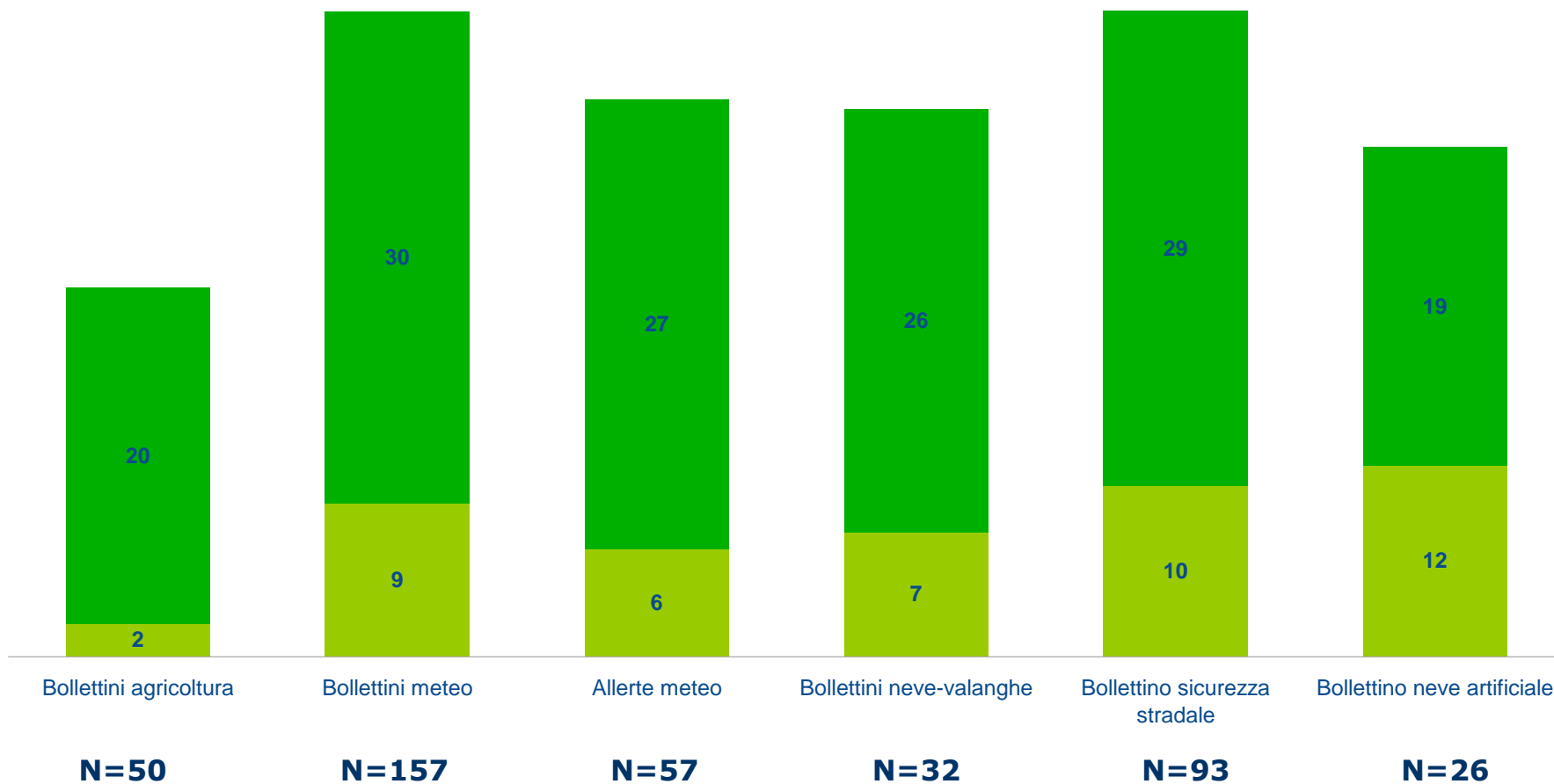
Quanto sarebbe importante per la sua attività un bollettino neve artificiale? (N=26 casi)



Disponibilità al pagamento dei servizi

Sarebbe disposto a pagare per il servizio? (% di risposte affermative)

