



L'Uomo al Centro, la Tecnologia a Supporto.

La visione Sagres per l'evoluzione del Customer Care.

Non più operatore. Brand Ambassador.

Il ruolo dell'operatore è completamente cambiato.

Oggi non è più solo una persona che evade una richiesta, ma un ambasciatore del brand del nostro committente.

È la sua empatia, la sua capacità e il suo ascolto che rassicurano l'utente finale e creano un'esperienza di valore.

L'utente finale ha bisogno di sentire il contatto con un operatore vero, reale, non basta la macchina.



Empatia



Ascolto



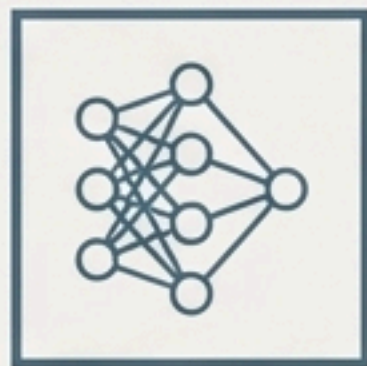
Comunicazione



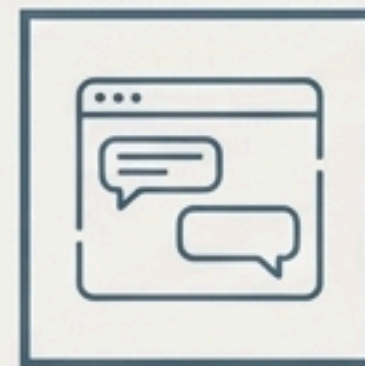
Rassicurazione

L'Innovazione che accelera e ottimizza.

La tecnologia è uno strumento fondamentale che snellisce il lavoro e riduce i tempi di risposta. Sfruttiamo le migliori innovazioni per garantire efficienza e precisione.



