



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

DELIBERAZIONE N.

Riunione del

OGGETTO: Piano della Performance dell'ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese per il triennio 2021-2023 – Obiettivi operativi

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- VISTO** l'art. 14 del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111, come sostituito dall'art. 22, comma 6, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito l'ICE – Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane;
- VISTO** il Decreto Interministeriale del 6 settembre 2012 con il quale è stato approvato lo Statuto dell'ICE – Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane;
- VISTO** il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 28.12.2012 di individuazione delle risorse strumentali, finanziarie, dei rapporti giuridici attivi e passivi e delle risorse umane facenti capo al soppresso Istituto nazionale per il Commercio con l'Estero da trasferire all'ICE – Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane e al Ministero dello Sviluppo Economico in attuazione dell'art. 14, commi dal 17 al 27 del Decreto - Legge 6.7.2011, n. 98, convertito con modificazioni dalla Legge 15.07.2011, n. 111, come sostituito dall'art. 22 del Decreto Legge 6.12.2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22.12.2011, n.214;
- VISTE** le delibere n. 241 del 9.3.2015 e n. 255 del 29.4.2015 relative al Regolamento di Organizzazione e Funzionamento e Nuovo Disegno Organizzativo dell'ICE – Agenzia, approvate con nota n. 0113736 del 9 luglio 2015 della Direzione Generale per la Vigilanza sugli enti, il sistema cooperativo e le gestioni commissariali del Ministero dello Sviluppo Economico;
- VISTO** il D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, modificato dal D. Lgs. 25 maggio 2017, n. 74;

- VISTO l'articolo 10, comma 1, lett. a) del D.lgs. 150/2009, modificato dal D. Lgs. 74/2017, contenente disposizioni riguardanti il Piano della performance;
- VISTO il Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 convertito con Legge 11 agosto 2014 n. 114, ed in particolare l'art. 19 c. 9 con il quale viene trasferita al Dipartimento della Funzione Pubblica la competenza in materia di performance;
- VISTA la delibera n. 541 del 27.1.2021 di approvazione del documento "Piano della performance dell'ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese per il triennio 2021-2023 – Obiettivi", contenente gli obiettivi dell'ente per il triennio 2021-23;

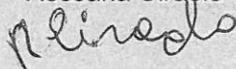
DELIBERA

di approvare l'allegato documento "Piano della performance dell'ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese per il triennio 2021-2023 – Obiettivi operativi", che costituisce parte integrante della presente delibera. Il documento, redatto a completamento ed in coerenza con gli obiettivi specifici cui è orientata l'attività di tutta la struttura di cui alla Delibera n. 541/2021, contiene gli obiettivi operativi assegnati alle unità organizzative dell'ente per il 2021.

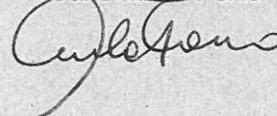
Il Direttore Generale darà attuazione alla presente deliberazione attraverso i competenti uffici della struttura dell'ICE-Agenzia, effettuando anche eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie a seguito di errori materiali o refusi, in accordo con l'OIV.

In adempimento agli obblighi in materia di trasparenza e comunicazione, il documento sarà pubblicato sul portale della Performance - attualmente gestito dal Dipartimento della Funzione Pubblica e nella sezione "amministrazione trasparente" del sito web dell'ICE Agenzia.

Il Segretario
Rossana Ciruolo



Il Presidente
Carlo Maria Ferro



PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE 2021-2023

PIANI OPERATIVI



PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE 2021-2023 – PIANI OPERATIVI

INDICE

PREMESSA	5
ALLEGATO 1 - SCHEDE OPERATIVE SEDE E MILANO	7
ALLEGATO 2 - SCHEDE OPERATIVE RETE ESTERA	34
ALLEGATO 3 – NOTA METODOLOGICA	103



PREMESSA

Ai sensi dell'art. 10 comma 1, lett. a) del Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, modificato dal D. Lgs. n. 74 del 25 maggio 2017, l'ICE Agenzia è tenuta a presentare un documento programmatico triennale, denominato "Piano della performance", che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi, con i relativi indicatori e target. Il Piano Triennale della Performance 2021-2023 fornisce una rappresentazione completa, logica e integrata delle azioni necessarie per l'adempimento del mandato e della missione dell'Agenzia.

L'ICE-Agenzia si pone come obiettivo prioritario quello di favorire l'internazionalizzazione delle imprese italiane, proseguendo con l'offerta a titolo gratuito di servizi di assistenza precedentemente forniti a corrispettivo, incrementando l'utilizzo di risorse promozionali e promuovendo un ampio ricorso alle tecnologie digitali, anche attraverso l'inserimento delle imprese nelle principali piattaforme di e-commerce.

In secondo luogo, l'Agenzia si propone di migliorare la cultura dell'organizzazione e della qualità dei servizi, operando in modo da garantire semplificazione, trasparenza ed economicità dell'azione amministrativa, semplificando i processi attraverso un potenziamento delle tecnologie digitali e promuovendo lo sviluppo delle risorse umane, in modo da rispondere sempre meglio alle esigenze degli stakeholder.

Ai fini della pianificazione del prossimo triennio, nella seduta del 27 gennaio 2021 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano 2021-2023 relativamente ai due "Obiettivi Specifici" (delibera n. 540/21). Contestualmente, ha deciso di rinviare alla seduta seguente l'approvazione di una delibera avente per oggetto la declinazione degli obiettivi specifici nei piani operativi di tutta la struttura (sede, Milano e rete estera).

Nelle pagine successive sono riportati i piani operativi degli uffici della sede, di Milano e della rete estera, inclusa la relativa nota metodologica esplicativa delle fonti e dei criteri di misurazione degli indicatori/target.



ALLEGATO 1

SCHEDE OPERATIVE SEDE E MILANO

Direzione Generale

Responsabile	Roberto Luongo	Fondi Istituzionali 2021	€ 57.500 (stime)
Centro di Costo	SA00	Fondi Promozionali 2021	€ 5.567 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	3
Area II	0
Area I	0
Totale ruolo	4
personale a tempo det.	0
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Accrescere l'innovazione dell'azione amministrativa	Numero di progetti strategici con valenza promozionale e istituzionale in raccordo con Ministeri, Regioni, Enti territoriali, Associazioni di categoria, etc.	40%	10

Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico Legali e Assistenza Organi Istituzionali

Responsabile	Rossana Ciralo	Fondi Istituzionali 2021	€ 386.450 (stime)
Centro di Costo	SB00	Fondi Promozionali 2021	€ 0 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	16
Area II	4
Area I	0
Totale ruolo	21
personale a tempo det.	0
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Aumento della capacità dell'ICE di prevenire i rischi di compliance	Aggiornamento del risk assessment di alcuni processi dell'Agenzia ai fini della compliance integrata	20%	4
OS002	Aumento della capacità dell'ICE di monitorare gli adempimenti degli uffici	Incremento n. audit su uffici esteri	20%	12

Ufficio di Supporto per la Pianificazione Strategica e il Controllo di Gestione

Responsabile	Laura Lauri
Centro di Costo	SD00

Fondi Istituzionali 2021	€ 282.296 (stime)
Fondi Promozionali 2021	€ 3.107.387 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	11
Area II	1
Area I	0
Totale ruolo	13
personale a tempo det.	1
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	10%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Favorire la corretta gestione del budget istituzionale della Reti ICE mediante il costante monitoraggio dei costi dei CdC, indicando, laddove necessario, l'adozione di tempestive azioni correttive	Implementazione e produzione di nuovi report per il controllo di gestione	10%	100%
OS002	Contribuire al monitoraggio degli obiettivi di performance dell'Agenzia	Schede mensili di monitoraggio con i principali indicatori di attività collegati agli obiettivi specifici	10%	12
OS002	Favorire la corretta applicazione del SGQ con particolare riferimento alla rete estera	Numero di nuovi uffici esteri non certificati coinvolti negli audit	20%	3

Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali

Responsabile	Giovanni Rodia	Fondi Istituzionali 2021	€ 176.000 (stime)
Centro di Costo	SE00	Fondi Promozionali 2021	€ 1.128.351 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	6
Area II	2
Area I	0
Totale ruolo	9
personale a tempo det.	2
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Definizione della nuova campagna di Nation Branding e sua declinazione sui paesi target	N. di paesi target coinvolti nell'avvio della campagna	20%	10
OS001	Potenziamento dell'immagine dell'Agenzia attraverso campagne di comunicazione digital	Incremento del numero di follower su Twitter nell'anno	20%	15%

Ufficio di supporto per la gestione della rete estera

Responsabile	Filippo Lanciotti	Fondi Istituzionali 2021	€ 3.000 (stime)
Centro di Costo	SM00	Fondi Promozionali 2021	€ 36.587 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	5
Area II	0
Area I	0
Totale ruolo	6
personale a tempo det.	0
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTCP)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Razionalizzare la presenza dell'ICE all'estero per una maggiore efficienza ed efficacia delle rete estera	Apertura o rafforzamento di Desk Paese esteri entro 90 gg dall'autorizzazione MAECI	15%	100%
OS002	Razionalizzare i criteri di gestione del personale locale assunto a valere sui fondi istituzionali	Implementazione di una policy (criteri) in tema di aumenti retributivi al personale locale	15%	SI
OS002	Monitoraggio degli Uffici della Rete estera	Reportistica al DG a seguito di incontri di approfondimento con tutti gli uffici e il personale nell'ambito del progetto "Conversazioni con la rete estera"	10%	64

Ufficio di Coordinamento promozione del Made in Italy

Responsabile	Maurizio Forte
Centro di Costo	SF00

Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Fondi Promozionali 2021	€ 12.660.440 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	17
Area II	4
Area I	0
Totale ruolo	22
personale a tempo det.	6
personale interinale	6

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365	10%	1.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Profilazione di start up che ricercano investitori esteri e loro presentazione tramite desk e FDI analyst	5%	50
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di accordi stipulati con la GDO (retailer esteri)	5%	11
OS001	Incremento di opportunità commerciali, misurato attraverso la creazione di occasioni di incontro con buyer e importatori esteri	Numero operatori esteri per i quali sono organizzati incoming in Italia e eventi all'estero, per incontrare aziende espositrici a fiere di settore, eventi autonomi, o sui territori	5%	3200
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS002	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa dell'Ice Agenzia	Percentuale di documenti e elaborati relativi all'attività promozionale predisposti nei tempi richiesti	10%	100%

Ufficio Tecnologia industriale Energia e Ambiente

Responsabile	Antonio Lucarelli	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SF10	Fondi Promozionali 2021	€ 27.801.180 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	23
Area II	1
Area I	0
Totale ruolo	25
personale a tempo det.	3
personale interinale	5

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero totale di incontri con potenziali investitori/partners da parte dei partecipanti al Global Start-up Program	10%	900
OS001	Incremento di opportunità commerciali, misurato attraverso la creazione di occasioni di incontro con buyer e importatori esteri	Numero di operatori esteri per i quali sono organizzati incoming in Italia, per incontrare aziende espositrici a fiere di settore o sui territori	5%	600
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365	10%	1000
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Profilazione di start up che ricercano investitori esteri e loro presentazione tramite desk e FDI analyst	10%	50

Ufficio Beni di Consumo

Responsabile	Maria Maddalena Del Grosso	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SF20	Fondi Promozionali 2021	€ 70.844.241 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	21
Area II	3
Area I	0
Totale ruolo	25
personale a tempo det.	4
personale interinale	5

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Incremento di opportunità commerciali, misurato attraverso la creazione di occasioni di incontro con buyers e importatori esteri	Numero operatori esteri per i quali sono organizzati incoming in Italia e eventi all'estero, per incontrare aziende espositrici a fiere di settore, eventi autonomi, o sui territori	10%	1400
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di accordi stipulati con la GDO (retailer esteri)	15%	5
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365	10%	1000

Ufficio Agroalimentari e Vini

Responsabile	Anna Flavia Pascarelli
Centro di Costo	SF30

Fondi Istituzionali 2021	€ 1.000 (stime)
Fondi Promozionali 2021	€ 32.911.178 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	18
Area II	3
Area I	1
Totale ruolo	23
personale a tempo det.	2
personale interinale	6

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Incremento di opportunità commerciali, misurato attraverso la creazione di occasioni di incontro con buyer e importatori esteri	Numero operatori esteri per i quali sono organizzati incoming in Italia e eventi all'estero, per incontrare aziende espositrici a fiere di settore, eventi autonomi, o sui territori	10%	1200
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di accordi stipulati con la GDO (retailer esteri)	15%	6
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365	10%	1000

Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.