■ sicuramente sì ■ forse sì





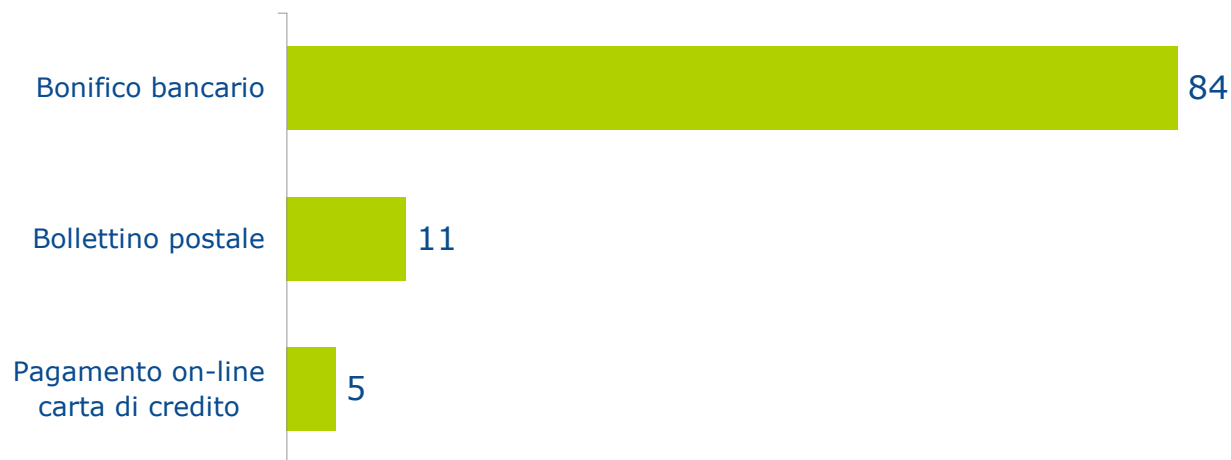
Disponibilità al pagamento dei servizi

Prodotto	Settore / Tipo comune / Ufficio	Sarebbe disposto a pagare?				Totale	
		Sicuramente si	Forse si	Forse no	Sicuramente no	%	N
Bollettino agricoltura	Agricoltura (aziende, agriturismi)	3	26	24	47	100	(38)
	Comuni	-	2	38	60	100	(9)
	Consorzi di bonifica	-	-	33	67	100	(3)
	Totale	2	20	27	51	100	(50)
Bollettino meteo	Agricoltura (aziende, agriturismi)	3	29	18	50	100	(34)
	Comuni	8	29	17	46	100	(71)
	Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	11	22	17	50	100	(36)
	Consorzi di bonifica	25	50	6	19	100	(16)
Totale	9	30	16	45	100	(157)	
Allerte meteo	Agricoltura (aziende, agriturismi)	-	100	-	-	100	(1)
	Comuni	6	22	15	57	100	(43)
	Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	33	-	-	67	100	(3)
	Consorzi di bonifica	-	50	20	30	100	(10)
Totale	6	27	15	51	100	(57)	
Bollettino neve-valanghe	Comuni	8	24	16	53	100	(5)
	Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	7	26	19	48	100	(27)
	Totale	7	26	18	49	100	(32)
Bollettino sicurezza stradale	Provincia di Belluno	10	31	17	41	100	(29)
	Più di 20mila abitanti	21	25	17	38	100	(24)
	Altro comune	10	29	26	36	100	(42)
	Totale	10	29	24	37	100	(95)
	Ufficio tecnico	8	33	21	39	100	(67)
	Ufficio protezione civile	19	6	17	57	100	(12)
Altro	18	23	51	7	100	(16)	
Totale	10	29	24	37	100	(95)	

NOTA. Sono stati ombreggiate le combinazioni a bassa numerosità

Disponibilità al pagamento dei servizi

Qual è per lei la forma più pratica di pagamento? (N=70 casi)



N.B. : valori %

L'utenza che si è detta disponibile a pagare per alcuni servizi, è per lo più disposta a sostenere un costo (all'anno) compreso tra i 20 e i 50 €.