Intelligenza Artificiale



Chatbot

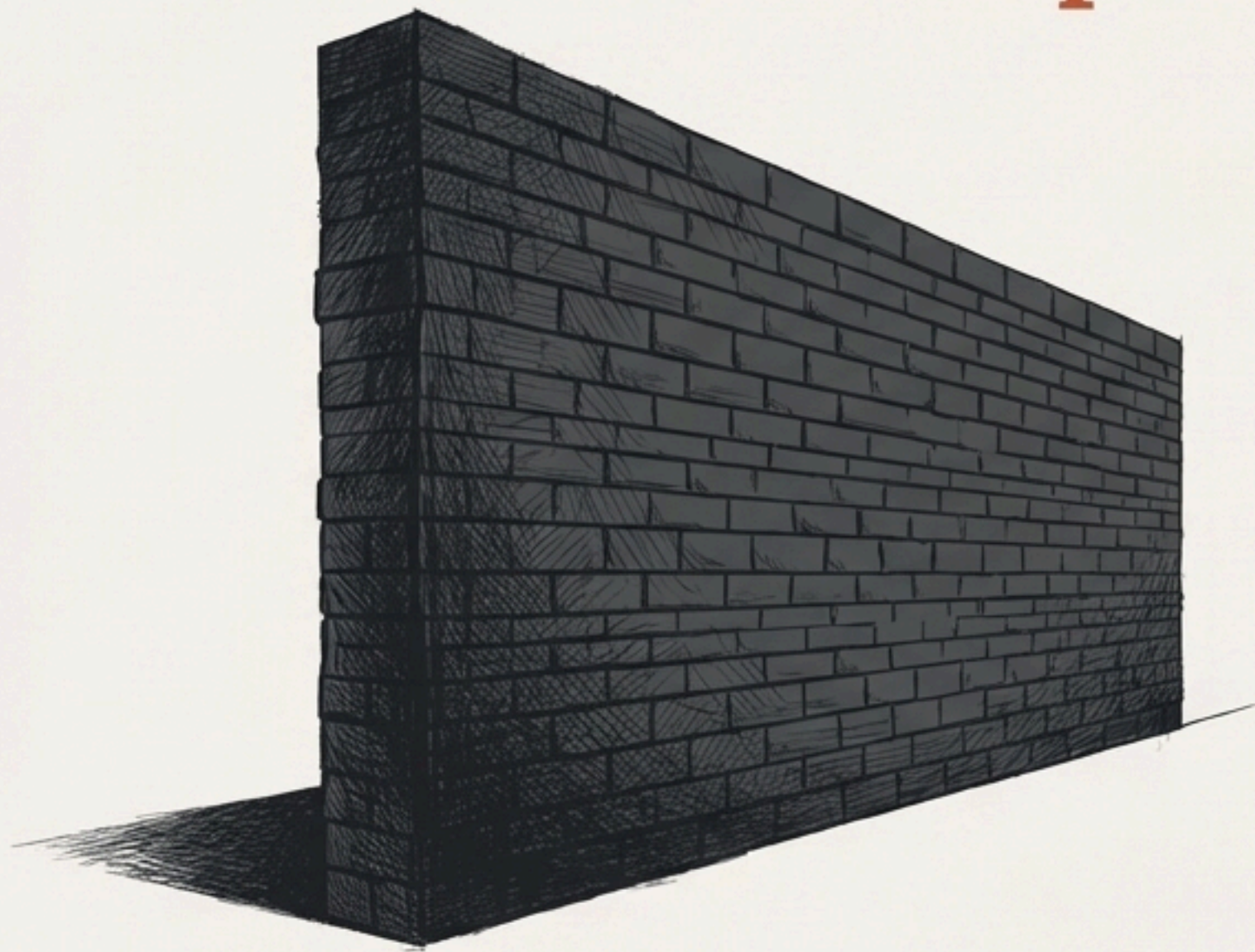


CRM Predittivi



Sistemi di Machine Learning

La tecnologia è un **muro** che **separa** o un **ponte** che **unisce**?



Usare la tecnologia per sostituire l'uomo
crea una barriera tra l'azienda e i suoi clienti.



Usarla per potenziare l'uomo costruisce
una relazione più forte.

Il nostro modello: **la tecnologia come ponte,** **non come muro.**



Per Sagres, il **fattore umano** resta al centro di tutto. La tecnologia è lo strumento; il **Brand Ambassador** è l'esperto che la governa. Le persone forniscono gli input, gestiscono i **processi** e sopperiscono alle mancanze che ogni macchina può avere.

“Dietro una macchina c’è sempre un uomo che governa, gestisce, implementa.”

Dall'assistenza reattiva alla **creazione di valore proattiva.**

Il nostro Brand Ambassador non si limita a risolvere problemi. Gestisce la relazione con il cliente su tre pilastri fondamentali, trasformando ogni contatto in un'opportunità.



1. Customer Experience

Garantire la massima soddisfazione e trasmettere la forza del brand.



2. Retention

Fidelizzare il cliente. Un utente soddisfatto non lascerà mai l'azienda, anche in settori competitivi come le utilities.



3. Value Generation

Creare valore aggiunto tramite attività di cross-selling, upselling e gestione proattiva del credito.

Il segreto è il **coinvolgimento**, non l'imposizione.

La nostra filosofia non viene "calata dall'alto". Coinvolgiamo i nostri collaboratori in prima persona attraverso piani di formazione ad hoc. Investiamo non solo sul tecnicismo delle procedure, ma sulla "modalità": i valori, l'ascolto e la proattività che trasformano un operatore in un vero Ambassador.



La soddisfazione che va **oltre la soluzione del problema.**

Quando un cliente si sente ascoltato e gestito con proattività, non ottiene solo una soluzione. Vive un'esperienza che lo fa sentire apprezzato. Questo trasforma un'interazione in un'opportunità di fidelizzazione, con un impatto diretto sulla *retention*.



“L’utente non cambierà idea su quell’azienda... anzi, sarà incentivato a restare.”



Non eseguiamo processi. **Li co-creiamo con voi.**

Non siamo semplici fornitori, ma partner strategici. Lavoriamo al vostro fianco per disegnare, implementare e migliorare costantemente un'esperienza cliente che rafforza il vostro brand e raggiunge i vostri obiettivi di business.



Il futuro del Customer Care. Insieme.



Raffaele Grazioso
Head of Contact Center