

Da Centro di Costo a Leva Strategica

**Il nuovo paradigma del Contact Center
in Outsourcing.**

Un ecosistema integrato che trasforma ogni interazione
in un'opportunità di fidelizzazione, recupero e
crescita del valore.

Il Call Center Tradizionale

(Il Vecchio Modello)

Focus: Volume e transazione

Canali: Singolo
(prevalentemente telefono)

Obiettivo: Riduzione dei tempi medi di gestione (cost-saving)

Impatto: Centro di costo isolato

Il Contact Center Integrato

(Il Modello Sagres)

Focus: Percorso e relazione
(Customer Journey)

Canali: Omnicanale
(Telefono, Email, Chat, Social, AI)

Obiettivo: First Contact Resolution,
CSAT, NPS

Impatto: Motore di valore aziendale

La Tua Azienda è Pronta per l'Outsourcing Strategico?



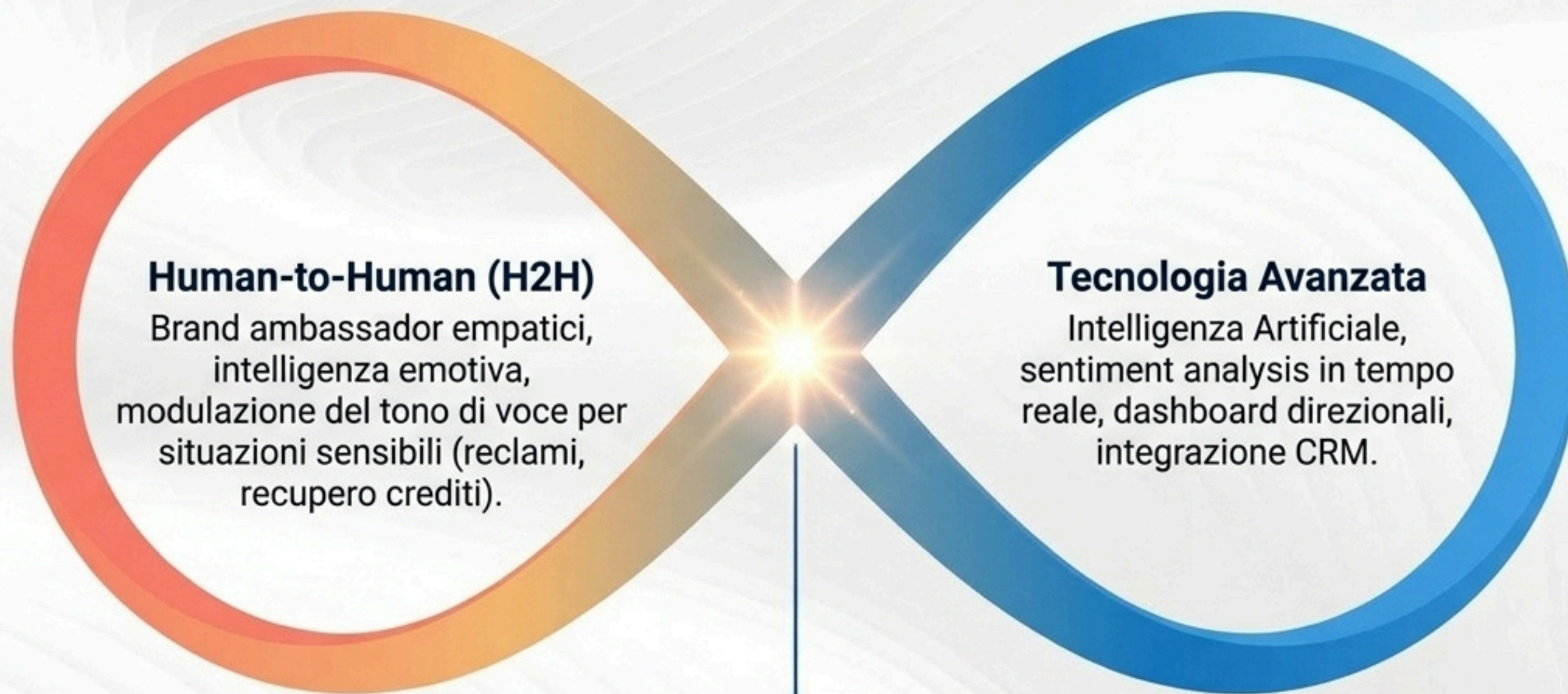
Se la tua operatività tocca tre o più di questi vertici, il customer care interno rischia di trasformarsi in un collo di bottiglia.

I Quattro Pilastri dell'Ecosistema Sagres



Non un servizio frammentato, ma un unico ecosistema omnicanale.

Il Metodo Sagres: L'Equilibrio Perfetto



L'obiettivo non è sostituire la persona,
ma dotarla di insight in tempo reale
per elevare la qualità della relazione.

Oltre l'Ostacolo: Integrazione Tra Credito e Customer Care

Il Rischio Tradizionale

La gestione separata tra assistenza e credito genera frizioni, incomprensioni e danni d'immagine.

Gestire le criticità finanziarie con la stessa empatia dell'assistenza clienti: proteggiamo il fatturato e la reputazione del brand.

L'Approccio Sagres

Recupero Etico. Il contact center diventa il canale per educare al pagamento, prevenire deterioramenti e tutelare il rapporto commerciale.

Trasformare l'Assistenza in Sviluppo Commerciale

Fidelizzazione
Rinnovo contrattuale,
upgrade o lead generation.

Proposta Mirata
Cross-selling e Up-selling basati
sul profilo del cliente.

Ascolto (VoC)
Intercettazione di nuove esigenze
tramite l'analisi della conversazione.

Risoluzione del Problema
Efficienza operativa e First
Contact Resolution.



Ogni chiamata al customer care è un'interazione ad alto potenziale di **conversione** se gestita in logica di co-creazione.

Una Transizione Senza Attriti



1. Analisi & Requisiti

Studio volumi, canali, obiettivi e definizione dei KPI.



2. Disegno del Modello

Copertura oraria, SLA, flussi operativi e processi di escalation.



3. Setup Tecnologico

Integrazione profonda con CRM, billing e ambienti analytics.



4. Formazione H2H

Costruzione dei brand ambassador (prodotto, tono di voce, empatia).



5. Go-Live & Fine Tuning

Avvio assistito, monitoraggio intensivo e affinamento continuo basato sui dati.

Misurare il Valore: KPI Operativi vs. Impatto sul Business

Efficienza Operativa

95%

Contatti gestiti entro i livelli di servizio (SLA) concordati.

~50 sec

Tempo medio di attesa garantito.

FCR



Aumento drastico della First Contact Resolution.

Impatto sul Business



Credit Management

Riduzione dei DSO (Days Sales Outstanding) e bad debt.

Customer Loyalty

Incremento misurabile di CSAT e NPS, diminuzione del Churn.



Profitability

Aumento del Customer Lifetime Value (CLV) e della redditività complessiva.

Non deleghi un problema. Affidi una strategia.

Libera Risorse

Trasforma i costi fissi
in agilità operativa.

Garantisci SLA

Standardizza
l'eccellenza con KPI
sempre misurabili.

Crea Valore

Trasforma ogni contatto
da costo a motore di
crescita sostenibile.

Scopri l'ecosistema Sagres.