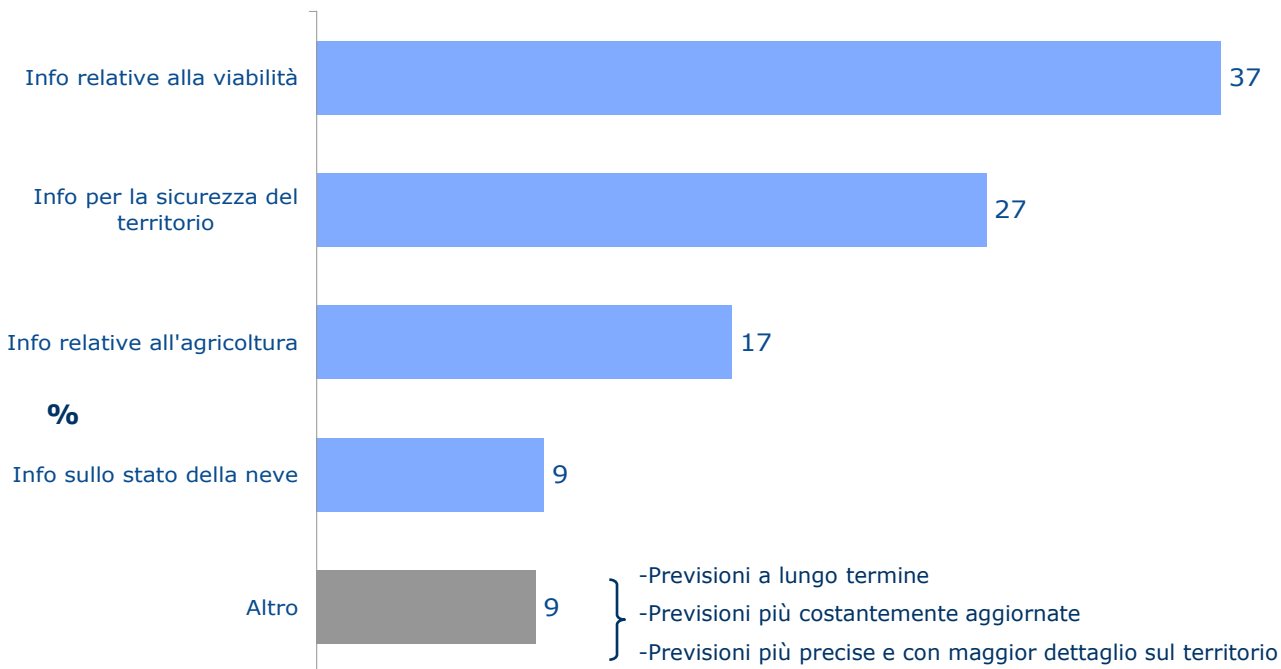
Predilige effettuare il pagamento tramite bonifico bancario.

Prodotto	Quanto sarebbe disposto a pagare?				Totale	
	0 - 10 €	10 - 20 €	20 - 50 €	più di 50 €	%	N
Bollettino agricoltura	0	24	76	0	100	(8)
Bollettino meteo	15	10	42	33	100	(39)
Allerte meteo	31	9	46	15	100	(11)
Bollettino neve-valanghe	0	0	79	21	100	(5)
Bollettino sulla sicurezza stradale	12	12	42	34	100	(19)



Ulteriori bisogni dell'utenza

Quali ulteriori informazioni le sarebbe utile ricevere? (N=158 casi)



Dall'analisi delle risposte si conferma l'interesse per il bollettino di sicurezza stradale: il 37% si dichiara interessato a ricevere informazioni relativamente alla viabilità delle strade (37%).

Il 27% vorrebbe ricevere maggiori informazioni ai fini della sicurezza del territorio.

Emergono poi richieste (17%) di informazioni utili per l'attività agricola e il 9% avverte la necessità di essere maggiormente sulle precipitazioni nevose.

