

Gestione del cliente e sicurezza, nuovi strumenti per le imprese

Presentati in un incontro di fine anno organizzato dall'Associazione

Confapi Industria Alessandria-Asti ha concluso il 2024 con un'iniziativa rivolta alle aziende del territorio che ha avuto due obiettivi: aggiornare le imprese su alcuni temi di rilievo, promuovere servizi a loro dedicati. L'incontro - organizzato in collaborazione con Sagres spa, Cyber4you e P.I. Group - ha rappresentato per le numerose aziende presenti un'opportunità concreta di approfondimento in particolare su due materie: la gestione del cliente e la cybersecurity. Ecco la sintesi dell'evento.



Forte di una rete che conta oltre 550 collaboratori e più di 120 clienti in tutto il mondo grazie alla presenza in Italia, Francia e Malta, Sagres spa ha presentato alle aziende soluzioni personalizzate e innovative in ambito di *credit management*, *customer care* e *customer experience*. Secondo il Metodo Sagres, il credito va gestito piuttosto che recuperato: si mette quindi in atto un'azione "gentile" che, attraverso l'ascolto attivo del cliente-creditore, previene situazioni conflittuali tra fornitore e cliente che porterebbero al deterioramento della loro relazione fino alla rottura della stessa. **Sergio Rossini**, Direttore Sales Marketing e CX di Sagres, spiega come la

costruzione di un solido rapporto fiduciario con i propri clienti, su cui si basa la loro piena soddisfazione, si ottenga "attraverso la co-creazione di processi e il co-rischio sugli obiettivi dei clienti, ossia attraverso condivisione e cooperazione continue, e applicando la regola che non ci sono costi fissi: il compenso va in base ai risultati ottenuti, con bonus al raggiungimento degli obiettivi. È inoltre fondamentale, nel delicato processo di recupero crediti, investire in una *customer experience* di qualità che, in continuità con il nostro metodo, è fondata su ascolto del cliente, umanizzazione del business e misurazione dei risultati".

Cyber4you e P.I. Group, con la stessa attitudine nel creare soluzioni sartoriali per i propri clienti in tema di cybersecurity, hanno posto l'accento, sulle novità introdotte dalla NIS2, ossia la direttiva europea 2022/2555 relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell'Unione recepita dal nostro ordinamento nel corso del 2024 e in vigore in Italia dal 31 marzo 2025. Come evidenziato da **Camillo Sacchetto**, docente di Diritto dell'Informatica dell'Università di Torino, e da **Alessandro Simonassi**, esperto di privacy P.I. Group, "la normativa si rivolge a tutti i soggetti



che forniscono servizi critici per il funzionamento del sistema Paese e prevede che vengano adottate misure tecniche, operative e organizzative



adeguate e proporzionate per gestire i rischi posti alla sicurezza dei sistemi informatici e di rete dei soggetti e dei destinatari dei loro servizi. Le misure si basano su un approccio multirischio finalizzato a proteggere da incidenti i sistemi informatici e di rete e il loro ambiente fisico". I principali rischi per le piccole e medie imprese si riassumono in danni materiali, furto e blocco di dati, interruzione dell'attività professionale, responsabilità professionale in termini di GDPR-privacy e danno reputazionale. Gli strumenti fondamentali che le aziende possono utilizzare per proteggersi dai rischi sono una polizza assicurativa di RC e rischio cyber e un efficace sistema informatico. "In relazione a questo secondo punto - afferma **Federico Lamborizio**, esperto di cybersecurity Cyber4you - forniamo protezione completa, progettata sulle esigenze dei singoli clienti e in conformità con NIS2 tramite Endpoint h24 con centrale operativa: si tratta di una soluzione tecnologica all'avanguardia, che gestisce ogni singolo evento con un rapido intervento remoto in sinergia con il vostro reparto IT o direttamente sugli utenti e sui loro devices".