Responsabile	Roberto Lovato	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SF50	Fondi Promozionali 2021	€ 1.812.291 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	12
Area II	2
Area I	0
Totale ruolo	15
personale a tempo det.	0
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365	10%	1.000
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS001	Garantire un adeguato livello di partecipazione di funzioni di vertice e/o responsabili delle decisioni in occasione di eventi pubblici dedicati alla promozione delle attività degli OOII, dell'UE e delle commissioni miste/ gruppi di lavoro	Percentuale di partecipanti qualificati(1) sul totale dei partecipanti a eventi organizzati da ICE Agenzia	10%	50%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di presentazioni/business forum rivolte ad aziende italiane	15%	≥ 17

(1) CEO, Direttori Generali, Ad, Amministratori unici, Presidenti, Segretari generali, Titolari, responsabili di progetto o di settore

Ufficio di Coordinamento Marketing

Responsabile	Anna Flavia Pascarelli a.i.	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SG00	Fondi Promozionali 2021	€ 993.833 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	7
Area II	2
Area I	0
Totale ruolo	10
personale a tempo det.	3
personale interinale	2

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS001	Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it	Implementazione di un'area riservata del portale export.gov.it dotata di tecnologie di Intelligenza Artificiale per l'erogazione di contenuti e servizi mirati" (entro il 1 luglio).	10%	100%
OS001	Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it	Numero di visualizzazioni annuali del portale export.gov.it	10%	+10%
OS001	Migliorare le azioni di marketing dell'ICE Agenzia sul territorio nazionale	Numero incontri con le imprese italiane nell'ambito del Progetto Export Flying Desk	10%	1760
OS002	Miglioramento continuo delle azioni di marketing dell'Agenzia ICE	Attualizzazione della politica e delle modalità dell'erogazione dei servizi di assistenza a seguito monitoraggio applicazione del nuovo catalogo	5%	SI

Ufficio Servizi alle Imprese

Responsabile	Maria Carmela Ottaviano	Fondi Istituzionali 2021	€ 35.000 (stime)
Centro di Costo	SG10	Fondi Promozionali 2021	€ 1.530.468 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	15
Area II	3
Area I	0
Totale ruolo	19
personale a tempo det.	3
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS001	Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it	Implementazione di un'area riservata del portale export.gov.it dotata di tecnologie di Intelligenza Artificiale per l'erogazione di contenuti e servizi mirati" (entro il 1 luglio).	10%	100%
OS001	Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it	Numero di visualizzazioni annuali del portale export.gov.it	10%	+10%
OS002	Monitoraggio attività di assistenza alle imprese	Produzione report mensili sui servizi e pubblicazione su Intranet	10%	12 Report
OS001	Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it	Attuazione del secondo anno della Convenzione con Sace finalizzata alla manutenzione e allo sviluppo tecnologico del portale	5%	Si

Ufficio Servizi formativi per l'internazionalizzazione

Responsabile	Tindaro Paganini
Centro di Costo	SG20

Fondi Istituzionali 2021	€ 3.500 (stime)
Fondi Promozionali 2021	€ 7.003.130 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	12
Area II	2
Area I	0
Totale ruolo	15
personale a tempo det.	1
personale interinale	4

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%
OS001	Ampliare l'offerta formativa on-line finalizzata ad aumentare il grado di internazionalizzazione delle PMI	Realizzazione di due nuovi corsi della piattaforma e-learning "train2markets": Digital Export Academy e Tender Lab in Gara con noi	5%	SI
OS001	Migliorare l'efficacia dei corsi per giovani laureati	Tasso di placement CORCE (numero di allievi inseriti nel mondo del lavoro)	10%	80%
OS001	Ampliare l'offerta formativa finalizzata ad aumentare il grado di internazionalizzazione delle PMI	N.ore di formazione	10%	+10%
OS001	Ampliare l'offerta formativa finalizzata ad aumentare il grado di internazionalizzazione delle PMI	N. imprese partecipanti	10%	+20%

Ufficio Servizi Informatici

Responsabile	Giuseppe Maria Armenia
Centro di Costo	SG50

Fondi Istituzionali 2021	€ 7.219.980 (stime)
Fondi Promozionali 2021	€ 3.400.000 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	5
Area II	11
Area I	0
Totale ruolo	17
personale a tempo det.	2
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Efficientamento del sistema di gestione e sviluppo informatico dell'ICE Agenzia	Migrazione degli applicativi custom sulla nuova piattaforma di gestione del personale entro 2021	5%	≥10
OS002	Miglioramento della gestione di monitoraggio dei sistemi infrastrutturali	Estensione del sistema di monitoraggio delle infrastrutture hardware entro giugno 2021	5%	90%
OS002	Efficientamento del sistema di gestione e sviluppo informatico	Funzionalità applicativi di office automation	10%	0 interruzioni
OS002	Efficientamento del sistema di gestione e sviluppo informatico dell'ICE Agenzia	Implementazione di miglioramenti significativi del sistema CRM ICE in almeno due delle seguenti aree: usabilità, estensione dati aziendali, allargamento banca dati operatori italiani, accuratezza dati aziendali, riduzione applicativi	10%	SI
OS002	Efficientamento del sistema di gestione e sviluppo informatico dell'ICE Agenzia	Funzionalità webinar con traduzione simultanea (entro aprile)	10%	SI

Ufficio di Coordinamento attrazione investimenti esteri

Responsabile	Stefano Nigro	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SN00	Fondi Promozionali 2021	€ 2.998.097 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	6
Area II	0
Area I	0
Totale ruolo	7
personale a tempo det.	2
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali.	25%	70
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365	2%	1.000
OS001	Promozione dell'offerta italiana attraverso manifestazioni fieristiche, eventi, forum promozionali	Numero roadshow, presentazioni di opportunità di investimento, eventi promozionali e incoming sia in versione digitale che in presenza per l'Attrazione degli Investimenti Esteri organizzati dagli uffici del Coordinamento AIE	3%	18
OS001	Estensione della rete dei Desk e degli Analyst AIE	Selezione dei nuovi Desk AIE di Parigi, Berlino e Hong Kong e di 4 nuovi FDI analyst a Tel Aviv, Bruxelles, Seoul e Berna entro 90 giorni dall'autorizzazione o, se precedente, entro 90 giorni dalla data di delibera degli obiettivi operativi	3%	100%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Profilazione di start up che ricercano investitori esteri e loro presentazione tramite desk e FDI analyst	2%	50
OS001	Garantire il monitoraggio e l'aggiornamento periodico del portafoglio offerta italiana	Invio di periodici aggiornamenti dei progetti di investimento, inclusi nell'offerta italiana, ai referenti per l'attrazione di investimenti esteri presso gli uffici della rete estera (FDI desk e analysts), inviati dal Coordinamento Attrazione IDE o dall'ufficio di Partenariato IDE	3%	20
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	2%	5%

Ufficio Promozione degli investimenti

Responsabile	Paola Paolucci	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SN10	Fondi Promozionali 2021	€ 1.128.332 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	2
Area II	0
Area I	0
Totale ruolo	3
personale a tempo det.	0
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali.	15%	70
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365	5%	1.000
OS001	Promozione dell'offerta italiana attraverso manifestazioni fieristiche, eventi, forum promozionali	Numero roadshow, presentazioni di opportunità di investimento, eventi promozionali e incoming sia in versione digitale che in presenza per l'Attrazione degli Investimenti Esteri organizzati dagli uffici del Coordinamento AIE	10%	18
OS001	Estensione della rete dei Desk e degli Analyst AIE	Selezione dei nuovi Desk AIE di Parigi, Berlino e Hong Kong e di 4 nuovi FDI analyst a Tel Aviv, Bruxelles, Seoul e Berna entro 90 giorni dall'autorizzazione o, se precedente, entro 90 giorni dalla data di delibera degli obiettivi operativi	5%	100%
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%

Ufficio Partenariato e analisi settoriali per gli investimenti esteri

Responsabile	Marina Damaggio	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SN20	Fondi Promozionali 2021	€ 293.990 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	0
Area II	1
Area I	0
Totale ruolo	2
personale a tempo det.	0
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali.	15%	70
OS001	Garantire il monitoraggio e l'aggiornamento periodico del portafoglio offerta italiana	Invio di periodici aggiornamenti dei progetti di investimento, inclusi nell'offerta italiana, ai referenti per l'attrazione di investimenti esteri presso gli uffici della rete estera (FDI desk e analysts), inviati dal Coordinamento Attrazione IDE o dall'ufficio di Partenariato IDE	15%	20
OS001	Estensione della rete dei Desk e degli Analyst AIE	Selezione dei nuovi Desk AIE di Parigi, Berlino e Hong Kong e di 4 nuovi FDI analyst a Tel Aviv, Bruxelles, Seoul e Berna entro 90 giorni dall'autorizzazione o, se precedente, entro 90 giorni dalla data di delibera degli obiettivi operativi	5%	100%
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%

Ufficio di supporto operativo agli investitori esteri

Responsabile	Marina Damaggio a.i.	Fondi Istituzionali 2021	€ 0 (stime)
Centro di Costo	SN30	Fondi Promozionali 2021	€ 1.362.938 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	0
Area III	4
Area II	0
Area I	0
Totale ruolo	4
personale a tempo det.	0
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali.	20%	70
OS001	Estensione della rete dei Desk e degli Analyst AIE	Selezione dei nuovi Desk AIE di Parigi, Berlino e Hong Kong e di 4 nuovi FDI analyst a Tel Aviv, Bruxelles, Seoul e Berna entro 90 giorni dall'autorizzazione o, se precedente, entro 90 giorni dalla data di delibera degli obiettivi operativi	10%	100%
OS001	Generazione di potenziali investimenti tramite l'attività degli FDI analysts (monitorati dall'Uff. Supporto) presso gli uffici ICE esteri dove non sono attivi desk AIE; tali potenziali investimenti possono anche essere intercettati dall'Uff. Supporto.	Numero complessivo di potenziali investimenti certificati da "company profiles" veicolati da uffici ICE dove non sono presenti desk AIE o intercettati dall'Uff. Supporto.	10%	60

Ufficio di Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane

Responsabile	Adele Massi	Fondi Istituzionali 2021	€ 114.700 (stime)
Centro di Costo	SH00	Fondi Promozionali 2021	€ 0 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	4
Area II	1
Area I	0
Totale ruolo	6
personale a tempo det.	0
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane	Realizzazione indagini della prima fase del POLA	10%	4
OS002	Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane	Realizzazione di corsi finalizzati alla parità di genere	5%	3
OS002	Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane	Espletamento prove selettive relative ai 3 concorsi a tempo indeterminato	10%	100%
OS002	Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane	Realizzazione percorsi formativi di allineamento cultura organizzativa per tutti i dipendenti	10%	100%
OS002	Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane	Simposi manageriali con coaching individuali per dirigenti su innovazione e managerialità	5%	5

Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio

Responsabile	Laura Lauri a.i.	Fondi Istituzionali 2021	€ 5.556.620 (stime)
Centro di Costo	SH10	Fondi Promozionali 2021	€ 330.894 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	0
Area III	19
Area II	3
Area I	0
Totale ruolo	22
personale a tempo det.	0
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Allineamento BDOI e Banca Dati aziende clienti in Oracle per aziende cessate	Circa 2.100 aziende cessate da verificare e disattivare in banca dati Oracle, in caso di saldo del partitario a zero.	10%	90%
OS002	Aggiornamento del Manuale per la gestione delle Fatture Elettroniche Passive emesse da fornitori italiani e integrazione dello stesso con le procedure di pagamento	Aggiornamento e pubblicazione nella Intranet del Manuale aggiornato	10%	100%
OS002	Accuratezza bilancio di esercizio	Rilievi contenuti nella relazione del collegio dei revisori al progetto di bilancio	20%	0

Ufficio Amministrazione del Personale

Responsabile	Roberto Luongo a.i.	Fondi Istituzionali 2021	€ 31.981.602 (stime)
Centro di Costo	SH20	Fondi Promozionali 2021	€ 0 (stime)

Risorse Umane

Area III	9
Area II	2
Area I	0
Totale ruolo	11
personale a tempo det.	0
personale interinale	1

