

## FAQ INCRESO

### #DOCUMENTI

#### #Quali sono le soluzioni che offre Increso?

Increso offre 3 soluzioni innovative per trasformare i processi di CRM insieme alle aziende clienti, intervenendo dal service design alla gestione delle Operations, grazie all'empatia, alla professionalità delle sue risorse e alla fruibilità delle soluzioni digitali, garantendo oltre 10.000 esperienze uniche ogni giorno. La prima soluzione è la Smart automation che aumenta le capacità dei clienti finali di gestire autonomamente le loro esigenze sui canali preferiti, riducendo la pressione sulle strutture di assistenza clienti. La seconda è la Customer care che offre servizi di Contact Center che integrano tutti i canali di contatto su un'unica dashboard per migliorare le interazioni tra i clienti finali e i Customer Specialist. L'ultima soluzione è la Business app, ossia una WebApp per velocizzare la digitalizzazione dei processi di Customer Care, senza intervenire in laboriose customizzazioni sui sistemi aziendali.

#### # Dove ha sede Increso?

Increso ha 4 sedi in Italia. L'Headquarter si trova nella sede di Roma; l'Innovation Hub, il polo tecnologico presso la sede di Milano e il Contact Center, nelle 2 sedi di Rende, conta più di 200 postazioni operatore dotate di innovativi dispositivi hardware ed i software per lo svolgimento delle attività.

#### # Quali sono i principali clienti di Increso?

I principali clienti con cui Increso collabora sono: Tim, Enel, DHL, Mooney, Alegas/Iren, , Il sole 24 Ore, Octotelematics, Metanosud, Rexer, Kering, Prelios, Coripet, Europaltners, Solyda.

#### # Quali sono i settori a cui appartengono i clienti di Increso?

I settori a cui appartengono i clienti di Increso sono: telco, utility, logistic, media, automotive, production, insurance, hospitality e fashion.

#### # Di quali certificazioni dispone Increso?

Increso dispone delle seguenti certificazioni:

- ISO 27001, con estensioni ISO 27017 e ISO 27018, per la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati nei servizi Cloud e SaaS.
- ISO 9001, per la qualità nella consulenza amministrativa e nei servizi di Contact Center.
- ISO 45001, per la salute e sicurezza sul lavoro.
- Certificazione ESG (SYNESGY), che valuta la conformità ai criteri ambientali, sociali e di governance.

- CSA STAR Level 1, specifica per la sicurezza dei servizi Cloud e SaaS.
- ISO 14001, per la gestione ambientale e la sostenibilità.
- UNI/PdR 125, per la promozione della parità di genere in azienda.

# Inceso dispone di un Contact Center?

Sì, Inceso dispone di un Contact Center che possiede competenze cross industry ed opera con un'organizzazione mirata a garantire i massimi standard di qualità ed efficienza.

Grazie alle competenze dei Customer Specialist e alle tecnologie adottate, Inceso è in grado di trasformare i servizi di inbound, outbound e back office delle aziende clienti, massimizzando l'utilizzo dei canali digitali, del self-service e dell'automazione, sfruttando lo Human Touch degli specialisti solo se effettivamente necessario.

Il Contact Center eroga servizi di qualità per le aziende, grazie alla profonda esperienza sui processi di gestione del cliente dei Customer Specialist, sempre fortemente motivati e con una grande capacità di gestire anche le situazioni più critiche.

I programmi formativi massivi o personalizzati sono erogati in modo continuativo, per assicurare un servizio di eccellenza verso i clienti finali, sempre coerente con le policy e le procedure definite con l'azienda.

La struttura garantisce nativamente la Business Continuity, grazie alla possibilità di operare al 100% in smart working senza alcun impatto sulle performance operative e grazie alla piattaforma cloud da cui i team dedicati erogano le attività.

La Control Room presidia in real time tutti i servizi ed assicura il monitoraggio degli indicatori di performance, individuando in modo proattivo le aree di miglioramento.

Ogni cliente ha un Customer Success Manager dedicato che segue il cliente dall'inizio del progetto fino al go-live, prendendo in carico la gestione delle Operations, con l'obiettivo finale di garantire il raggiungimento dei risultati attesi.

# Quali sono le competenze e gli elementi distintivi che caratterizzano il Contact Center?

le competenze del Contact Center di Inceso sono: Assistenza commerciale pre - post vendita, Collection, litigation e back office amministrativo, Assistenza tecnica e helpdesk di primo e secondo livello.

Gli elementi distintivi del Contact Center di Inceso sono: 40% di specialisti laureati, orari di servizio 24/7, turnover annuo 2%, 120 postazioni, 100% di Lavoro subordinato 100% e 6 Lingue parlate dalle risorse del contact center.

