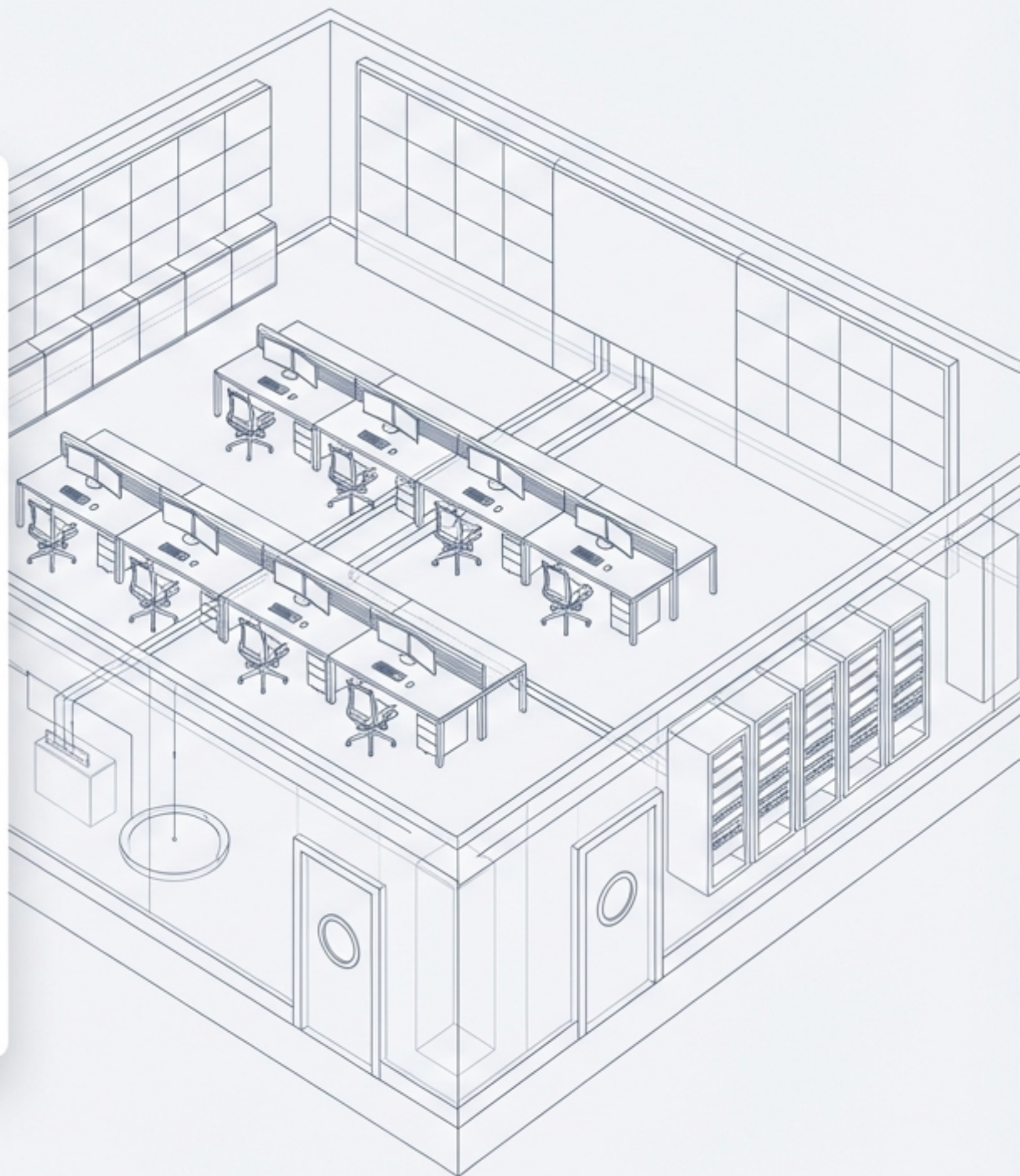


# Trasformare i dati grezzi in un asset strategico per le operations aziendali

---

Un'analisi dell'infrastruttura data-driven di Sagres: come la Control Room converte il monitoraggio in tempo reale in azioni immediate per il Credit Management e la Customer Experience.