INFO RELATIVE ALLA VIABILITA'

- "Pericoli per la viabilità, come neve, ghiaccio, ecc."
- "Viabilità e previsione dei pericoli causati dal maltempo"
- "Viabilità, chiusura o pericolosità delle strade"

INFO PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO

- "Informazioni ai fini della sicurezza del territorio"
- "Emergenze e situazioni critiche legate al maltempo"
- "Più informazioni in caso di rischio idrogeologico"
- "Eventi meteorologici particolarmente violenti"
- "Intensità e concentrazione delle precipitazioni"

INFO RELATIVE ALL'AGRICOLTURA

- "Emergenza maltempo per le coltivazioni"
- "Previsioni precise in modo da poter programmare le varie fasi agricole (il trattamento, la semina, ecc.)"

INFO SU RISCHIO NEVE E VALANGHE

- "Pericolo di grandinate, nevicate o gelate"
- "I cambiamenti climatici della montagna e il pericolo valanghe"
- "Informazioni sulla tipologia di precipitazione nevosa, per capire che tipo di intervento attuare"

Interesse per incontri formativi

Sarebbe interessato a partecipare ad incontri formativi sul servizio Meteo e Valanghe di Arpav?
(N=267 casi)



%

Oltre il 40% degli intervistati sarebbe interessato a partecipare ad incontri formativi sul servizio Meteo e Valanghe di Arpav.

L'interesse maggiore si registra tra i consorzi di bonifica (72%) e gli operatori montani (53%).

Discreto anche l'interesse dei comuni (44%), molto più basso quello del comparto agricolo (26%).

Settore	Sarebbe interessato a partecipare ad incontri informativi sul servizio Meteo e Valanghe di Arpav?		Totale	
	Si	No	%	N
Agricoltura (aziende, agriturismi)	26	74	100	(80)
Comuni	44	56	100	(109)
Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	53	47	100	(60)
Consorzi di bonifica	72	28	100	(18)
Totale	43	57	100	(267)

Tipo comune / Ufficio	Sarebbe interessato a partecipare ad incontri informativi sul servizio Meteo e Valanghe di Arpav?		Totale
	Si	No	%
Provincia di Belluno	47	53	100
Più di 20mila abitanti	69	31	100
Altro comune	42	58	100
Totale	44	56	100
Ufficio tecnico	39	61	100
Ufficio protezione civile	52	48	100
Altro	62	38	100
Totale	44	56	100



Indicazioni per il miglioramento del prodotto

Le indicazioni di miglioramento riguardano in generale una richiesta di **maggiore dettaglio territoriale** e **maggiore frequenza di aggiornamento**.

<i>Percentuali di risposta</i>	Dettaglio territoriale	Frequenza di aggiornamento
Bollettini Agricoltura	34	32
Bollettini Meteo	33	32
Bollettini Neve-Valanghe	28	29
Allerte Meteo	26	27

Una **maggiore attendibilità della previsione** viene indicata con **frequenza nettamente minore** per i Bollettini Agricoltura (10%), i Bollettini Meteo (15%) e le Allerte Meteo (11%). Solo per i Bollettini Neve-Valanghe essa arriva al 21%.

Altre indicazioni di miglioramento del prodotto riguardano:

- per i **Bollettini Agricoltura**: **informazioni su colture specifiche e informazioni sulla normativa**;
- per **Bollettini Meteo**: **evitare ridondanze nei bollettini, migliorare la grafica e migliorare ed estendere la distribuzione tramite tutti i canali**;
- per i **Bollettini Neve-Valanghe**: **migliorare la grafica rendendola più comprensibile e migliorare i sistemi di trasmissione del bollettini**;
- per le **Allerte Meteo**: **coordinare maggiormente le diverse strutture ed evitare allarmismi eccessivi**.



Indicazioni per il miglioramento del prodotto

Settore	Cosa bisognerebbe fare per rendere il servizio Bollettini meteo più utile?					Totale	
	Maggiore dettaglio territoriale	Maggiore frequenza di aggiornamento	Maggiore attendibilità della previsione	Altro	Niente, va bene così	%	N
Agricoltura (aziende, agriturismi)	22	34	3	13	28	100	(32)
Comuni	32	22	6	17	23	100	(78)
Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	12	14	28	12	35	100	(43)
Consorzi di bonifica	25	31	6	19	19	100	(16)
Totale	24	23	11	15	27	100	(169)



Risultati dell'indagine

Utilizzo dei servizi

Richieste

Valutazioni

Agricoltura

- **Scarso utilizzo** dei bollettini meteo ARPAV
- Bassa conoscenza dei servizi più specifici, in particolare allerte (ANGELA e SMS agro)