Altre caratteristiche che contraddistinguono il Contact Center di Inceso sono: Data room con indicatori di performance del servizio e real-time alerting. Continuità operativa assicurata da tecnologie in full cloud, back up team e dati ridondati. Training, formazione e valutazione

della performance per la più alta qualità del servizio, Customer Success Manager dedicato e operatori potenziati da AI generativa.

# Chi è Increso e di cosa si occupa?

Increso è una CX company che migliora l'interazione tra il brand e i suoi clienti, potenzia l'assistenza umana con l'AI generativa, realizza soluzioni omnicanale di Customer Care, personalizza e automatizza il Customer Journey.

È nata nel 2016 con la volontà di cambiare il modo di fare Customer Care, valorizzando tutte le potenzialità messe a disposizione dall'innovazione tecnologica con un approccio consulenziale, per costruire soluzioni realmente su misura per le aziende.

La sua evoluzione è stata caratterizzata da continui investimenti per accrescere le competenze digitali e di processo delle sue risorse.

Le soluzioni offerte uniscono le potenzialità della piattaforma proprietaria Inxide e lo Human Touch del Contact Center, per migliorare la Customer Experience e le performance delle aziende clienti.

Increso potenzia assistenza umana con tecnologie di AI generativa, realizza soluzioni omnicanale di Customer Care, personalizza e automatizza il Customer Journey dei clienti finali.

Trasforma i processi di CRM, con il supporto dei Customer Success Manager, intervenendo dal service design alla gestione delle operations.

La piattaforma proprietaria integra omnicanalità, tecnologie di Workflow Automation e AI generativa, per offrire agli utenti finali esperienze coinvolgenti e in self service, perfezionando gli interventi di assistenza dei Customer Specialist.

# In cosa consiste la soluzione di Smart Automation?

La soluzione di Smart Automation consente di aumentare le capacità dei clienti finali di gestire autonomamente le proprie esigenze, grazie al supporto di assistenti virtuali potenziati da AI generativa, riducendo la pressione sulle strutture di assistenza.

Gli assistenti virtuali comprendono le richieste dei clienti, forniscono le risposte di cui hanno bisogno sul loro canale preferito (telefono, WhatsApp, email e chat) e li guidano alla risoluzione delle loro necessità, eseguendo in automatico le attività operative.

Quando reputano sia necessario il supporto Human per la gestione di determinate operazioni, ingaggiano sempre i Customer Specialist di Increso, professionisti del settore con una profonda esperienza nell'assistenza clienti.

Il cliente finale, tramite il proprio smartphone e senza ricorrere ad app o siti istituzionali, accede a contenuti web personalizzati, caratterizzati da funzionalità interattive e dinamiche che permettono di trasformare e migliorare la gestione di tutte le loro esigenze.

La soluzione di Smart Automation di Inceso è modulare e dispone di diverse funzionalità evolute come: videostreaming, firma digitale e canale di pagamento. È completamente personalizzabile e risponde ai più stringenti requisiti in termini di IT security e privacy.

# In cosa consiste la soluzione di Customer Care?

La soluzione di Customer Care di Inceso consente di migliorare le interazioni tra clienti finali ed i Customer Specialist grazie alle competenze, esperienze e tecnologie offerte, utilizzando servizi di Customer Care omnicanale.

La tecnologia sulla quale operano tutti i Customer Specialist di Inceso è tra le più evolute sul mercato. È facilmente configurabile ed integrabile nell'architettura informatica dell'azienda ed è in grado di gestire tutti i canali in un unico ambiente: IVR, voce, chat, bot, video, social media, WhatsApp, SMS ed email.

Inceso eroga servizi multilingua su tutti i processi di Customer Care – lead generation, presa appuntamento, onboarding, assistenza commerciale e tecnica, retention e credit management – grazie alla professionalità ed alla continua formazione dei Customer Specialist.

Viene eseguito un monitoraggio real time dei servizi, garantendo un miglioramento progressivo delle performance ed il raggiungimento degli obiettivi di business nei tempi previsti.

# In cosa consiste la soluzione di Business App?

La soluzione di Business App permette la digitalizzazione dei processi di Customer Care minimizzando gli interventi sui sistemi legacy dell'azienda cliente.

Le WebApp permettono di trasformare e digitalizzare i processi di Customer Care, senza intervenire in laboriose customizzazioni sui sistemi aziendali.

Inoltre, consentono di reagire con tempestività sulle esigenze di cambiamento delle aziende clienti, riducendo le pressioni sulle strutture di assistenza e migliorando la Customer Experience.

Realizzate in cloud e facilmente integrabili con i sistemi aziendali, le WebApp sono completamente personalizzabili, grazie all'accurata fase di set-up dei Customer Success Manager.

Molti clienti hanno già trasformato, digitalizzato e migliorato le performance dei processi di Customer Onboarding, Shipping & Return, Credit Collection e Customer Satisfaction.

