

**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

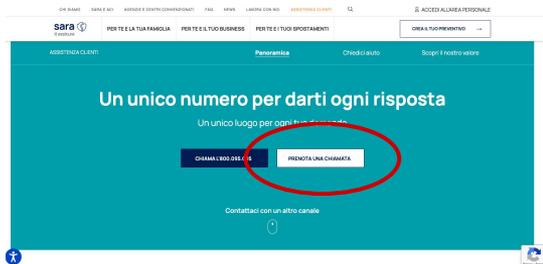
**Data dell'esperienza:** 08 febbraio 2023

 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**