

sara



ti assicura

Digital Customer Service

Alessandra Iaccarino
Direttore Marketing Operativo
SARA ASSICURAZIONI

13 Ottobre 2023

Digital Customer Service in SARA

Il percorso di digitalizzazione intrapreso da Sara è finalizzato a rendere l'esperienza con il cliente sempre più **seamless** e **omnicanales**.

Con l'introduzione dei servizi di **WEBCHAT** e **CALLMEBACK** abbiamo migliorato da un lato la **customer experience** con un servizio tempestivo, personalizzato, ed efficace e dall'altro l'**efficienza operativa** del nostro **Customer Center**

WEBCHAT

Un canale di contatto con il Customer Center, immediato e di facile utilizzo per ottenere assistenza in tempo reale su qualsiasi tipologia di esigenza

CALLMEBACK

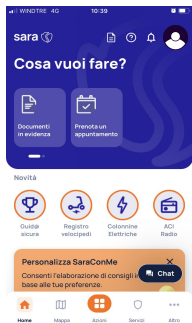
Una modalità per scegliere il momento più adatto ed in linea con le proprie esigenze per ricevere assistenza personalizzata dal Customer Center



Il servizio webchat: come funziona e primi risultati

Entrando nell'area personale, sia da **app** che da **desk**, il cliente può **avviare una conversazione**, scegliendo la tipologia di informazioni di cui necessita.

La chat viene indirizzata al reparto competente e **presa in carico da un operatore del Customer Center** che gestisce la conversazione in **tempo reale**



Dal **primo Gennaio al 31 Agosto 2023** abbiamo registrato:



con un tempo medio di risoluzione delle richieste pari a:



Cosa dicono i clienti del servizio chat

PA Paolo
1 recensione  IT



13 lug 2023

Ho chiesto via chat per la mia polizza...

Ho chiesto via chat per la mia polizza a distanza e mi hanno risposto subito e gentilmente.

Data dell'esperienza: 13 luglio 2023

 Utile  Condividi



L Laura Borra
1 recensione  IT



14 feb 2023

Chat online eccellente

Ottima tempestività dell'operatore nel fornirmi la soluzione al problema riscontrato.

Data dell'esperienza: 12 febbraio 2023

 Utile  Condividi



AN Angelo
2 recensioni  IT



23 mar 2023

Chat on line molto efficace

Chat on line molto efficace, mi è stato chiarito un dubbio immediatamente senza chiamare o andare di persona in agenzia.

Data dell'esperienza: 23 marzo 2023

 Utile  Condividi



GI Giuseppe
1 recensione  IT



9 feb 2023

Il Collegamento chat è stato veloce e i...

Il Collegamento chat è stato veloce e i chiarimenti ricevuti sono stati esaustivi

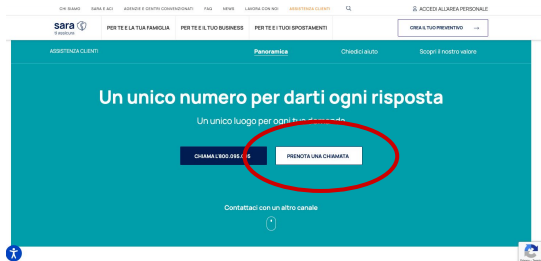
Data dell'esperienza: 08 febbraio 2023

 Utile  Condividi



Il servizio CallMeBack: come funziona

ATTIVO DA GIUGNO 2023



Accedendo dal sito sara.it, alla pagina dedicata, si può prenotare un **contatto telefonico** con il **Customer Center** indicando il motivo della chiamata e selezionando nel calendario delle disponibilità **data** e **ora** in cui essere **contattato**.

Appuntamento telefonico con il Customer Center di Sara



Chiamate
prenotate fino
ad oggi:

170

Alla fine del processo, il cliente ha un **riepilogo** della prenotazione, che può salvare nel proprio **calendario**.

Il Customer Center di Sara è un servizio che si basa su **4 principi fondamentali**

EMPATIA

AFFIDABILITA'

RAPIDITA'

SEMPLICITA'

Conclusioni

Gli strumenti di digital service sono quindi progettati e realizzati per **agevolare il cliente nella sua relazione con la Compagnia** mantenendo dietro ogni canale di comunicazione, un operatore fisico che interagisce, **preservando** quindi prima di ogni obiettivo di efficienza, **il contatto umano**