- **Facilità** di consultazione
- **Dettaglio territoriale**
- **Tempestività** in caso di condizioni avverse
- + Mail e Fax, - Sito internet
- Scarso interesse per formazione

- **Bollettino unico ad emissione quotidiana, specifico** per l'area di pertinenza, **integrato** secondo il periodo con gli altri bollettini dedicati
- Servizio di **allerte meteo** per zona veicolata tramite **Fax o SMS**

Enti Locali

- **Largo utilizzo** dei **bollettini meteo** (in secondo luogo dei bollettini agricoltura)
- **Minore utilizzo** delle **allerte meteo**
- **Interesse** per il **bollettino di sicurezza stradale** (soprattutto **comuni maggiori**)

- Maggiore **dettaglio territoriale e scansione oraria** nelle previsioni
- Per alcuni: eccessivo allarmismo e scarsa chiarezza nelle allerte
- Ulteriori informazioni sulle **condizioni di viabilità e sicurezza del territorio**
- + Mail, - Fax e sito internet
- Formazione: 40%

- Prodotto che fornisca le informazioni meteo quotidiane con **maggiore dettaglio territoriale integrato, in caso di emergenza, da segnalazioni utili alla sicurezza stradale**

Operatori della montagna

- **Largo utilizzo** del **servizio meteo** e del **bollettino neve e valanghe**
- **Scarso utilizzo** delle **allerte meteo**
- **Interesse** per **bollettino neve artificiale e informazioni sulla viabilità**

- Per i bollettini neve e valanghe, **maggiore articolazione delle informazioni**, accompagnando la scala della valutazione del **rischio** con informazioni e letture tecniche
- Ampio utilizzo di sito internet e Fax
- Interesse per formazione sulla sicurezza in montagna

- **Pacchetto unico su meteo** (con dettaglio locale) e **viabilità** stradale, a cui abbinare servizio di **allerte** (mirato alla zona di pertinenza) via Fax o SMS

ConSORZI di bonifica

- **Largo utilizzo** dei prodotti ARPAV
- Consultazione **più volte al giorno** dei **bollettini meteo**

- **Gruppo** relativamente **più critico**, in particolare per le allerte meteo
- **Scarso dettaglio territoriale e aggiornamento**
- Interesse per incontri formativi

- Prodotto che fornisca le **informazioni meteo quotidiane con maggiore dettaglio territoriale** integrato, in caso di emergenza, da segnalazioni utili all'attività

Alcune considerazioni sul rapporto servizio-utilizzatore

Mancanza di:

- sistema di registrazione dell'utenza
- database centrato sull'utenza



Bassa integrazione tra i diversi prodotti



Basso utilizzo di alcuni prodotti, ad esempio:

- allerte e bollettino meteo in agricoltura
- allerte meteo tra operatori della montagna e comuni

Il passaggio a un **approccio maggiormente orientato all'utente** secondo una logica di CRM può dare **soluzione** ad alcuni punti richieste dell'utenza:

- maggiore dettaglio territoriale
- maggiore integrazione tra i diversi prodotti a seconda delle esigenze dell'utenza
- migliore promozione dei servizi disponibili o utili per le diverse categorie dell'utenza

In un'ottica di **CRM**, si suggeriscono tre azioni in via prioritaria:

1. ricostruzione di una **banca dati** contenente le informazioni sulla clientela (recapiti mail e telefonici, servizi/prodotti utilizzati, indicazioni sulla tipologia di cliente, ecc.)
2. definizione di **pacchetti di offerta** da fornire alle diverse tipologie di clienti - sulla base delle loro caratteristiche, delle esigenze, dei servizi già utilizzati
3. non solo promozione integrata dei prodotti e ma anche realizzazione di un **prodotto integrato** da far arrivare al cliente con il supporto preferito (e-mail, fax, ecc.)



Informazioni su **quali prodotti** vengono utilizzati e da **quali tipologie di utenti**



Risposta puntuale alle richieste delle diverse categorie di utenza



combinazione dei **servizi più adeguati** alle richieste, con **focalizzazione territoriale**