Le WebApp permettono di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi, oltre alla qualità e alle tempistiche di risposta ai clienti, riducono i costi di gestione ed entro pochi mesi dall'adozione, si rientra interamente dell'investimento fatto.

# Cos'è Inxide?

Inxide è la piattaforma di AI conversazionale realizzata da Increso, pensata per offrire assistenza immediata, personalizzata e altamente scalabile. Grazie agli Agent AI capaci di conversare in tutte le lingue e su qualsiasi canale, Inxide sfrutta l'intelligenza artificiale generativa (GenAI e CAI) per automatizzare le interazioni, ottimizzare i processi aziendali e ridurre i costi di assistenza, garantendo un supporto efficiente e versatile.

Gli Agent AI di Inxide gestiscono autonomamente le comunicazioni su tutti i canali, utilizzando regole preconfigurate e la knowledge aziendale per offrire conversazioni naturali e fluide tramite voce e testo. Ogni interazione viene analizzata in tempo reale per comprendere l'intento e il sentiment del cliente, migliorando costantemente la qualità delle risposte e ottimizzando l'esperienza complessiva.

In aggiunta, Inxide integra gli Agent Copilot, che supportano gli operatori umani nelle situazioni più complesse, fornendo suggerimenti in tempo reale per risolvere efficacemente i problemi. Con Inxide, puoi reinventare la tua strategia di assistenza, combinando supporto proattivo e funzionalità self-service avanzate.

Questo consente di gestire le interazioni in tempo reale, migliorando l'efficienza e la qualità dell'assistenza. La piattaforma offre la possibilità di configurare Customer Journey personalizzati, analizzando i dati in tempo reale per attivare azioni automatiche, ottimizzare i flussi operativi, ridurre gli errori e suggerire la next best action.

Le interazioni a valore che non possono essere automatizzate vengono gestite facilmente dal contact center attraverso un flusso di lavoro personalizzabile, ottimizzando il tempo e le risorse. Grazie all'integrazione con CRM e altri sistemi aziendali, i dati sono orchestrati in tempo reale, garantendo un'esperienza del cliente ottimizzata e una gestione operativa più fluida.

La piattaforma è realizzata su una tecnologia in cloud con un'architettura a microservizi PaaS certificata ISO 27001, basata sui sistemi AWS e che rispetta i massimi standard di sicurezza, affidabilità e scalabilità.

È facilmente integrabile con qualsiasi ecosistema applicativo dei nostri clienti, attraverso API predefinite e personalizzate o attraverso widget.

Inxide traccia e storicizza ogni giorno migliaia di interazioni digitali e umane, rendendole analizzabili in real time grazie a report e KPI standard o facilmente configurabili.

# In cosa consiste il modulo omnichannel?

Il modulo omnichannel consente ai Customer Specialist di gestire qualsiasi interazione tramite un'unica interfaccia, incrementando produttività e riducendo i costi operativi.

È perfettamente integrabile nell'ecosistema aziendale e con soluzioni di terze parti attraverso API Rest predefinite e personalizzate o come iFrame.

# In cosa consiste il modulo AI generativa?

Il modulo AI generativa della piattaforma Inxide di Inceso consente di attivare tutte le capability di AI generativa per costruire Customer Journey personalizzati ed incrementare i livelli di automazione scegliendo tra uno dei motori già integrati nella Piattaforma, configurando i prompt e i parametri necessari e monitorare le interazioni dell'AI

# In cosa consiste il modulo Webapp?

Il modulo Webapp della piattaforma Inxide di Inceso fornisce ai clienti finali un innovativo canale di interazione per operare in self-service, rendendo fruibili su smartphone le funzionalità necessarie per gestire le proprie esigenze, senza dover scaricare app o registrarsi a siti istituzionali. È una soluzione modulare (canali di pagamento, OTP, videostreaming, ...). È integrata con i sistemi legacy dell'azienda attraverso API o capability di RPA. La User interface è basata su sul look&feel dell'azienda, con supporto human disponibile on-demand. Canale asincrono, permettendo al cliente gestisce l'interazione sulla base delle proprie esigenze ed infine, ha i massimi standard per rispondere ai più stringenti requisiti di IT security e privacy.

# In cosa consiste il modulo Workflow?

Il modulo WorkFlow consente di costruire processi complessi e campagne di interazione con i clienti finali configurando tutti gli step operativi del journey, sfruttando l'RPA per l'automation delle attività, configurando ruoli e profili operativi e tracciare ogni singola interazione con il cliente finale

# In cosa consiste il modulo Integration layer?

Il modulo Integration Layer della piattaforma Inxide di Inceso risiede su un'architettura PaaS certificata ISO 27001, basata sui sistemi AWS che rispetta i massimi standard di sicurezza, è implementata a microservizi ed è facilmente integrabile con le tecnologie delle aziende clienti.