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Dematerializzazione e digitalizzazione amministrativa	Digitalizzazione documentazione economica di tutto il personale e archiviazione elettronica del personale a partire dalla lettera PO alla lettera Z inclusa (n. 108 dipendenti).	20%	100%
OS002	Semplificazione ed efficientamento della gestione amministrativa	Inserimento nell'applicativo GERIS (Fascicolo del personale) dei provvedimenti INPS di riscatti titoli, riconoscimenti e/o ricongiunzioni di periodi utili a pensione, per n. 135 dipendenti in servizio, dalla lettera DE alla lettera L.	20%	100%

Ufficio Patrimonio, Acquisti e Servizi Generali

Responsabile	Leonardo Radicati	Fondi Istituzionali 2021	€ 2.703.500 (stime)
Centro di Costo	SH50	Fondi Promozionali 2021	€ 0 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	11
Area II	6
Area I	0
Totale ruolo	18
personale a tempo det.	0
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Semplificazione ed efficientamento della gestione amministrativa	Monitoraggio annuale su un campione di 12 Uffici da effettuarsi sul repertorio contratti per l'analisi delle informazioni e la verifica delle anomalie	20%	100%
OS002	Semplificazione ed efficientamento della gestione amministrativa	Rete estera - Verifica di conformità della documentazione riguardante le procedure da attuare in caso di emergenza (1. Piani di gestione delle emergenze 2. Procedure di emergenza condivise)	20%	100%

Ufficio Gestione giuridica e Sviluppo Risorse umane

Responsabile	Rossana Ciralo a.i.	Fondi Istituzionali 2021	€ 1.333.750 (stime)
Centro di Costo	SH30	Fondi Promozionali 2021	€ 0 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	0
Area III	12
Area II	5
Area I	1
Totale ruolo	18
personale a tempo det.	0
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS002	Aggiornamento del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance ai fini di un efficace ed efficiente gestione del personale	Proposta documento di revisione "Nuovo dizionario dei comportamenti del Personale di ICE Agenzia"	10%	si
OS002	Migliorare la valorizzazione delle risorse umane	Grado di valutazione sull'inserimento nel contesto organizzativo da parte dei 50 neo assunti da realizzarsi attraverso somministrazione di specifico questionario	10%	≥ 85%
OS002	Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane	Espletamento prove selettive relative ai 3 concorsi a tempo indeterminato	10%	100%
OS002	Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane	Realizzazione percorsi formativi di allineamento cultura organizzativa per tutti i dipendenti	10%	12

Ufficio di Milano

Responsabile	Cesare Capobianco
Centro di Costo	AD10

Fondi Istituzionali 2021	€ 466.750 (stime)
Fondi Promozionali 2021	€ 651.094 (stime)

Risorse Umane

Dirigenti	1
Area III	7
Area II	2
Area I	0
Totale ruolo	10
personale a tempo det.	20
personale interinale	0

Obiettivi, Indicatori e Target

Obiettivi Specifici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target
OS002	Promuovere l'integrità attraverso l'adozione di misure di prevenzione della corruzione e la promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTCP)	Attuazione delle attività programmate nel P.T.P.C.	5%	100%
OS001	Incremento della base clienti/utenti ICE	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti	10%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane	5%	4,2
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace	5%	+9
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno	5%	≥ 65%
OS001	Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it	Implementazione di un'area riservata del portale export.gov.it dotata di tecnologie di Intelligenza Artificiale per l'erogazione di contenuti e servizi mirati" (entro il 1 luglio).	10%	100%
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Avvio dei servizi di tracciabilità su tecnologia blockchain per almeno 2 settori (Agroalimentare e Tessile) entro il 1 ottobre.	10%	100%
OS002	Efficientamento del sistema di gestione e sviluppo informatico dell'ICE Agenzia	Implementazione di miglioramenti significativi del sistema CRM ICE in almeno due delle seguenti aree: usabilità, estensione dati aziendali, allargamento banca dati operatori italiani, accuratezza dati aziendali, riduzione applicativi	5%	SI
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane	Avvio help-desk su attività e-commerce entro il primo luglio	5%	SI
OS002	Migliorare la valorizzazione delle risorse umane	Grado di valutazione sull'inserimento nel contesto organizzativo da parte dei 50 neo assunti da realizzarsi attraverso somministrazione di specifico questionario	5%	≥ 85%
OS002	Ampliamento base dati imprese	Incremento anagrafiche in BDOI	5%	5%

Riepilogo risorse umane - Sede centrale e Milano (al 31 dicembre 2020)⁽¹⁾

Uffici	Dirigente	N. dirigenti	Area III	Area II	Area I	Totale ruolo	A tempo determinato	Interinali
Direzione Generale	Roberto Luongo	1	3	0	0	4		1
Ufficio di supporto per gli affari giuridico-legali e assistenza organi istituzionali	Rossana Ciraolo	1	16	4	0	21		
Ufficio di supporto per la pianificazione strategica e il controllo di gestione	Laura Lauri	1	11	1	0	13	1	
Ufficio di supporto per la comunicazione, le relazioni esterne e istituzionali	Giovanni Rodia	1	6	2	0	9	2	1
Ufficio di supporto per la gestione della rete estera	Filippo Lanciotti	1	5	0	0	6		
Ufficio di coordinamento promozione del made in Italy	Maria Ines Aronadio	5	91	13	1	110		
Direzione dell'ufficio di coordinamento		1	17	4	0	22	6	6
Ufficio Tecnologia industriale, energia e ambiente	Antonio Lucarelli	1	23	1	0	25	3	5
Ufficio Beni Di Consumo	Maria Maddalena Del Grosso	1	21	3	0	25	4	5
Ufficio Agroalimentari e Vini	Anna Flavia Pascarelli	1	18	3	1	23	2	6
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	Roberto Lovato	1	12	2	0	15		1
Ufficio di coordinamento marketing	Maurizio Forte	4	39	18	0	61		
Direzione dell'ufficio di coordinamento		1	7	2	0	10	3	2
Ufficio Servizi alle Imprese	Maria Carmela Ottaviano	1	15	3	0	19	3	1
Ufficio Servizi Formativi per L'internazionalizzazione	Tindaro Paganini	1	12	2	0	15	1	4
Ufficio Servizi Informatici	Giuseppe Maria Armenia	1	5	11		17	2	
Ufficio di coordinamento attrazione investimenti esteri	Stefano Giovanni Benedetto Nigro	3	12	1	0	16		
Direzione dell'ufficio di coordinamento		1	6	0	0	7	2	1
Ufficio Promozione degli investimenti	Paola Paolucci	1	2	0	0	3		
Ufficio Partenariato e analisi settoriali per gli investimenti esteri	Marina Damaggio	1	0	1	0	2		
Ufficio Supporto operativo agli investitori esteri	Marina Damaggio a.i.	0	4	0	0	4		1
Ufficio di coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane	Adele Massi	2	55	17	1	75		
Direzione dell'ufficio di coordinamento		1	4	1	0	6		
Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio	Laura Lauri a.i.	0	19	3	0	22		1
Ufficio Amministrazione del Personale	Direttore Generale R. Luongo a.i.	0	9	2	0	11		1
Ufficio Gestione Giuridica e Sviluppo Risorse Umane	Anna Flavia Pascarelli a. i.	0	12	5	1	18		
Ufficio Patrimonio, Acquisti e Servizi Generali	Leonardo Radicati	1	11	6	0	18		
Ufficio di Milano	Cesare Capobianco	1	7	2	0	10	20	
TOTALE uffici		20	245	58	2	325		
Dipendenti fuori ruolo			1			1		
TOTALE		20	246	58	2	326	49	36

⁽¹⁾ Risorse umane in organico e risorse a tempo determinato; dei 50 assunti a TD una ha iniziato a gennaio 2021.

Riepilogo risorse economiche e strumentali - Sede centrale e Milano

Uffici	Risorse su fondi istituzionali 2021 (dati di previsione; risorse economiche e patrimoniali)	Risorse su fondi promozionali 2021 (dati di previsione)
Direzione Generale	€ 57.500	€ 5.567
Ufficio di supporto per gli affari giuridico-legali e assistenza organi istituzionali	€ 386.450	-
Ufficio di supporto per la pianificazione strategica e il controllo di gestione	€ 282.296	€ 3.107.387
Ufficio di supporto per la comunicazione, le relazioni esterne e istituzionali	€ 176.000	€ 1.128.351
Ufficio di supporto per la gestione della rete estera	€ 3.000	€ 36.587
Ufficio di coordinamento promozione del made in Italy	-	€ 12.660.440
Ufficio Tecnologia industriale, energia e ambiente	-	€ 27.801.180
Ufficio Beni Di Consumo	-	€ 70.844.241
Ufficio Agroalimentari e Vini	€ 1.000	€ 32.911.178
Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.	-	€ 1.812.291
Ufficio di coordinamento marketing	-	€ 993.833
Ufficio Servizi alle Imprese ⁽¹⁾	€ 35.000	€ 1.530.468
Ufficio Servizi Formativi per L'internazionalizzazione	€ 3.500	€ 7.003.130
Ufficio Servizi Informatici	€ 7.219.980	€ 3.400.000
Ufficio di coordinamento attrazione investimenti esteri	-	€ 2.998.097
Ufficio Promozione degli investimenti	-	€ 1.128.332
Ufficio Partenariato e analisi settoriali per gli investimenti esteri	-	€ 293.990
Ufficio Supporto operativo agli investitori esteri	-	€ 1.362.938
Ufficio di coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane	€ 114.700	-
Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio ⁽¹⁾⁽²⁾	€ 5.556.620	€ 330.894
Ufficio Amministrazione del Personale ⁽¹⁾⁽⁴⁾	€ 31.981.602	-
Ufficio Gestione Giuridica e Sviluppo Risorse Umane	€ 1.333.750	-
Ufficio Patrimonio, Acquisti e Servizi Generali ⁽³⁾⁽⁵⁾	€ 2.703.500	-
Milano	€ 466.750	€ 651.094
TOTALE	€ 50.321.648	€ 170.000.000

1) Comprende l'assegnazione per costi di competenza della Rete Estera

(ammortamenti, polizza sanitaria personale ruolo estero, servizio informazioni riservate)

2) Inclusi ammortamenti sede e oneri fiscali dell'ICE-Agenzia

3) comprende l'assegnazione sulla commessa a copertura dei costi di gestione della Sede

4) Incluso il costo del lavoro del personale di ruolo (esclusi ISE, costi di trasferimento e altri costi del personale di ruolo in servizio all'estero)

5) Inclusi costi di gestione dell'immobile

ALLEGATO 2 – SCHEDE OPERATIVE RETE ESTERA

ACCRA*

Responsabile	Alessandro Gerbino
Centro di Costo	4PI1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 285.459 (stime)

Paese	Ghana
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	2,95
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,78
Totale	5,73

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	277
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 5.850
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	474

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Lagos

ADDIS ABEBA

Responsabile	Riccardo Zucconi
Centro di Costo	4QD1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 317.822 (stime)

Paese	Etiopia
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	IV

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,03
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,48
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	3,58
Totale	10,08

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	455
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 5.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	781

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

ALGERI

Responsabile	Gabriele Barone
Centro di Costo	4NA1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 296.385 (stime)

Paese	Algeria
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,01
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	7,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	8,01

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	561
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 2.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	961

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

ALMATY*

Responsabile	Salvatore Parano a.i.
Centro di Costo	2EH3
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 422.365 (stime)

Paese	Kazakistan
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	0,76
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	6,02
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,25
Totale	7,02

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	474
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	813

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Tashkent

AMMAN*

Responsabile	Filippo Covino	Paese	Giordania
Centro di Costo	4HB1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 331.147 (stime)	Quadrante	IV

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,97
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,44
Totale	7,42

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	418
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 7.200
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	717

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Ramallah

BAKU

Responsabile	Maurizio Ferri
Centro di Costo	2EE1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 328.802 (stime)

Paese	Azerbaijan
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,30
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,42
Totale	4,72

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	301
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 16.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	516

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BANGKOK

Responsabile	Giuseppe Lamacchia
Centro di Costo	5IE1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 309.154 (stime)

Paese	Thailandia
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,91
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	2,55
Totale	8,46

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	414
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 20.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	709

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BEIRUT

Responsabile	Francesca Zadro a.i.
Centro di Costo	4HD1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 383.153 (stime)

Paese	Libano
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	0,68
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,98
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	4,66

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	326
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 15.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	560

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BELGRADO*

Responsabile	Marina Scognamiglio	Paese	Serbia
Centro di Costo	2EP1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 414.263 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	7,76
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	8,76

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	613
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	1.051

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Podgorica

BERLINO

Responsabile	Francesco Alfonsi	Paese	Germania
Centro di Costo	1AD3	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.078.270 (stime)	Quadrante	IV