# Dal caos dei dati frammentati alla precisione assoluta dell'esecuzione

## L'Approccio Tradizionale



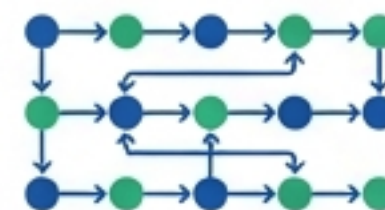
Reattivo alle criticità

Dipartimenti isolati e frammentati

Automazione cieca e rigida

Reportistica esclusivamente retrospettiva

## La Control Room Data-Driven



✓ Proattivo e gestito in Real-Time

✓ Visione olistica che governa i flussi

✓ Modello Human-Centric guidato dall'Intelligenza Artificiale

✓ Unica fonte di verità con reportistica azionabile

**Entro il 2026, il 40% dell'efficienza di un contact center dipenderà esclusivamente dalla qualità della sua infrastruttura di monitoraggio.**

# Un centro decisionale unico che unisce e governa le tre anime del brand



# Le metriche in tempo reale che garantiscono l'eccellenza operativa



## Livelli di Servizio (SLA)

Monitoraggio rigoroso della percentuale di richieste gestite entro i tempi prestabiliti dalla commessa.



## Qualità del Contatto

Verifica continua dell'aderenza alle linee guida del brand e alle normative vigenti.



## Bilanciamento Operativo

Analisi millimetrica della capacità di gestione di ogni singolo operatore per bilanciare i carichi.



## First Contact Resolution (FCR)

Tasso di risoluzione immediata senza passaggi o escalation aggiuntive.



**Azione in pochi secondi:** se un parametro scende sotto la soglia di guardia, il team interviene istantaneamente per ripristinare la normalità.

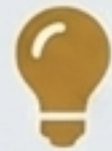
# Abbatere i colli di bottiglia garantendo informazioni immediatamente disponibili

In un ambiente di Credit Management, la velocità di accesso ai dati (es. storico pagamenti) determina il successo di una negoziazione.



# Il protocollo di problem solving analitico basato sulla verità dei dati

Nessun tentativo alla cieca. Al primo calo imprevisto delle performance, si attiva un protocollo rigoroso.



**Esempio Reale:** Un aumento dei rifiuti telefonici nel recupero crediti attiva l'analisi. La Control Room rileva un disallineamento degli orari di contatto rispetto al target e riprogramma istantaneamente i flussi, massimizzando i ritorni.

# L'equilibrio strategico tra accelerazione algoritmica ed empatia umana

**L'Acceleratore**



## Intelligenza Artificiale

Analisi massiva dei dati

Individuazione immediata di deviazioni statistiche

Elaborazione predittiva dei flussi

## Accountability Totale

Un algoritmo segnala l'anomalia, ma l'essere umano resta il decisore ultimo. Le scelte strategiche non sono mai delegate passivamente a una macchina.