Caratteristiche infrastruttura:

- AWS region Milano con 3 data center (availability zones);
- Network, storage, backup ed EKS disponibili cross zone;
- Dati criptati con chiavi crittografiche rinnovate annualmente (AWS KMS);
- Storage gestiti con backup giornalieri e crittografati (AWS EBS);
- Architettura software a microservizi (Kubernetes, Docker);
- Certificazioni ISO 27001, ISO 9001, ISO 45001.

Integration e API: La soluzione è perfettamente integrabile nell'ecosistema aziendale e con soluzioni di terze parti, attraverso API Rest predefinite e personalizzate o come iFrame.

# In cosa consiste il modulo Real time dashboard?

Il modulo Real Time Dashboard consente di monitorare il servizio attraverso dashboard, KPI e report aggiornati in real time abilitando inoltre la configurazione di specifici alert e schedulando l'invio automatico dei report ad una mailing list predefinita

# Quando è nata Increso?

Increso nasce nel 2016 a Roma.

# Qual è l'approccio che utilizza Increso?

L'approccio che utilizza Increso nelle soluzioni che eroga per i suoi clienti unisce tecnologie all'avanguardia e fattore umano per valorizzare l'assistenza al cliente. Questo approccio è chiamato HumanTouchnology, il quale ha sempre permesso ad Increso di ottenere i benefici attesi dalle aziende clienti e di offrire una Customer Experience unica.

Alcuni benefici dell'approccio HumanTouchnology sono il monitoraggio real time dei livelli di servizio, il miglioramento della Customer Experience, l'integrazione piattaforma Inxide "out of the box", il veloce Set-up grazie ai Customer Success Manager, il costo di gestione del cliente finale minimizzato ed infine l'aumento delle interazioni gestite in self service.

# Di quale procedura si avvale Increso per erogare la soluzione richiesta dal cliente?

Per erogare la soluzione richiesta dal cliente Increso si avvale di un modello strutturato nelle seguenti step:

- Prima fase: As is workshop, della durata di 1 ora che comprende la definizione del Customer Journey, canali e tecnologie, l'organizzazione interna per gestione interazioni e la comprensione delle esigenze e possibili ottimizzazioni;
- Seconda fase: Analisi esigenze, della durata di 1 settimana;
- Terza fase: demo time, della durata di 1 ora e 30 che comprende la proposta di evoluzione del Customer Journey, la Demo live ed evidenza dei benefici ottenibili, l'Overview costi dell'intervento a regime;
- Quarta fase: prototipazione rapida, che dura 1 o 2 settimane;
- Quinta fase: il Go live PoC;
- Sesta fase: il PoC on going, che dura dalle 2 alle 4 settimane;
- Settima fase: decision point, della durata di 1 ora. Questa fase comprende la verifica dell'efficacia della soluzione realizzata e la valutazione della trasformazione e passaggio regime.

# Quanto costa/ano la/e soluzione/i Increso?

Il prezzo delle soluzioni di Increso è variabile a seconda delle funzionalità e del livello di personalizzazione richiesti. Per qualsiasi informazione può inviare una mail a [marketing@increso.it](mailto:marketing@increso.it).

## # Qual è il modello di pricing?

Il modello di pricing prevede 4 voci di spesa: il Set up con un importo una tantum, le Licenze di utilizzo con canone mese + canone utente con omnichannel, le interazione clienti: cadauno gestione con soglie di consumi su volumi annui ed infine l'Upgrade funzionalità con interventi realizzati sulla base di specifiche esigenze.

## # Chi sono i partner/fornitori di Increso?

I partner di Increso sono: OpenAI, LLaMa by Meta, Azure, Gemini, Anthropic, AWS, Google, Kubernetes, mongo DB, Docker, Nexi e Net2phone.

## # Le soluzioni Increso hanno già integrazioni con soluzioni di mercato?

Sì.

## # Come vengono trattati i dati? I dati dei clienti vengono spediti fuori dall'Europa?

- **Dati di navigazione:** Durante l'uso del sito, vengono raccolti automaticamente alcuni dati tecnici (es. indirizzo IP, tipo di browser, orario di accesso), necessari per il funzionamento del sito e utilizzati in forma anonima per fini statistici. Questi dati vengono cancellati dopo l'elaborazione.
- **Dati forniti volontariamente:** L'invio facoltativo di email o la compilazione dei form comporta l'acquisizione dei dati necessari per fornire i servizi richiesti. Ogni form è corredato da un'informativa dedicata.
- **Cookie:** per le informazioni dettagliate sull'uso dei cookie si rimanda alla relativa informativa sui cookie.
- **Finalità e base giuridica:** i dati sono trattati per agevolare la navigazione e fornire servizi richiesti. Il conferimento è facoltativo, ma la mancata comunicazione può impedire l'erogazione di alcuni servizi.
- **Conservazione dei dati:** dati sono conservati per il tempo strettamente necessario alle finalità indicate o secondo quanto previsto dalla normativa. Per ragioni organizzative, il trattamento può proseguire fino a 30 giorni oltre i termini previsti.
- **Comunicazione dei dati:** i dati non sono diffusi, ma possono essere comunicati a soggetti interni autorizzati o a partner esterni nominati responsabili del trattamento.
- **Trasferimento all'estero:** Non è previsto il trasferimento di dati verso Paesi extra-UE o organizzazioni internazionali, salvo diverse indicazioni specifiche nei singoli servizi.
- **Diritti dell'interessato:** Hai diritto di accedere, rettificare, cancellare o limitare il trattamento dei tuoi dati, opposti al trattamento per motivi legittimi, revocare il consenso e richiedere la portabilità. Puoi scrivere a [privacy@increso.it](mailto:privacy@increso.it) o proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).