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	1,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	10,24
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	12,24

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	857
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 8.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.468

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BERNA

Responsabile	Andrea Domenico Ambra	Paese	Svizzera
Centro di Costo	2BF2	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 419.725 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	2,99
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,99
Totale	5,98

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	279
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 11.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	479

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BOGOTÀ*

Responsabile	Acilio Rizzello	Paese	Colombia
Centro di Costo	7ME1	Cluster	Emergenti lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 230.741 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,02
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,02

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	351
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	602

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Caracas

BRUXELLES

Responsabile	Luigi Ferrelli	Paese	Belgio
Centro di Costo	1AA1	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 630.952 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	1,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,43
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	7,43

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	520
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 15.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	891

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BUCAREST

Responsabile	Filippo Petz
Centro di Costo	2EF1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 289.508 (stime)

Paese	Romania
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,99
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	6,99

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	489
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 2.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	839

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BUDAPEST

Responsabile	Antonio Canale
Centro di Costo	2EG1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 296.760 (stime)

Paese	Ungheria
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,98
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,98

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	418
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 3.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	717

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

BUENOS AIRES

Responsabile	Luigi D'Aprèa
Centro di Costo	7MA1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 423.261 (stime)

Paese	Argentina
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,99
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	4,99

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	349
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 7.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	599

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

CANTON

Responsabile	Cecilia Costantino
Centro di Costo	6LE3
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 396.646 (stime)

Paese	Cina
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	IV

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,89
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,50
Totale	5,39

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	342
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	587

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

CASABLANCA

Responsabile	Daniela Cosentini
Centro di Costo	4ND1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 481.383 (stime)

Paese	Marocco
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,94
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,94

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	416
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 3.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	713

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

CHICAGO

Responsabile	Marco Saladini
Centro di Costo	3CB3
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 917.598 (stime)

Paese	Stati Uniti d'America
Cluster	Maturi Lontani
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,98
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,96
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	6,91
Totale	14,85

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	556
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 36.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	953

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

CITTÀ DEL MESSICO

Responsabile	Giovanni Luca Atena
Centro di Costo	3MP1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 453.293 (stime)

Paese	Messico
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,02
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	6,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,74
Totale	7,76

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	491
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 16.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	842

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

DOHA

Responsabile	Giosafat Riganò	Paese	Qatar
Centro di Costo	4GG1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 366.734 (stime)	Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	3,18
Totale	7,18

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	280
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	480

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

DUBAI

Responsabile	Amedeo Scarpa	Paese	Emirati Arabi Uniti
Centro di Costo	4GB1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.030.130 (stime)	Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	1,03
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	6,58
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	4,14
Totale	12,75

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	603
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 30.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.034

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

GIACARTA

Responsabile	Leonardo Radicati a.i.
Centro di Costo	5IC1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 329.741 (stime)

Paese	Indonesia
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	0,43
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,15
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,58

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	391
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 2.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	670

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

HOCHIMINH CITY

Responsabile	Paolo Lemma
Centro di Costo	5LM1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 295.664 (stime)

Paese	Vietnam
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,00

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	350
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	600

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

HONG KONG

Responsabile	Gioia Morena Gatti	Paese	Hong Kong
Centro di Costo	6KB1	Cluster	Maturi Lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 876.116 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	0,91
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	8,91
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	9,82

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	687
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.178

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

HOUSTON

Responsabile	Antonietta Baccanari
Centro di Costo	3CB5
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 536.636 (stime)

Paese	Stati Uniti d'America
Cluster	Maturi Lontani
Quadrante	IV

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,98
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	2,35
Totale	7,33

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	349
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 3.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	598

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

IL CAIRO

Responsabile	Francesco Pagnini
Centro di Costo	4NB1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 301.352 (stime)

Paese	Egitto
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,25
Totale	4,25

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	280
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 18.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	480

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

ISTANBUL

Responsabile	Riccardo Landi	Paese	Turchia
Centro di Costo	2BG1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 664.624 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	1,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	8,89
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	10,89

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	762
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 15.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.307

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

JOHANNESBURG

Responsabile	Antonella Marucci
Centro di Costo	8QL1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 371.760 (stime)

Paese	Sud Africa
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,01
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,98
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	6,99

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	490
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	839

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

KIEV

Responsabile	Tony Corradini
Centro di Costo	2EH2
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 342.067 (stime)

Paese	Ucraina
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,01
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,62
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,63

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	394
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	675

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

KUALA LUMPUR

Responsabile	Filippo Fusaro
Centro di Costo	5ID1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 231.570 (stime)

Paese	Malaysia
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,01
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,98
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,70
Totale	5,68

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	349
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 9.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	598

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

L'AVANA

Responsabile	Simona Autuori
Centro di Costo	7MG1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 224.072 (stime)

Paese	Cuba
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,01
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,46
Totale	4,47

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	281
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	481

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

LONDRA

Responsabile	Ferdinando Pastore	Paese	Regno Unito
Centro di Costo	1AE1	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 943.054 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	7,11
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	5,35
Totale	13,46

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	568
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 25.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	973

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

LOS ANGELES

Responsabile	Alessandra Rainaldi
Centro di Costo	3CB2
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 969.303 (stime)

Paese	Stati Uniti d'America
Cluster	Maturi Lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	0,70
Funzionari Collaboratori	1,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	6,89
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,40
Totale	9,99

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	602
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 15.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	1.031

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

LUANDA*

Responsabile	Elisabetta Merlino	Paese	Angola
Centro di Costo	4QA1	Cluster	Emergenti lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 417.426 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,00

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	350
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 3.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	600

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Brazzaville

LUBIANA

Responsabile	Serenella Marzoli
Centro di Costo	2ES1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 288.322 (stime)

Paese	Slovenia
Cluster	Maturi vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,92
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,92

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	414
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 3.500
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	710

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

MADRID

Responsabile	Cecilia Oliva	Paese	Spagna
Centro di Costo	1AK1	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 516.860 (stime)	Quadrante	IV

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,79
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,60
Totale	8,39

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	476
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	815

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

MAPUTO

Responsabile	Gianni Loreti
Centro di Costo	4QI1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 195.885 (stime)

Paese	Mozambico
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	2,98
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	3,98

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	279
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 500
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	478

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

MIAMI

Responsabile	Andrea Ferrari
Centro di Costo	3CB7
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 563.218 (stime)

Paese	Stati Uniti d'America
Cluster	Maturi Lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,99
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,52
Totale	6,51

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	419
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 8.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	719

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

MOSCA*

Responsabile	Francesco Pensabene
Centro di Costo	2EH1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.465.850 (stime)

Paese	Russia
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	2,49
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	19,89
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	4,67
Totale	28,05

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	1.637
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 70.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	2.806

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Ekaterinburg, Novosibirsk, San Pietroburgo

MUMBAI

Responsabile	Fabrizio Giustarini	Paese	India
Centro di Costo	5LG1	Cluster	Emergenti lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 405.700 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	7,94
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	2,01
Totale	10,95

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	626
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 10.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.073

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

NEW DELHI

Responsabile	Alessandro Liberatori	Paese	India
Centro di Costo	5LG2	Cluster	Emergenti lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 644.704 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	1,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	8,97
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,88
Totale	11,85

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	768
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 8.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.317

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

NEW YORK

Responsabile	Antonino Laspina	Paese	Stati Uniti d'America
Centro di Costo	3CB1	Cluster	Maturi Lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 2.293.296 (stime)	Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	3,75
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	16,05
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	8,87
Totale	29,67

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	1.456
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 175.875
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	2.495

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

PARIGI

Responsabile	Giovanni Sacchi	Paese	Francia
Centro di Costo	1AC1	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.362.767 (stime)	Quadrante	IV

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	0,58
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	11,18
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	3,24
Totale	16,00

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	893
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 20.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.531

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

PECHINO

Responsabile	Gianpaolo Bruno	Paese	Cina
Centro di Costo	6LE1	Cluster	Emergenti lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.017.610 (stime)	Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	2,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	9,11
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,07
Totale	13,19

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	848
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 25.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.454

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

RIYADH*

Responsabile	Enrico Barbieri
Centro di Costo	4GA2
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 483.325 (stime)

Paese	Arabia Saudita
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,99
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,99

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	419
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 11.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	719

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Kuwait City

SAN PAOLO

Responsabile	Ferdinando Fiore
Centro di Costo	7MC1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 595.700 (stime)

Paese	Brasile
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	1,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	7,96
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	9,95

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	697
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	1.194

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

SANTIAGO

Responsabile	Enrico Condemì
Centro di Costo	7MD1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 263.296 (stime)

Paese	Cile
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,00

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	350
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 1.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	600

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

SEOUL

Responsabile	Vincenzo Cali	Paese	Corea del Sud
Centro di Costo	6KA1	Cluster	Maturi Lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 488.520 (stime)	Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	7,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	8,00

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	560
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 20.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	960

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

SHANGHAI

Responsabile	Massimiliano Tremitterra
Centro di Costo	6LE2
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.127.821 (stime)

Paese	Cina
Cluster	Emergenti lontani
Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	2,91
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	8,56
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,92
Totale	14,38

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	873
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 39.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	1.496

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

SINGAPORE

Responsabile	Leonardo Radicati a.i.
Centro di Costo	5KC1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 432.818 (stime)

Paese	Singapore
Cluster	Maturi Lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,90
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,16
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,62
Totale	5,68

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	354
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	607

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

SOFIA*

Responsabile	Chiara Petrò	Paese	Bulgaria
Centro di Costo	2EA1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 347.844 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,01
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	7,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,64
Totale	8,65

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	560
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 20.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	960

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Skopje

STOCCOLMA

Responsabile	Andrea Mattiello	Paese	Svezia
Centro di Costo	2AQ1	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 515.952 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,86
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,94
Totale	8,80

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	480
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 20.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	824

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

SYDNEY

Responsabile	Paola De Faveri	Paese	Australia
Centro di Costo	6DA2	Cluster	Maturi Lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 494.892 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,78
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,84
Totale	5,62

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	335
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 1.500
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	574

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

TAIPEI

Responsabile	Paolo Quattrocchi
Centro di Costo	6KD1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 331.281 (stime)

Paese	Taiwan
Cluster	Maturi Lontani
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	4,00

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	280
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 3.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	480

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

TEHERAN

Responsabile	Augusto Di Giacinto
Centro di Costo	4GC1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 314.313 (stime)

Paese	Iran
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,74
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	6,00
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,67
Totale	8,41

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	542
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 8.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	929

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

TEL AVIV

Responsabile	Fabrizio Camastra	Paese	Israele
Centro di Costo	4HC1	Cluster	Maturi Lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 510.581 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	3,99
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	4,99

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	349
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	599

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

TIRANA*

Responsabile	Elisa Scelsa
Centro di Costo	2FA1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 240.363 (stime)

Paese	Albania
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	5,01
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	6,01

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	420
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 2.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	721

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Pristina

TOKYO

Responsabile	Erica Di Giovancarlo	Paese	Giappone
Centro di Costo	6DB1	Cluster	Maturi Lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.838.418 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	1,00
Funzionari Responsabili	0,00
Funzionari Collaboratori	1,79
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	14,88
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	3,45
Totale	21,11

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	1.237
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 73.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	2.120

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

TORONTO*

Responsabile	Matteo Picariello	Paese	Canada
Centro di Costo	3CA2	Cluster	Maturi Lontani
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 1.183.431 (stime)	Quadrante	II

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	1,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	9,51
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	4,88
Totale	16,39

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	806
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 50.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	1.381

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Montreal

TUNISI

Responsabile	Donatella Iaricci
Centro di Costo	4NG1
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 161.650 (stime)

Paese	Tunisia
Cluster	Emergenti Vicini
Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,70
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	5,70

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	399
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 5.850
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	684

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

VARSAVIA

Responsabile	Antonino Mafodda	Paese	Polonia
Centro di Costo	2ED1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 382.766 (stime)	Quadrante	III

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,51
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	6,13
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,75
Totale	8,39

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	535
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 20.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	917

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

VIENNA

Responsabile	Paola Lisi	Paese	Austria
Centro di Costo	2AN1	Cluster	Maturi vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 507.660 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,00
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	4,72
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	1,83
Totale	7,55

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Promuovere gli investimenti esteri in Italia	Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali (3)	10%	70
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	401
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 6.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	20%	687

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA": si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

ZAGABRIA*

Responsabile	Sandra Di Carlo	Paese	Croazia
Centro di Costo	2EC1	Cluster	Emergenti Vicini
Risorse Economiche 2021 ⁽¹⁾	€ 307.696 (stime)	Quadrante	I

Risorse Umane (al 30 settembre 2020)

Dirigenti	0,00
Funzionari Responsabili	1,01
Funzionari Collaboratori	0,00
FTE Personale Locale Istituzionale ⁽²⁾	6,12
FTE Personale Locale Promozionale ⁽²⁾	0,00
Totale	7,13

Obiettivi Indicatori e Target

Obiettivi Strategici	Obiettivi Unità Organizzativa	Indicatori	Peso	Target 2021
OS001	Ampliare l'utenza dell'Agenzia	Numero di clienti/utenti di servizi di assistenza, a pagamento e gratuiti(3)	5%	14.500
OS001	Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali	Spesa promozionale (milioni di euro)(3)	10%	170
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali(3)	10%	10.000
OS001	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero di aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner(3)	10%	6.000
OS001	Mantenere un alto livello di soddisfazione della qualità percepita dalla clientela	Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane(3)	5%	4,2
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace(3)	5%	+9
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro 1° giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno(3)	5%	≥65%
OS002	Accrescere il grado di internazionalizzazione delle aziende italiane	Numero incontri B2B attraverso piattaforma Fiera Smart 365(3)	10%	1.000
OS001	Migliorare l'offerta dei servizi di informazione	n. di informazioni prodotte dagli uffici (4)	5%	499
OS001	Migliorare il livello di efficacia delle attività	Corrispettivi da servizi	5%	€ 5.000
OS001	Migliorare il sostegno all'internazionalizzazione	n. servizi gratuiti resi alle imprese (calcolati in giornate uomo)(5)	30%	856

⁽¹⁾ Non sono riportati i fondi gestiti per le attività promozionali, inizialmente attribuiti agli uffici della sede e successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività.