**Il Decisore**



## Intelligenza Umana

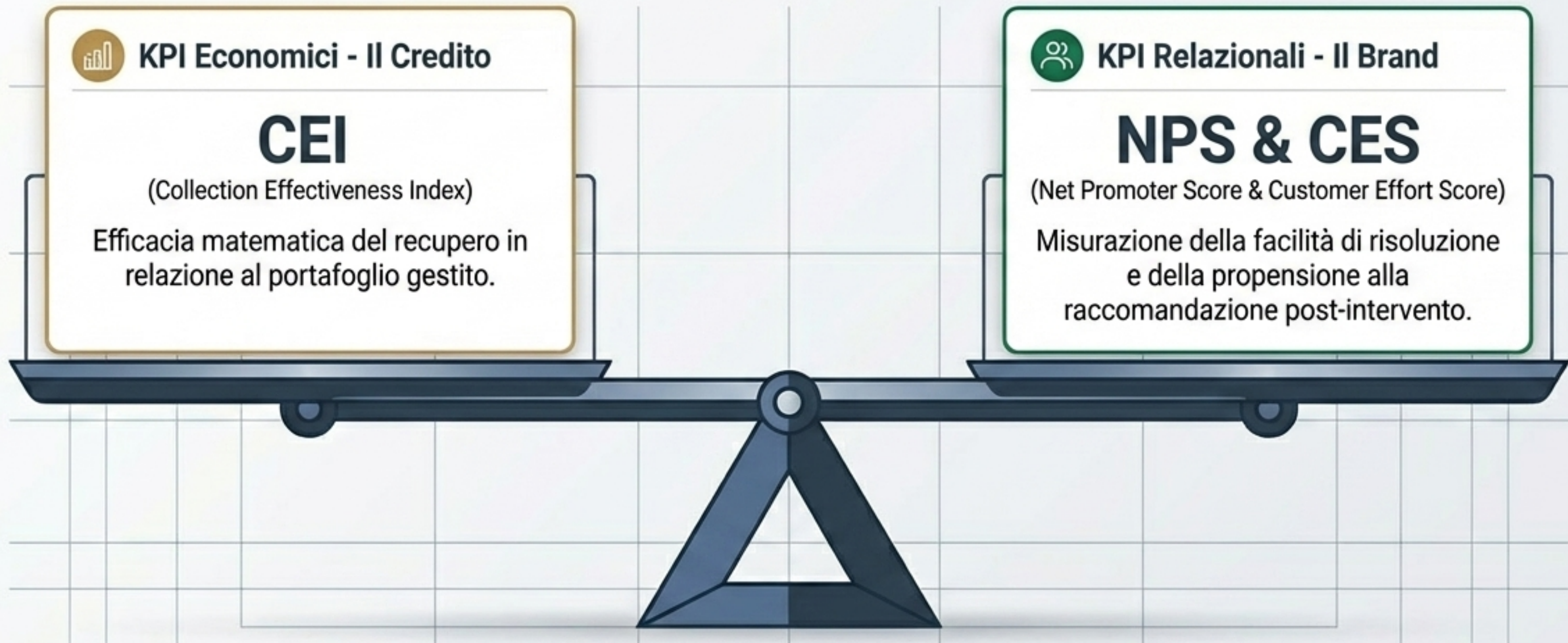
Gestione empatica delle negoziazioni delicate

Flessibilità assoluta nelle eccezioni

Valutazione etica del contesto

# L'equazione del valore integrato: bilanciare incassi e tutela della reputazione

Recuperare crediti e mantenere i clienti soddisfatti non sono ossimori. La Control Room individua l'approccio che massimizza le performance economiche preservando il sentiment.



# Trasparenza per il management e sicurezza inviolabile per i dati



## Reportistica B2B Funzionale

- **Visibilità totale** in tempo reale sullo stato delle pratiche.
- **Analisi dei trend** comportamentali per affinare le strategie future.
- **Dati modulari** e privi di fluff, mirati esclusivamente al supporto decisionale.



## Conformità e Protezione GDPR

- **Criptazione end-to-end** dei dati a riposo e in transito.
- **Accessi granulari** basati sul principio del Least Privilege.
- **Monitoraggio Log e Audit regolari** per garantire la massima accountability.

# Il vantaggio competitivo di una gestione intelligente delle operations

**-20%**

## Costi Operativi

Ottenuto attraverso la risoluzione rapida e preventiva delle criticità sistemiche.



## Scalabilità Flessibile

Accoglienza di nuove commesse tramite un processo di innovazione in 4 fasi (Analisi, Settaggio, Pilota, Ottimizzazione).



## Decisioni Basate sui Fatti

Addio alle congetture: strategie costruite esclusivamente sulle evidenze fornite dai dati.

In un mondo dove il dato è la nuova moneta, la Control Room di Sagres è l'infrastruttura che ne garantisce il massimo rendimento. Scegliere Sagres significa scegliere il controllo totale.