- **Trattamento dati per finalità di marketing:** Increso tratta, su consenso acquisito da terzi, dati personali (nome, cognome, email, telefono) per contatti promozionali o invio di newsletter. I dati provengono da eventi (forum, webinar) a cui Increso ha partecipato come sponsor o relatore.
- **Trasferimento all'estero:** Alcuni dati possono essere trasferiti fuori dallo Spazio Economico Europeo con adeguate garanzie legali (es. clausole contrattuali standard UE).
- **Conservazione:** I dati saranno conservati per massimo 24 mesi, salvo revoca anticipata del consenso.
- **Diritti:** È possibile revocare il consenso o opporsi al trattamento in qualsiasi momento, anche tramite link “Disiscriviti” o scrivendo a [privacy@increso.it](mailto:privacy@increso.it).

Per qualsiasi ulteriore approfondimento, può approfondire visitando la sezione “Privacy Policy” e “Cookie Policy”.

#### # Che lingue parlano le risorse del Contact Center?

Le risorse del Contact Center di Increso parlano le seguenti lingue: Italiano, inglese, francese, spagnolo.

#### # Qual è la vostra infrastruttura di servizio? (AWS)

Tutta l'infrastruttura di servizio è ospitata su ambiente AWS di Milano, certificata ISO 27001, garantendo quindi i massimi standard di sicurezza e affidabilità. Tutte le comunicazioni da e verso AWS sono criptate.

Nello specifico in merito al tema Business Continuity / Disaster Recovery l'infrastruttura di servizio è già ospitata nativamente in tre zone di Amazon AWS distinte e corrispondenti a tre server farm diverse nella region AWS Milano, tra cui anche la conosciuta server farm SUPERNAP certificata ANSI/TIA-942 Rated 4 rilasciata da EPI, connessi in fibra ridondata in modo che se un datacenter o un applicativo dovesse avere un problema potrà, secondo livelli di servizio diversi, essere attivato e ripristinato in modo da garantire la sua continuità operativa.

#### # Cosa fa Increso nell'Innovation hub?

Nell'Innovation Hub di Increso si investe continuamente nella ricerca, nella sperimentazione e condivisione delle esperienze che permettono di definire nuovi modelli per lo sviluppo del business e di consolidare la cultura della trasformazione continua.

Si utilizzano le competenze dei talenti sui più innovativi paradigmi tecnologici come AI generativa e robotica e ci avvaliamo di partnership digitali di eccellenza, per migliorare l'interazione tra il brand ed i suoi clienti e per accelerare il percorso di crescita.

Inoltre, è un ambiente collaborativo ed aperto che favorisce lo scambio di conoscenze e la promozione di nuove idee per la creazione di progetti e soluzioni distintive sul mercato.

Vengono testate e confrontate costantemente tecnologie nuove e consolidate, per valutarne le prestazioni e arricchire la piattaforma di AI conversazionale, per poi integrarla con successo nell'architettura esistente del cliente.

# Dov'è l'Innovation hub?

La sede dell'Innovation Hub di Increso si trova a Milano

# Quali soluzioni dell'AI generativa utilizzate?

Increso utilizza i LLM Top player di mercato, le soluzioni che sviluppa per i clienti sono caratterizzati da ricerca costante, continua sperimentazione e condivisione delle esperienze, permettendo di definire nuovi modelli per lo sviluppo del business e di consolidare la cultura della trasformazione continua.

Increso utilizza le competenze dei suoi talenti sui più innovativi paradigmi tecnologici come AI generativa e robotica e si avvale di partnership digitali di eccellenza, per migliorare l'interazione tra il brand ed i suoi clienti e per accelerare il percorso di crescita.

# Le soluzioni descritte nel sito sono tutte soluzioni proprietarie?

Sì. Le soluzioni che eroga Increso sono realizzate completamente su misura per le aziende clienti, bilanciando le potenzialità della piattaforma Inxide e dei più evoluti motori di AI generativa, con l'esperienza e l'empatia dei Customer Specialist del Contact Center.