⁽²⁾ Full Time Equivalent / Equivalente a Tempo Pieno

⁽³⁾ Obiettivi e target trasversali, indicati negli Obiettivi Specifici 1 e 2 "Attuazione delle azioni in linea con gli indirizzi strategici e organizzativi indicati dal CdA"; si veda nota metodologica.

⁽⁴⁾ N.70 informazioni per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali). Ai fini del raggiungimento target, la pubblicazione di una nuova nota settoriale o sul paese equivale a 10 news.

⁽⁵⁾ N.120 servizi gratuiti per unità di personale (ruolo e locale, su fondi istituzionali), calcolati in giornate/uomo. Ai fini del raggiungimento target, la misurazione prevede un peso differente per i servizi, calcolato in base alle giornate/uomo impiegate. Per i dettagli si veda nota metodologica. Inserimento dati sui servizi resi in Serviceweb.

*Include Sarajevo

Riepilogo risorse umane - Rete estera (al 30 settembre 2020)

UFFICI	RESPONSABILI	Dirigenti	Funzionari responsabili	Funzionari collaboratori	Ruolo	Personale locale istituzionale	Personale progetti promozionali	Totale personale locale	TOTALE personale estero
ACCRA*	Alessandro Gerbino		1,0	0,0	1,00	2,95	1,78	4,73	5,73
ADDIS ABEBA	Riccardo Zucconi		1,0	0,0	1,03	5,48	3,58	9,05	10,08
ALGERI	Gabriele Barone		1,0	0,0	1,01	7,00	0,00	7,00	8,01
ALMATY*	Salvatore Parano a.i.		0,8	0,0	0,76	6,02	0,25	6,26	7,02
AMMAN*	Filippo Covino		1,0	0,0	1,00	4,97	1,44	6,42	7,42
BAKU	Maurizio Ferri		1,0	0,0	1,00	3,30	0,42	3,72	4,72
BANGKOK	Giuseppe Lamacchia		1,0	0,0	1,00	4,91	2,55	7,46	8,46
BEIRUT	Francesca Zadro a.i.		0,7	0,0	0,68	3,98	0,00	3,98	4,66
BELGRADO*	Marina Scognamiglio		1,0	0,0	1,00	7,76	0,00	7,76	8,76
BERLINO	Francesco Alfonsi	1,0		1,0	2,00	10,24	0,00	10,24	12,24
BERNA	Andrea Domenico Ambra		1,0	0,0	1,00	2,99	1,99	4,98	5,98
BOGOTA*	Acilio Rizzello		1,0	0,0	1,02	4,00	0,00	4,00	5,02
BRUXELLES	Luigi Ferrelli	1,0		1,0	2,00	5,43	0,00	5,43	7,43
BUCAREST	Filippo Petz		1,0	0,0	1,00	5,99	0,00	5,99	6,99
BUDAPEST	Antonio Canale		1,0	0,0	1,00	4,98	0,00	4,98	5,98
BUENOS AIRES	Luigi D'Aprèa		1,0	0,0	1,00	3,99	0,00	3,99	4,99
CANTON	Cecilia Costantino		1,0	0,0	1,00	3,89	0,50	4,39	5,39
CASABLANCA	Daniela Cosentini		1,0	0,0	1,00	4,94	0,00	4,94	5,94
CHICAGO	Marco Saladini		1,0	1,0	1,98	5,96	6,91	12,87	14,85
CITTA' DEL MESSICO	Giovanni Luca Atena		1,0	0,0	1,02	6,00	0,74	6,74	7,76
DOHA	Giosafat Riganò		1,00	0,0	1,00	3,00	3,18	6,18	7,18
DUBAI	Amedeo Scarpa	1,0		1,0	2,03	6,58	4,14	10,72	12,75
GIACARTA	Leonardo Radicati a.i.			0,4	0,43	5,15	0,00	5,15	5,58
HOCHIMINH CITY	Paolo Lemma		1,0	0,0	1,00	4,00	0,00	4,00	5,00
HONG KONG	Gioia Morena Gatti		0,9	0,0	0,91	8,91	0,00	8,91	9,82
HOUSTON	Antonietta Baccanari		1,0	0,0	1,00	3,98	2,35	6,33	7,33
IL CAIRO	Francesco Pagnini		1,0	0,0	1,00	3,00	0,25	3,25	4,25
ISTANBUL	Riccardo Landi	1,0		1,0	2,00	8,89	0,00	8,89	10,89
JOHANNESBURG	Antonella Marucci		1,0	0,0	1,01	5,98	0,00	5,98	6,99
KIEV	Tony Corradini		1,0	0,0	1,01	4,62	0,00	4,62	5,63
KUALA LUMPUR	Filippo Fusaro		1,0	0,0	1,01	3,98	0,70	4,67	5,68
L'AVANA	Simona Autuori		1,0	0,0	1,01	3,00	0,46	3,46	4,47
LONDRA	Ferdinando Pastore	1		0,0	1,00	7,11	5,35	12,46	13,46

UFFICI	RESPONSABILI	Dirigenti	Funzionari responsabili	Funzionari collaboratori	Ruolo	Personale locale istituzionale	Personale progetti promozionali	Totale personale locale	TOTALE personale estero
LOS ANGELES	Alessandra Rainaldi		0,7	1,0	1,70	6,89	1,40	8,29	9,99
LUANDA*	Elisabetta Merlini		1,0	0,0	1,00	4,00	0,00	4,00	5,00
LUBIANA	Serenella Marzoli		1,0	0,0	1,00	4,92	0,00	4,92	5,92
MADRID	Cecilia Oliva		1,0	0,0	1,00	5,79	1,60	7,39	8,39
MAPUTO	Gianni Loreti		1,0	0,0	1,00	2,98	0,00	2,98	3,98
MIAMI	Andrea Ferrari		1,0	0,0	1,00	4,99	0,52	5,51	6,51
MOSCA*	Francesco Pensabene	1,0		2,5	3,49	19,89	4,67	24,56	28,05
MUMBAI	Fabrizio Giustarini		1,0	0,0	1,00	7,94	2,01	9,95	10,95
NEW DELHI	Alessandro Liberatori	1,0		1,0	2,00	8,97	0,88	9,85	11,85
NEW YORK	Antonino Laspina	1,0		3,8	4,75	16,05	8,87	24,92	29,67
PARIGI	Giovanni Sacchi	1,0		0,6	1,58	11,18	3,24	14,42	16,00
PECHINO	Gianpaolo Bruno	1,0		2,0	3,00	9,11	1,07	10,19	13,19
RIYADH*	Enrico Barbieri		1,0	0,0	1,00	4,99	0,00	4,99	5,99
SAN PAOLO	Ferdinando Fiore	1,0		1,0	2,00	7,96	0,00	7,96	9,95
SANTIAGO	Enrico Conдеми		1,0	0,0	1,00	4,00	0,00	4,00	5,00
SEOUL	Vincenzo Cali		1,0	0,0	1,00	7,00	0,00	7,00	8,00
SHANGHAI	Massimiliano Tremitera		1,0	2,9	3,91	8,56	1,92	10,47	14,38
SINGAPORE	Leonardo Radicati a.i.	0,9		0,0	0,90	4,16	0,62	4,78	5,68
SOFIA*	Chiara Petró		1,0	0,0	1,01	7,00	0,64	7,64	8,65
STOCCOLMA	Andrea Mattiello		1,0	0,0	1,00	5,86	1,94	7,80	8,80
SYDNEY	Paola De Faveri		1,0	0,0	1,00	3,78	0,84	4,62	5,62
TAIPEI	Paolo Quattrocchi		1,0	0,0	1,00	3,00	0,00	3,00	4,00
TEHERAN	Augusto Di Giacinto		1,0	0,7	1,74	6,00	0,67	6,66	8,41
TEL AVIV	Fabrizio Camastra		1,0	0,0	1,00	3,99	0,00	3,99	4,99
TIRANA*	Elisa Scelsa		1,0	0,0	1,00	5,01	0,00	5,01	6,01
TOKYO	Erica Di Giovancarolo	1,0		1,8	2,79	14,88	3,45	18,32	21,11
TORONTO*	Matteo Picariello		1,0	1,0	2,00	9,51	4,88	14,39	16,39
TUNISI	Donatella Iaricci		1,0	0,0	1,00	4,70	0,00	4,70	5,70
VARSAVIA	Antonino Mafodda		1,0	0,5	1,51	6,13	0,75	6,88	8,39
VIENNA	Paola Lisi		1,0	0,0	1,00	4,72	1,83	6,55	7,55
ZAGABRIA*	Sandra Di Carlo		1,0	0,0	1,01	6,12	0,00	6,12	7,13
TOTALE		12,9	49,2	24,2	86,3	393,0	78,4	471,4	557,7

Risorse economiche -Rete estera⁽¹⁾

Uffici	Responsabili	Fondi istituzionali 2021 (dati di previsione)
ACCRA*	Alessandro Gerbino	285.459
ADDIS ABEBA	Riccardo Zucconi	317.822
ALGERI	Gabriele Barone	296.385
ALMATY*	Salvatore Parano a.i.	422.365
AMMAN*	Filippo Covino	331.147
BAKU	Maurizio Ferri	328.802
BANGKOK	Giuseppe Lamacchia	309.154
BEIRUT	Francesca Zadro a.i.	383.153
BELGRADO*	Marina Scognamiglio	414.263
BERLINO	Francesco Alfonsi	1.078.270
BERNA	Andrea Domenico Ambra	419.725
BOGOTA'*	Acilio Rizzello	230.741
BRUXELLES	Luigi Ferrelli	630.952
BUCAREST	Filippo Petz	289.508
BUDAPEST	Antonio Canale	296.760
BUENOS AIRES	Luigi D'Aprea	423.261
CANTON	Cecilia Costantino	396.646
CASABLANCA	Daniela Cosentini	481.383
CHICAGO	Marco Saladini	917.598
CITTA' DEL MESSICO	Giovanni Luca Atena	453.293
DOHA	Giosafat Riganò	366.734
DUBAI	Amedeo Scarpa	1.030.130
GIACARTA	Leonardo Radicati a.i.	329.741
HOCHIMINH CITY	Paolo Lemma	295.664
HONG KONG	Gioia Morena Gatti	876.116
HOUSTON	Antonietta Baccanari	536.636
IL CAIRO	Francesco Pagnini	301.352
ISTANBUL	Riccardo Landi	664.624
JOHANNESBURG	Antonella Marucci	371.760
KIEV	Tony Corradini	342.067
KUALA LUMPUR	Filippo Fusaro	231.570
L'AVANA	Simona Autuori	224.072
LONDRA	Ferdinando Pastore	943.054