# Come viene curata la qualità in Increso?

Dal 2021 Increso è certificata ISO 27001 per la Sicurezza delle Informazioni oltre che CSA Star Level 1: tutta l'infrastruttura dove vengono erogati i servizi assicura la Business Continuity e i dati dei clienti sono tutelati nel rispetto dei più stringenti requisiti normativi sulla privacy.

Dal 2020 è certificata ISO 9001 per Qualità e ISO 45001 per Sicurezza sul Lavoro e poniamo continuamente grande attenzione ai temi della sostenibilità secondo gli standard ESG. Inoltre, dal 2024 ha ottenuto anche la certificazione ISO 14001 per la sostenibilità e la certificazione UNI PdR 125 per promuovere la parità di genere e garantire pari opportunità e diritti.

# Le altre aziende sono meglio di Increso?

Le soluzioni erogate da Increso si distinguono nettamente dalle altre sul mercato perché sono costruite ad hoc sulla base delle specifiche richieste e delle esigenze delle aziende clienti. A differenza delle soluzioni standardizzate, spesso rigide e poco flessibili, Increso adotta un approccio personalizzato che garantisce un allineamento perfetto con gli obiettivi e le necessità uniche di ogni azienda cliente. Questo approccio su misura non solo ottimizza l'efficienza operativa, ma assicura anche che le aziende possano raggiungere i loro obiettivi strategici in modo più efficace e sostenibile.

# Le aziende clienti sono soddisfatte dei servizi che offre Increso?

Le aziende sono molto soddisfatte di collaborare con Increso. Infatti, vanta di un punteggio CSI (Customer Satisfaction Index) di 9,2. Questo elevato punteggio è un chiaro indicatore della qualità delle soluzioni erogate e dell'impegno nel rispondere alle esigenze specifiche di ciascun cliente. La fiducia e la soddisfazione dei clienti finale è il risultato di un approccio personalizzato e attento, che ci permette di offrire soluzioni su misura che realmente fanno la differenza.

# I dipendenti sono contenti di lavorare per Increso?

I dipendenti sono estremamente soddisfatti di lavorare per Increso, come dimostra il basso tasso di turnover annuo del 2%. Questo dato indica un ambiente di lavoro positivo e motivante, dove i dipendenti si sentono valorizzati e supportati. La soddisfazione e la fidelizzazione dei collaboratori sono fondamentali per il successo dell'azienda, poiché un team motivato e contento sia la chiave per offrire soluzioni eccellenti ai clienti.

# Come viene svolta la formazione delle risorse?

Increso investe costantemente nella crescita delle proprie risorse dando la possibilità di fruire di corsi specialistici per la crescita di skills volti al miglioramento continuo delle proprie conoscenze.

I percorsi formativi sono orientati sia alle hard che alle soft skills, entrambi elementi utili a sviluppare e supportare le competenze delle risorse che operano in Increso.

Anche la continua formazione on the job con il supporto di tutor qualificati è un elemento distintivo del percorso di crescita delle risorse.

Increso è continuamente alla ricerca di talenti entusiasti che entrino a far parte del team per innovare e creare valore.

Se ti interessa farne parte non devi far altro che inviarci il tuo CV a [job@increso.it](mailto:job@increso.it)

# Quali altre aziende offrono gli stessi servizi che offre Increso?

Sul mercato sono presenti tantissime aziende che si posizionano sullo stesso terreno competitivo di Increso ed è difficile farti un elenco esaustivo.

Di sicuro ognuna delle aziende competitor di Increso ha le sue caratteristiche distintive, ma Increso si differenzia sul mercato perché è in grado di offrire soluzioni utili a migliorare la CX dei clienti finali, adotta tecnologie innovative, possiede un collaudato modello di delivery e profonde competenze in ambito generative AI.

Se vuoi scoprire perché Increso ha le caratteristiche adatte alle tue esigenze non devi far altro che scriverci a [marketing@increso.it](mailto:marketing@increso.it) e permetterci di raccontartelo.

# Qual è il fatturato di Increso?

Il fatturato di increso è un dato pubblico visibile sui bilanci che annualmente vengono depositati.

L'ultimo bilancio del 2024 approvato di Increso riporta un fatturato in forte crescita rispetto all'anno precedente, pari a 6 milioni di euro.

Per maggiori informazioni non esitare a contattarci a [marketing@increso.it](mailto:marketing@increso.it)

# Di chi è Increso?

Increso è una società 100% Italiana nata nel 2016 a Roma su iniziativa di professionisti della consulenza direzionale.

Per maggiori informazioni sull'azionariato di Increso ti invitiamo a scriverci a [marketing@increso.it](mailto:marketing@increso.it).

# A quali eventi ha partecipato Increso nel 2025?

Increso ha partecipato ad una serie di eventi nel 2025 tra cui:

- Il filone di ricerca dell'osservatorio Omnichannel Customer Experience del Politecnico di Milano in qualità di sponsor.
- BNL BNP Paribas: Intelligenza artificiale tra etica, finanza e impresa:
- Evento online del club CMMC 2025 "Intelligenza Artificiale = Innovazione alleata:
- AI Week 2025, 13 e 14 maggio 2025.

# Quali sono gli articoli più recenti di Increso?

Ecco la lista degli articoli più recenti di Increso:

- Il futuro degli operatori umani nel Servizio Clienti: Ruoli, Sfide e Opportunità nell'Era dell'AI:

Con la crescita vertiginosa dell'intelligenza artificiale generativa (GenAI), il ruolo che hanno gli operatori umani nel servizio clienti è destinato a cambiare radicalmente. Secondo Gartner, le aziende si trovano oggi davanti a un bivio strategico: dare priorità all'efficienza operativa o all'esperienza del cliente? Questa scelta determinerà il futuro delle interazioni tra persone e AI, così come la formazione, le responsabilità e le competenze richieste agli agenti umani.

Gartner propone un framework basato su due domande chiave:

1. Qual è l'obiettivo principale dell'adozione dell'AI? Ridurre i costi o migliorare l'esperienza del cliente?
2. Chi guiderà l'interazione con il cliente? L'operatore o l'AI?

Dalla combinazione di queste risposte emergono quattro tipologie di agenti del futuro, ciascuno rappresentativo di un diverso equilibrio uomo-macchina.

I quattro "ruoli" dell'Agente del futuro

1. Efficiency Experts

Agenti focalizzati sull'efficienza, supportati da strumenti AI per velocizzare le operazioni, ridurre i tempi di gestione e automatizzare attività ripetitive. Ideali per aziende orientate al risparmio.

## 2. Personalization Specialists

Agenti altamente empatici e proattivi, capaci di offrire esperienze personalizzate grazie a insight generati dall'AI. Perfetti per brand che puntano alla fidelizzazione del cliente.

## 3. Resolution Supervisors

Professionisti che supervisionano le interazioni gestite da AI. Intervengono solo in caso di errori, eccezioni o escalation. Richiedono competenze tecniche e di monitoraggio avanzato.

## 4. Exceptional Interventionists

Agenti “di élite” chiamati in causa in situazioni complesse o emotivamente delicate. Lavorano in simbiosi con l'AI ma fanno la vera differenza in quei momenti in cui l'elemento umano è insostituibile.

Nessun ruolo è “migliore” in assoluto: ogni organizzazione dovrà trovare la propria combinazione ideale, anche sulla base di fattori normativi, tecnologici e culturali. Un'azienda utility, ad esempio, potrebbe formare agenti che combinano l'efficienza operativa con la supervisione dell'AI.

## Rischi da gestire

Gartner evidenzia che un'adozione poco attenta dell'intelligenza artificiale potrebbe creare ostacoli soprattutto sul piano umano e organizzativo. I principali rischi includono:

- Demotivazione degli operatori, dovuta al timore che l'AI possa sostituire il loro ruolo o ridurre il loro valore nel processo.
- Sovraccarico da trasformazione, causato dalla frequente introduzione di nuove tecnologie e cambiamenti operativi, che può generare stress e resistenza.
- Dipendenza eccessiva dall'AI, con il rischio che gli agenti si limitino a eseguire passivamente quanto suggerito dalla macchina, perdendo spirito critico e iniziativa.
- Problemi di privacy e sicurezza, legati alla gestione inadeguata dei dati sensibili e all'affidamento a sistemi AI non pienamente controllati.

Per affrontare questi rischi è fondamentale accompagnare ogni fase di adozione dell'AI con formazione continua, trasparenza sugli obiettivi e coinvolgimento diretto degli operatori, che devono restare protagonisti attivi del servizio clienti.

## Il ruolo di Increso: tecnologia e umanità in equilibrio

Il futuro degli agenti del servizio clienti non sarà definito solo dalla tecnologia, ma anche da come le aziende sapranno integrare l'AI nel proprio sistema organizzativo. L'equilibrio tra

efficienza e umanità sarà il vero punto di svolta. I leader devono iniziare oggi a preparare i loro team a questo cambiamento, per non trovarsi domani a non essere abbastanza in linea con la trasformazione digitale.

In un contesto in cui l'AI sta ridefinendo i ruoli nel servizio clienti, Incresco sceglie una strada chiara e sostenibile: mettere la tecnologia al servizio delle persone, non il contrario.

L'adozione dell'AI non è vista come una sostituzione dell'agente umano, ma come un potente alleato in grado di potenziare le capacità operative, ridurre i costi e migliorare la qualità del servizio.