⁽¹⁾ La tabella non riporta i fondi gestiti per attività promozionali, in quanto inizialmente attribuiti agli uffici della sede e solo successivamente trasferiti agli uffici della rete estera per la realizzazione delle attività. Comprende assegnazione sulle commesse generiche e assegnazioni per gli investimenti (immobilizzazioni materiali e immateriali)

Uffici	Responsabili	Fondi istituzionali 2021 (dati di previsione)
LOS ANGELES	Alessandra Rainaldi	969.303
LUANDA*	Elisabetta Merlino	417.426
LUBIANA	Serenella Marzoli	288.322
MADRID	Cecilia Oliva	516.860
MAPUTO	Gianni Loreti	195.885
MIAMI	Andrea Ferrari	563.218
MOSCA*	Francesco Pensabene	1.465.850
MUMBAI	Fabrizio Giustarini	405.700
NEW DELHI	Alessandro Liberatori	644.704
NEW YORK	Antonino Laspina	2.293.296
PARIGI	Giovanni Sacchi	1.362.767
PECHINO	Gianpaolo Bruno	1.017.610
RIYADH*	Enrico Barbieri	483.325
SAN PAOLO	Ferdinando Fiore	595.700
SANTIAGO	Enrico Condemi	263.296
SEOUL	Vincenzo Calì	488.520
SHANGHAI	Massimiliano Tremiterra	1.127.821
SINGAPORE	Leonardo Radicati a.i.	432.818
SOFIA*	Chiara Petrò	347.844
STOCCOLMA	Andrea Mattiello	515.952
SYDNEY	Paola De Faveri	494.892
TAIPEI	Paolo Quattrocchi	331.281
TEHERAN	Augusto Di Giacinto	314.313
TEL AVIV	Fabrizio Camastra	510.581
TIRANA*	Elisa Scelsa	240.363
TOKYO	Erica Di Giovancarlo	1.838.418
TORONTO*	Matteo Picariello	1.183.431
TUNISI	Donatella Iaricci	161.650
VARSAVIA	Antonino Mafodda	382.766
VIENNA	Paola Lisi	507.660
ZAGABRIA*	Sandra Di Carlo	307.696
Totale		35.889.475

*Include i punti di corrispondenza

ALLEGATO 3 - NOTA METODOLOGICA

METODOLOGIA E DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE E DEI TARGET 2021-2023 DELL'ICE AGENZIA ICE - OBIETTIVI OPERATIVI SEDE, MILANO E RETE ESTERA

La presente nota esprime la metodologia adottata per la definizione degli obiettivi, indicatori e target del Piano della Performance 2021-2023 ed è redatta anche ai fini della misurazione effettuata dalla Struttura Tecnica Permanente ed agli eventuali controlli dell'OIV dell'ICE Agenzia (art. 14 c. 4-ter e 9 Dlgs 150/2009).

Obiettivi operativi per gli uffici Sede e Milano

A tutti gli uffici della sede e di Milano sono assegnati **otto indicatori comuni, mutuati dagli obiettivi specifici, che hanno un peso complessivo pari al 60% nei piani operativi di ciascun ufficio (in rosso nelle schede):**

D ***f*** ***c*** ***a*** ***i*** ***c*** ***j*** ***Y*** ***f*** ***Y*** ***'*** ***`*** ***Đ*** ***J*** ***b*** ***h*** ***Y*** ***[*** ***f*** ***]*** ***h*** ***{*** ***'*** ***U*** ***h*** ***h*** ***f*** ***U*** ***j*** ***Y*** ***f*** ***g*** ***c*** ***'*** ***`*** ***Đ*** ***U*** ***X*** ***c*** ***n*** ***]*** ***c*** ***b*** ***Y*** ***'*** ***X*** ***]*** ***'*** ***a***
promozione di maggiori livelli di trasparenza (azioni previste nel PTPC) (peso 5%)

L'indicatore misura la percentuale di azioni adottate sul totale delle azioni previste nel PTPC con un focus specifico su attività di audit interna e assenza di reclami. Il grado di raggiungimento dell'indicatore specifico tiene conto di quanto realizzato da ciascun dirigente in merito agli adempimenti di pubblicazione e di realizzazione delle misure di propria competenza, previste nel Piano triennale per la prevenzione della corruzione secondo quanto attestato dal Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza nella Relazione annuale (baseline 100%).

Incremento della base clienti/utenti ICE numero di clienti/utenti di servizi di assistenza a pagamento e gratuiti (peso 10%):

L'indicatore misura la capacità dell'ICE Agenzia di ampliare il numero di clienti/utenti dei servizi di assistenza offerti dall'ICE Agenzia, prevedendo per il 2021 un target in valore assoluto pari a 14.500. Per "base di clienti/utenti" si intende il conteggio dei fruitori di servizi, gratuiti o a pagamento, al netto di duplicazioni. Il dato sarà elaborato centralmente dal Cruscotto Direzionale in base ai dati inseriti nei sistemi informatici a disposizione degli uffici della sede, Milano ed estero (Oracle, ServIceweb, CRM). Non verranno considerati dati provenienti da fonti diverse rispetto a quelle citate. Baseline 2020: 11.834 aziende, dato provvisorio estratto da cruscotto direzionale il 12 gennaio 2021.

Aumento dell'utilizzo degli stanziamenti promozionali: Spesa promozionale (peso 10%)

L'indicatore misura la capacità di spesa promozionale della struttura, ed è espresso in valore. Fonte di rilevazione: Report del Coordinamento promozione Made in Italy attraverso sistemi informatici (Oracle, Cruscotto Direzionale). Baseline spesa 2020: 73,3 milioni di euro, dato provvisorio contabilizzato al 12 gennaio 2021.

Imprese coinvolte in attività di promozione: numero di imprese italiane accompagnate in fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali (peso 10%)

L'indicatore misura la capacità dell'Agenzia di coinvolgere imprese italiane ad eventi promozionali (fiere, mostre autonome, missioni all'estero, workshop, presentazioni dei settori industriali organizzate in varie modalità), in termini di partecipazione complessiva alle iniziative (quindi vengono considerate anche le partecipazioni plurime). Il target è fissato in valore assoluto, rispetto a una

baseline del 2020 di 6.824 aziende. Fonte di rilevazione: Report del Coordinamento promozione Made in Italy attraverso sistemi informatici (Promoapp, Cruscotto Direzionale).

Operatori coinvolti in attività per la promozione dell'e-commerce: numero aziende ammesse su piattaforme e-commerce promosse da ICE con partner (peso 10%)

L'indicatore misura la capacità dell'ICE Agenzia di aumentare il numero di aziende italiane presenti su piattaforme e-commerce attraverso accordi specifici con partner digitali. Il target si riferisce alle aziende ammesse nelle piattaforme e-commerce a seguito dell'attività di divulgazione e selezione preliminare all'accesso alle piattaforme stesse, cumulativo con riferimento al triennio 2019-21. Il target considera le partecipazioni plurime. Fonte di rilevazione: Report del Coordinamento promozione Made in Italy. Baseline 2020: 2.133.

Customer satisfaction sulle imprese italiane: survey sulle imprese sul grado di visibilità, utilizzo, grado di soddisfazione, percezione di utilità economica dei servizi ICE (peso 5%).

I dati relativi alla rilevazione sulla soddisfazione dei servizi saranno forniti da una società esterna incaricata della rilevazione. L'indagine riporta i dati di dettaglio anche per gli uffici della Sede coinvolti nelle attività oggetto di rilevazione, per Milano e per la rete estera. La scala dei valori è da 1 a 5. La survey sulle imprese rileverà anche il grado di visibilità, utilizzo, soddisfazione e di percezione di utilità economica dei servizi ICE. Fonte di rilevazione: Report del Coordinamento marketing.

Incremento n. accordi con e-tailer o marketplace (peso 5%).

L'indicatore prevede la rilevazione mediante reportistica ad hoc a cura dell'Ufficio di Coordinamento Promozione Made in Italy. Baseline 2020: 26.

Indicatore di efficacia dell'investimento in e-commerce: % di aziende attive sulle piattaforme entro il 1 giugno che abbiano registrato almeno 3 richieste di acquisto nell'anno (peso 5%).

Il dato su questo nuovo indicatore verrà rilevato mediante reportistica ad hoc a cura dell'Ufficio di Coordinamento Promozione del Made in Italy. Baseline non disponibile.

A seguire si riportano gli indicatori comuni a gruppi di uffici (in blu nelle schede):

Obiettivo: Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane

Indicatore: "Numero incontri B2B attraverso la piattaforma Fiera Smart 365". La rilevazione dell'indicatore verrà effettuata con reportistica ad hoc a cura dell'Ufficio Coordinamento Made in Italy. Baseline 2020: 114.

Indicatore: "Numero di accordi stipulati con la GDO (retailer esteri)"; l'indicatore verrà rilevato mediante apposita reportistica a cura degli uffici Beni di consumo e Agroalimentari. Baseline: beni di consumo 10; Agroalimentari 10. Per l'ufficio di coordinamento promozione Made in Italy la misurazione dell'indicatore fa riferimento agli accordi complessivamente conclusi dai due uffici.

Indicatore: "Profilazione di start up che ricercano investitori esteri e loro presentazione tramite desk e FDI analyst". La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base di reportistica a cura degli uffici Tecnologia e Coordinamento attrazione investimenti esteri. Baseline: 0.

Obiettivo: Ampliamento base dati imprese

Indicatore: "Incremento anagrafiche in BDOI". È un nuovo indicatore, la cui rilevazione avverrà mediante reportistica a cura dell'ufficio Servizi imprese sulla base dei nuovi inserimenti in BDOI. Baseline: 188.000.

Obiettivo: Incremento di opportunità commerciali, misurato attraverso la creazione di occasioni di incontro con buyer e importatori esteri

Indicatore: “Numero di operatori esteri per i quali sono organizzati incoming in Italia ed eventi all'estero, per incontrare aziende espositrici a fiere di settore o sui territori”. La misurazione riguarderà il tracciamento degli operatori esteri partecipanti ad incoming virtuali e in presenza e verrà effettuata sulla base del dato rilevato attraverso la scheda parametri di efficacia in Promoapp a consuntivo, integrati con gli elenchi di operatori esteri coinvolti nelle iniziative. Verrà fornita reportistica di dettaglio a cura di ciascun Ufficio. Il target varia per gli uffici promozionali. Per l'ufficio Tecnologia industriale l'indicatore considera i soli operatori esteri coinvolti in incoming in Italia. Baseline: Ufficio Tecnologia industriale 605; Ufficio Beni di consumo 3530; Ufficio Agroalimentari 1264. Per l'ufficio di Coordinamento promozione Made in Italy la misurazione dell'indicatore fa riferimento agli operatori esteri complessivamente coinvolti dai tre uffici.

Obiettivo: “Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it”.

Indicatore: “Implementazione di un'area riservata del portale export.gov.it dotata di tecnologie di Intelligenza Artificiale per l'erogazione di contenuti e servizi mirati” (entro il 1 luglio). Il nuovo indicatore sarà rilevato mediante la redazione di una relazione tecnica a cura dell'Ufficio di Milano e dell'Ufficio Servizi imprese. Baseline: 0.

Obiettivo: “Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it”.

Indicatore: “Numero di visualizzazioni annuali del portale export.gov.it”. Il nuovo indicatore sarà rilevato mediante la redazione di un report basato su dati Google Analytics a cura dell'Ufficio Servizi imprese. Baseline stimata sulla base dei dati mensili disponibili: 140.000.

Obiettivo: Promuovere gli investimenti esteri in Italia.

Indicatore: “Imprese scouted dagli uffici ICE che abbiano manifestato interesse ad investire in Italia e per le quali si è dato avvio allo studio operativo delle condizioni proposte con Invitalia, Agenzie Regionali o altri soggetti nazionali o locali”. Il nuovo indicatore è attribuito a tutti gli uffici dell'area attrazione investimenti e sarà rilevato mediante Pipedrive (repository di tracciamento delle attività di gestione degli investitori). Baseline: 0.

Obiettivo: Estensione della rete dei Desk AIE e degli analyst AIE

Indicatore: “Selezione dei nuovi Desk AIE di Parigi, Berlino e Hong Kong e di 4 nuovi FDI analyst a Tel Aviv, Bruxelles, Seoul e Berna entro 90 giorni dall'autorizzazione o, se precedente, entro 90 giorni dalla data di delibera degli obiettivi operativi”. La rilevazione del nuovo indicatore sarà effettuata sulla base del verbale di selezione del RUP estero; in caso di impedimenti esterni che ostacolano l'iter di attuazione, i termini si intendono slittati di conseguenza. Baseline: 0.

Obiettivo: Promozione dell'offerta italiana attraverso manifestazioni fieristiche, eventi, forum promozionali

Indicatore: “Numero roadshow, presentazioni di opportunità di investimento, eventi promozionali e incoming sia in versione digitale che in presenza per l'Attrazione degli Investimenti Esteri organizzati dagli uffici del Coordinamento AIE”. La rilevazione avverrà sulla base dell'applicativo Promoapp e di reportistica a cura dell'ufficio di Coordinamento attrazione IDE e dell'ufficio Promozione IDE. Baseline: 12.

Obiettivo: Garantire il monitoraggio e l'aggiornamento periodico del portafoglio offerta italiana

Indicatore: Invio di periodici aggiornamenti dei progetti di investimento, inclusi nell'offerta italiana, ai referenti per l'attrazione di investimenti esteri presso gli uffici della rete estera (FDI analysts). La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base dell'archivio dell'offerta presente su server degli uffici Coordinamento attrazione IDE e Partenariato e analisi IDE. Baseline:0.

Obiettivo: Efficientamento del sistema di gestione e sviluppo informatico dell'ICE Agenzia

Indicatore: “Implementazione di miglioramenti significativi del sistema CRM ICE in almeno due delle seguenti aree: usabilità, estensione dati aziendali, allargamento banca dati operatori italiani,

accuratezza dati aziendali, riduzione applicativi”. Il nuovo indicatore prevede la rilevazione mediante la redazione di una relazione tecnica a cura dell’Ufficio Servizi Informatici e dell’Ufficio di Milano. Baseline:0.

Obiettivo: Migliorare la valorizzazione delle risorse umane

Indicatore: “Grado di valutazione sull’inserimento nel contesto organizzativo da parte dei 50 neo assunti da realizzarsi attraverso somministrazione di specifico questionario”. Il nuovo indicatore prevede la rilevazione mediante survey (interna o affidata a società esterna) sul contesto organizzativo di inserimento (definizione compiti, trasferimento conoscenze, team-working, rispetto, apertura a cogliere e integrare nuove competenze, uso del tempo) e si intende raggiunto a fronte di un gradimento pari all’85% del punteggio massimo. Report a cura dell’Ufficio Gestione Giuridica del Personale. Baseline:0 .

Di seguito si riportano gli indicatori propri di ciascun ufficio (in nero nelle schede):

Direzione generale

Obiettivo: Accrescere l’innovazione dell’azione amministrativa

Indicatore: “Numero di progetti strategici con valenza promozionale e istituzionale in raccordo con Ministeri, Regioni, Enti territoriali, Associazioni di categoria”. La rilevazione avviene con reportistica a cura dell’Ufficio sul Server condiviso della Direzione Generale. Baseline: 10.

Ufficio di supporto per gli Affari giuridico legali e assistenza organi istituzionali

Obiettivo: Aumento della capacità dell’ICE di prevenire i rischi di compliance

Indicatore: “Aggiornamento del risk assessment di alcuni processi dell’Agenzia ai fini della compliance integrata”. Fonte di rilevazione: Cruscotto e Intranet. Indicatore di nuova istituzione. Baseline: 0.

Obiettivo: Aumento della capacità dell’ICE di monitorare gli adempimenti degli uffici

Indicatore: “Incremento n. audit su uffici esteri”. Indicatore di nuova istituzione. Fonte di rilevazione: relazione a cura dell’ufficio. Baseline: 8.

Ufficio di Supporto per la Pianificazione Strategica e il Controllo di Gestione

Obiettivo: Contribuire al monitoraggio degli obiettivi di performance dell’Agenzia

Indicatore: “Schede mensili di monitoraggio dei principali indicatori di attività collegati agli obiettivi specifici”. E’ un nuovo indicatore. Si tratta di schede di monitoraggio mensili riguardanti la spesa promozionale e le aziende servite, aggiuntive rispetto alle misurazioni semestrale e finale a cura della Struttura Tecnica OIV riguardanti tutti gli indicatori di performance assegnati alla struttura. La rilevazione avverrà sulla base della reportistica inviata ai vertici a cura dell’ufficio. Indicatore di nuova istituzione. Baseline: 0.

Obiettivo: Favorire la corretta gestione del budget istituzionale della Reti ICE mediante il costante monitoraggio dei costi dei CdC, indicando, laddove necessario, l’adozione di tempestive azioni correttive

Indicatore: “Implementazione e produzione di nuovi report per il controllo gestione”. E’ un nuovo indicatore. Si tratta di report annuali di consuntivo e confronto con il triennio precedente per tutti i cdc dell’ICE Agenzia: n. 23 per la Sede, n. 1 per Milano e n. 64 per l’estero, che saranno pubblicati nell’apposita pagina di Controllo gestione di HAPPEO e di report trimestrali per reti di produzione

(sede e estero+Milano) destinati all'alta dirigenza (invio tramite mail). La rilevazione verrà effettuata dalla Intranet e su reportistica con evidenza trasmissione mail. Baseline: n.5 report.

Obiettivo: Favorire la corretta applicazione del SGQ con particolare riferimento alla rete estera

Indicatore: "Numero di nuovi uffici esteri non certificati coinvolti negli audit". Le fonti di misurazione sono il Piano audit e registro audit; la baseline è pari a 3.

Ufficio di Supporto per la Comunicazione, le Relazioni Esterne e Istituzionali

Obiettivo: Definizione della nuova campagna di Nation Branding e sua declinazione sui paesi target

Indicatore: "N. di paesi target coinvolti nell'avvio della campagna". Verrà fornita reportistica a cura dell'Ufficio con evidenza dei paesi coinvolti. Indicatore di nuova istituzione. Baseline: 0

Obiettivo: Potenziamento dell'immagine dell'Agenzia attraverso campagne di comunicazione digital

Indicatore: "Incremento del numero di follower su Twitter nell'anno". La fonte di misurazione è Twitter Analytics. Verrà fornita reportistica a cura dell'Ufficio su elaborazione dati Analytics. Baseline: 8.810.

Ufficio di Supporto Gestione rete estera

Obiettivo: Razionalizzare la presenza dell'ICE all'estero per una maggiore efficienza ed efficacia delle rete estera

Indicatore: "Apertura o rafforzamento di Desk Paese esteri entro 90 gg dall'autorizzazione MAECI". L'indicatore prevede l'apertura o il rafforzamento dei desk entro i termini previsti, salvo impedimenti esterni che ostacolano l'iter di attuazione, determinando il conseguente slittamento dei suddetti termini. La rilevazione avverrà tramite reportistica a cura dell'ufficio. Baseline:0

Obiettivo: Razionalizzare i criteri di gestione del personale locale assunto a valere sui fondi istituzionali

Indicatore: "Implementazione di una policy (criteri) in tema di aumenti retributivi al personale locale". È un nuovo indicatore la cui misurazione sarà rilevata mediante l'adozione di un ordine di servizio a cura dell'Ufficio. Baseline:0

Obiettivo: Monitoraggio periodico degli uffici della rete estera

Indicatore: "Reportistica al DG a seguito di incontri di approfondimento con tutti gli uffici e il personale nell'ambito del progetto "Conversazioni con la rete estera". È un nuovo indicatore la cui misurazione sarà rilevata mediante la predisposizione a cura dell'Ufficio di 64 report dedicati per la Direzione Generale. Baseline:0

Ufficio di Coordinamento promozione del Made in Italy

Obiettivo: Migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa dell'ICE Agenzia

Indicatore: "Percentuale di documenti ed elaborati relativi all'attività promozionale predisposti nei tempi richiesti". Documenti ed elaborati riferiti a: Piano promozionale ordinario, Piano straordinario, Relazione annuale sul PSMI al Parlamento, Bilancio di previsione e Bilancio di esercizio per la parte relativa allo speso promozionale, Reportistica stanziamenti promozionali su richiesta dei nostri vertici / Maeci. Fonti di misurazione sono Intranet, il server del Coordinamento, le comunicazioni email, Promoapp. Verrà fornita reportistica di dettaglio a cura dell'Ufficio. Baseline: 100%

Ufficio Tecnologia Industriale Energia e Ambiente

Obiettivo: Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane

Indicatore: "Numero totale di incontri con potenziali investitori/partners da parte dei partecipanti al Global Start-up Program". Il nuovo indicatore sarà rilevato mediante reportistica ad hoc a cura dell'Ufficio Tecnologia industriale. Baseline: 0.

Ufficio Partenariato Industriale e Rapporti con OO.II.

Obiettivo: Garantire un adeguato livello di partecipazione di funzioni di vertice e/o responsabili delle decisioni in occasione di eventi pubblici dedicati alla promozione delle attività degli OOII, dell'UE e delle commissioni miste/ gruppi di lavoro

Indicatore: "Percentuale di partecipanti qualificati (CEO, Direttori Generali, Ad, Amministratori unici, Presidenti, Segretari generali, Titolari, responsabili di progetto o di settore) sul totale dei partecipanti a eventi organizzati da ICE Agenzia". La misurazione verrà effettuata attraverso la funzione aziende partecipanti in Promoapp, integrato da reportistica sulle statistiche di partecipazione generati automaticamente dalle piattaforme on line utilizzate per i Webinar a cura dell'ufficio. Verrà fornita reportistica di dettaglio a cura dell'Ufficio. Baseline: 56%

Obiettivo: Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane

Indicatore: "Numero di presentazioni/business forum rivolte ad aziende italiane. E' un nuovo indicatore, la misurazione verrà effettuata attraverso Promoapp, integrato da reportistica a cura dell'ufficio. Baseline: 0.

Ufficio Coordinamento Marketing

Obiettivo: Migliorare le azioni di marketing dell'Agenzia sul territorio nazionale

Indicatore: "Numero incontri con le imprese italiane nell'ambito del Progetto Export Flying Desk". L'indicatore sarà rilevato tramite reportistica sugli incontri Flying Desk a cura dell'ufficio. Baseline: 1600.

Obiettivo: Miglioramento continuo delle azioni di marketing dell'Agenzia ICE

Indicatore: "Attualizzazione della politica e delle modalità dell'erogazione dei servizi di assistenza a seguito monitoraggio applicazione del nuovo catalogo". E' un nuovo indicatore; fonte: relazione al CdA sull'applicazione del nuovo Catalogo (come previsto dalla Delibera n. 503/19), con l'elaborazione di proposte migliorative. Baseline: 0

Ufficio Servizi alle imprese

Obiettivo: Monitoraggio attività di assistenza alle imprese

Indicatore: "Produzione report mensili sui servizi e pubblicazione su Intranet". E' un nuovo indicatore, la rilevazione avverrà attraverso la pubblicazione su Intranet dei report. Baseline: 0

Obiettivo: Miglioramento e sviluppo del portale congiunto export.gov.it

Indicatore: "Attuazione del secondo anno della Convenzione con Sace finalizzata alla manutenzione e allo sviluppo tecnologico del portale". E' un nuovo indicatore. Fonti: Documento di sviluppo del Piano operativo elaborato congiuntamente con SACE e MAECI con procedure di attuazione e SAL operativi. Baseline: 0

I ZZ] W] c ` G Y f j] n] ` : c f a U h] j] ` d Y f ` ` Ø] b h Y f b U n] c b U `] n n U

Obiettivo: Ampliare l'offerta formativa on-line finalizzata ad aumentare il grado di internazionalizzazione delle PMI

Indicatore: “Realizzazione di due nuovi corsi della piattaforma e-learning "train2markets": Digital Export Academy e Tender Lab in Gara con noi”. E’ un nuovo indicatore. Fonte: catalogo della piattaforma e-learning "train2markets" <https://train2markets.ice.it/> Baseline: 0

Obiettivo: *Migliorare l'efficacia dei corsi per giovani laureati*

Indicatore: “Tasso di placement CORCE (numero di allievi inseriti nel mondo del lavoro)”. Rilevazione a nove mesi dalla fine dei corsi tramite interviste via mail e telefoniche. Report di dettaglio a cura dell’Ufficio . Baseline: 84%

Obiettivo: *Ampliare l'offerta formativa finalizzata ad aumentare il grado di internazionalizzazione delle PMI*

Indicatore: “N.ore di formazione”. E’ un nuovo indicatore. La rilevazione avverrà mediante reportistica a cura dell’ufficio. Baseline: 29.765.

Indicatore: “N. imprese partecipanti”. E’ un nuovo indicatore. La rilevazione avverrà mediante reportistica a cura dell’ufficio. Baseline: 2.303.

Ufficio Servizi Informatici

Obiettivo: *Efficientamento del sistema di gestione e sviluppo informatico dell'ICE Agenzia*

Indicatore: “Migrazione degli applicativi custom sulla nuova piattaforma di gestione del personale entro 2021”. Il nuovo indicatore sarà rilevato mediante reportistica a cura dell’ufficio a seguito della messa in esercizio degli applicativi. La migrazione riguarderà 10 dei 17 applicativi seguenti: SVP, GERIP, POL, GEPE RELAZIONALE, GT, GERIS HR, GERIS FORMAZIONE, DMA - DMAINPDAP, UNIEMENS, F24EP, CU e CU online, 770 -730 web, COL, Finanziamenti, GSPS, Trattamento Accessori, Contabilizzazione costi. Baseline: 0.

Indicatore: “Funzionalità applicativi di office automation”. La rilevazione avverrà mediante relazione tecnica a cura dell’ufficio; Il target si intenderà raggiunto con un grado di funzionamento dei sistemi non inferiore al 98%. Baseline: 98,12%.

Indicatore: “Funzionalità webinar con traduzione simultanea (entro aprile)”. E’ un nuovo indicatore. La rilevazione avverrà mediante relazione tecnica a cura dell’ufficio. Baseline: 0.

Obiettivo: *Miglioramento della gestione di monitoraggio dei sistemi infrastrutturali*

Indicatore: “Estensione del sistema di monitoraggio delle infrastrutture hardware entro giugno 2021”. La rilevazione sarà effettuata sulla base del report del sistema di monitoraggio a cura dell’ufficio. Baseline: 60%.

Ufficio di supporto operativo agli investitori esteri

Obiettivo: *Generazione di potenziali investimenti tramite l'attività degli FDI analysts (monitorati dall'Uff. Supporto) presso gli uffici ICE esteri dove non sono attivi desk AIE; tali potenziali investimenti possono anche essere intercettati dall'Uff. Supporto.*

Indicatore: “Numero complessivo di potenziali investimenti certificati da "company profiles" veicolati da uffici ICE dove non sono presenti desk AIE o intercettati dall'Uff. Supporto”. E’ un nuovo indicatore. La rilevazione avverrà sulla base dell’archivio presente su server dell’ufficio. Baseline: 50.

Ufficio di Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse Umane

Obiettivo: *Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane.*

Indicatore: “Realizzazione delle 4 indagini della prima fase del POLA”. La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base di reportistica a cura dell’ufficio, con riferimento a quanto previsto dalle linee guida della Funzione Pubblica. Baseline: 0

Indicatore: “Realizzazione di 3 corsi finalizzati alla parità di genere”. La fonte di rilevazione del nuovo indicatore è il Piano delle azioni positive. Baseline: 0

Indicatore: “Simposi manageriali con coaching individuali per dirigenti su innovazione e managerialità”. Il nuovo indicatore verrà rilevato sulla base di reportistica a cura dell’ufficio. Baseline: 5.

Indicatore: “Espletamento prove selettive relative ai 3 concorsi a tempo indeterminato”. La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base del completamento delle prove concorsuali (preselettive, scritte e orali), mediante reportistica di riepilogo del risultato a cura dell’ufficio. Baseline: 0.

Indicatore: “Realizzazione percorsi formativi di allineamento cultura organizzativa per tutti i dipendenti”. La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base di reportistica di riepilogo a cura dell’ufficio. Baseline: 0.

Ufficio Amministrazione Contabilità e Bilancio

Obiettivo: Allineamento BDOI e Banca Dati aziende clienti in Oracle per aziende cessate

Indicatore: Circa 2.100 aziende cessate da verificare e disattivare in banca dati Oracle, in caso di saldo del partitario a zero. La rilevazione del nuovo indicatore avverrà con reportistica dell’ufficio che attesti gli interventi in Oracle. Baseline: 2.100.

Obiettivo: Aggiornamento del Manuale per la gestione delle Fatture Elettroniche Passive emesse da fornitori italiani e integrazione dello stesso con le procedure di pagamento

Indicatore: Aggiornamento e pubblicazione nella Intranet del Manuale aggiornato. La rilevazione del nuovo indicatore avverrà a seguito della pubblicazione sulla Intranet. Baseline: 0.

Obiettivo: Accuratezza bilancio di esercizio

Indicatore: “Rilievi contenuti nella relazione del collegio dei revisori al progetto di bilancio” pari a zero. La rilevazione del nuovo indicatore avverrà in base a report a cura dell’ufficio. Baseline: 0.

Ufficio Amministrazione del Personale

Obiettivo: Dematerializzazione e digitalizzazione amministrativa

Indicatore: “Digitalizzazione della documentazione economica di tutto il personale e archiviazione elettronica dei dati del personale a partire dalla lettera PO alla lettera Z inclusa (n. 108 dipendenti)”, l’indicatore sarà rilevato sulla base dell’Archivio Digitale documentazione dematerializzata presente su server. Baseline anno 2018: n. 112 dipendenti dalla A alla DE; anno 2019: n. 120 dipendenti dalla DE alla MA; anno 2020: n. 99 dipendenti dalla M alla PI.

Obiettivo: Semplificazione ed efficientamento della gestione amministrativa

Indicatore: “Inserimento nell’applicativo GERIS (Fascicolo del personale) dei provvedimenti INPS di riscatti titoli, riconoscimenti e/o ricongiunzioni di periodi utili a pensione, per n. 135 dipendenti in servizio, dalla lettera DE alla lettera L.” L’indicatore sarà rilevato mediante reportistica a cura dell’ufficio, intesa come elenco dei dipendenti interessati all’inserimento della documentazione dematerializzata nell’apposita Sezione dell’applicativo GERIS HR gestito dall’Ufficio Gestione Giuridica e Sviluppo Risorse Umane. Baseline: n. 120 dipendenti dalla lettera A a DES.

Ufficio Gestione Giuridica e Sviluppo Risorse Umane

Obiettivo: Aggiornamento del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance ai fini di un efficace ed efficiente gestione del personale

Indicatore: "Proposta documento di revisione "Nuovo dizionario dei comportamenti del Personale di ICE Agenzia". La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base della trasmissione della proposta del Nuovo dizionario dei comportamenti del Personale di ICE Agenzia al Direttore Generale. Baseline: 0.

Obiettivo: Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane

Indicatore: "Espletamento prove selettive relative ai 3 concorsi a tempo indeterminato". La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base di una reportistica di riepilogo a cura dell'ufficio. Baseline: 0

Obiettivo: Migliorare l'azione dell'ICE mediante la valorizzazione delle risorse umane

Indicatore: "Realizzazione percorsi formativi di allineamento cultura organizzativa per tutti i dipendenti" (FARE RETE). La rilevazione del nuovo indicatore avverrà sulla base di una relazione su quanto effettuato, a cura dell'ufficio. Baseline: 0

Ufficio Patrimonio, Acquisti e Servizi generali

Obiettivo: Semplificazione ed efficientamento della gestione amministrativa

Indicatore: "Monitoraggio annuale su un campione di 12 uffici da effettuarsi sul repertorio contratti per l'analisi delle informazioni e la verifica delle anomalie". La rilevazione avverrà sulla base di una relazione di sintesi e di comunicazioni esplicative a cura dell'ufficio ai Dirigenti/Responsabili delle unità organizzative. Baseline: 12.

Indicatore: "Rete estera - Verifica di conformità della documentazione riguardante le procedure da attuare in caso di emergenza (1. Piani di gestione delle emergenze 2. Procedure di emergenza condivise)". La rilevazione del nuovo indicatore verrà effettuata sulla base di relazione di sintesi a cura dell'ufficio sulle verifiche effettuate (presenza della documentazione, eventuali richieste di adeguamento, diffusione e acquisizione procedure da parte del personale). Baseline: 0

Ufficio di Milano

Obiettivo: Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane

Indicatore: "Avvio dei servizi di tracciabilità su tecnologia blockchain per almeno 2 settori (Agroalimentare e Tessile) entro il 1 ottobre". Il nuovo indicatore prevede la rilevazione mediante la redazione di una relazione tecnica a cura dell'Ufficio di Milano. Baseline: 0.

Obiettivo: Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane

Indicatore: "Avvio help-desk su attività e-commerce entro il primo luglio". Il nuovo indicatore prevede la rilevazione mediante la redazione di una relazione a cura dell'Ufficio di Milano. Baseline: 0.

Obiettivi operativi per la rete estera

Agli uffici della rete estera sono stati assegnati gli indicatori/target comuni a tutti gli uffici ICE (segnati in rosso) con un peso complessivo del 50% (non è compreso il piano PTPC) e indicatori comuni ad alcuni uffici (segnati in blu), con un peso del 10%.

Riguardo a questi ultimi, si tratta dell'indicatore sugli incontri B2B tramite piattaforma Smart 365 e, per gli uffici della rete estera con desk o FDI analyst per l'attrazione degli IDE, dell'indicatore sulle imprese "scouted", condiviso con gli uffici della sede preposti a tali attività.

Inoltre, sono stati specificamente assegnati agli uffici della rete estera i seguenti tre indicatori:

1. Numero di informazioni prodotte dagli uffici

Il target è calcolato prevedendo **70 informazioni l'anno per ciascuna unità di personale** (news, opportunità e gare, anteprima grandi progetti, finanziamenti internazionali, pubblicazioni). Le unità di personale riguardano il personale di ruolo e quello assunto localmente su fondi istituzionali, in FTE. Ai fini della misurazione del target, una pubblicazione (nuova) su settore o paese sarà equivalente a 10 notizie (notizie sul paese, opportunità commerciali e simili).

Il target verrà ridefinito a consuntivo, con dati sulle risorse umane rilevati al 31 dicembre 2021, secondo il criterio di rilevazione Full Time Equivalent (FTE).

Il peso assegnato a questo indicatore è pari al 5%.

2. Corrispettivi da servizi erogati alle imprese italiane

L'indicatore si riferisce alle **entrate derivanti dai servizi di assistenza**, compresi i corrispettivi per alcune commesse/tipi di attività (commesse codificate con i codici N,P,R,H,F,Q), e alle entrate derivanti dall' utilizzo di strutture ICE (codici S, commesse Q). Sono quindi escluse dal calcolo le commesse di tipo "istituzionale" (quali Made in Italy, Mipaaf, Piano Export Sud e altre).

A seguito della nuova policy volta a erogare a titolo gratuito larga parte dei servizi di assistenza, come già avvenuto in fase di revisione per l'anno 2020 i target sono stati rimodulati **tenendo conto delle previsioni formulate dagli uffici della rete estera per il budget economico 2021**.

Come di consueto, la misurazione 2021 verrà effettuata in base ai dati rilevati nel sistema contabile, al netto di eventuali sconti applicati alla clientela.

Il peso assegnato a questo indicatore è pari al 5%.

3. Numero di servizi gratuiti resi alle imprese

L'indicatore, che **alla luce della nuova politica dei servizi assume rilevanza prioritaria**, si riferisce ai servizi erogati a titolo gratuito e rilevati attraverso il sistema informatico ServICEweb, secondo le procedure di inserimento in vigore.

A ciascuna unità di personale (personale di ruolo e personale locale su fondi istituzionali, in FTE) stati assegnati 120 servizi gratuiti l'anno, da misurare – diversamente che in passato – in termini di impegno per l'erogazione (giornate/uomo).

Ai fini della misurazione, a ciascun tipo di servizio è stato attribuito un peso differente espresso in gg/uu:

Tipologia servizio gratuito	peso in gg/uu
Ricerca investitore estero (gratuito per imprese con max 100 dipendenti)	8
Ricerche di mercato	
Ricerca clienti e partner esteri (gratuito per imprese con max 100 dipendenti)	
Il tuo prodotto sul mercato	4
Profili operatori esteri	
Elenchi professionisti locali	2
Statistiche di commercio estero personalizzate	
Partecipazione a gare	
Altri servizi gratuiti	1

Va rilevato che non vengono inclusi nella misurazione del target i servizi informativi on-line, che sono considerati nell'ambito dell'indicatore sui prodotti informativi.

Il target verrà ridefinito a consuntivo, con dati sulle risorse umane rilevati al 31 dicembre 2021, secondo il criterio di rilevazione Full Time Equivalent (FTE).

Il peso assegnato a questo indicatore è pari al 30%.





www.ice.it

Italian Trade Agency 

@ITAttradeagency 

ITA-Italian Trade Agency 

@itatradeagency 