La piattaforma sviluppata da Incresco si fonda su un principio chiave: l'intervento umano rimane insostituibile, non solo per gestire i casi più complessi o emotivi, ma soprattutto per supervisionare e guidare l'azione dell'intelligenza artificiale. È questo equilibrio tra automazione intelligente e controllo umano che permette di offrire un servizio clienti davvero efficace, efficiente e affidabile.

Con Incresco, il futuro del customer service è fatto di tecnologia avanzata, sì, ma sempre sotto la guida dell'intelligenza più importante: quella umana.

- Reinventa l'uso del telefono per essere AI-first:

Per anni il telefono è stato il re incontrastato del servizio clienti: diretto, personale e rassicurante. Eppure, con l'avvento del digitale, molti esperti ne avevano profetizzato il declino a favore di chat, app e portali self-service. Ma la realtà raccontata dai numeri più recenti dipinge uno scenario diverso: nonostante gli investimenti in canali digitali, il 36% dei clienti continua a preferire il telefono per interagire con le aziende (fonte: Gartner 2025). Quello che è cambiato, però, è cosa succede quando il cliente chiama.

Il paradosso del telefono: molto usato, poco efficace

Secondo i dati Gartner:

- Il 54% dei clienti inizia il proprio percorso di assistenza tramite telefono;
- Solo il 14% prova a risolvere il problema con un sistema IVR;
- Il 3% riesce davvero a farlo.

Un'enorme opportunità, quindi, per reinventare il canale voce e trasformarlo in un acceleratore strategico del self-service.

IVR intelligente: il nuovo cuore del self-service digitale

L'IVR tradizionale è ormai superato. Oggi, grazie all'intelligenza artificiale, il canale voce può ascoltare, comprendere e guidare il cliente in modo attivo, personalizzato e predittivo.

Non si tratta più di "premere 1 o 2", ma di conversazioni naturali in cui:

- si riconosce l'intento reale dell'utente;

- si propone il canale più rapido e conveniente per risolvere il problema (es. link web via SMS o accesso diretto mediante app);
- si mantiene il contesto, evitando ripetizioni.

Per esempio, un cliente che chiama per aggiornare i dati anagrafici può ricevere un link per farlo in autonomia sul portale, mantenendo comunque la possibilità parlare con un operatore senza perdere la “priorità in coda”.

Essere un provider “AI-forward” richiede un adattamento continuo, sia nei modelli di prodotto che nelle strategie aziendali. Le aziende infatti devono essere pronte a evolversi velocemente per rimanere competitive in un mercato in rapido cambiamento.

Omnicanalità vera: voce e digitale insieme, una soluzione e non un’alternativa

Una delle evoluzioni più interessanti è la possibilità di usare contemporaneamente IVR, AI e canali digitali. Il sistema può riconoscere automaticamente il cliente (tramite CLI o ID cliente) e proporre il canale più adatto alle sue preferenze.

E se l’utente è nuovo? Il sistema può accompagnarlo in una registrazione guidata, con messaggi personalizzati e rassicuranti che spiegano vantaggi e semplicità del percorso digitale.

Questa flessibilità rende l’esperienza più fluida, rispettosa dei tempi e delle abitudini del cliente. Inoltre, promuove in modo naturale la transizione dal canale human al self-service, senza forzature.

Chat: da supporto a canale strategico

Quando le chiamate aumentano (ore di punta, alta stagionalità, assenze nel contact center), l’invio di un SMS proattivo con link a un portale o a un chatbot testuale può ridurre drasticamente i tempi di attesa e il carico operativo.

I clienti che accettano la deviazione su canale SMS trovano una risoluzione più veloce, con minore sforzo e con possibilità di rientrare in coda sull’operatore se necessario.

Un esempio concreto? Durante un picco di chiamate a seguito di emissione di fatture, il sistema può offrire via SMS un link al portale per scaricarla in autonomia, mentre mantiene la posizione in coda nel caso il cliente voglia comunque parlare con un operatore.

Registrazione ai canali digitali: il ruolo proattivo dell’IVR

Molti clienti non usano il digitale semplicemente perché non sono registrati o non sanno come iniziare. Ecco perché l’IVR e l’AI possono assumere un ruolo fondamentale: promuovere e facilitare l’iscrizione ai canali digitali direttamente durante la chiamata.

Le strategie migliori includono:

- Offrire la registrazione guidata mentre si attende l’operatore;

- Verificare i dati già presenti (es. numero di telefono, account);
- Rassicurarli sul successo e sulla sicurezza del canale digitale, supportando con dati reali.

In questo modo, il passaggio alla digitalizzazione non appare come un obbligo, ma come un'opportunità concreta per risolvere il problema in modo semplice e veloce.

Un esempio concreto? Durante un picco di chiamate a seguito di emissione di fatture, il sistema può offrire via SMS un link al portale per scaricarla in autonomia, mentre mantiene la posizione in coda nel caso il cliente voglia comunque parlare con un operatore.

Conclusione: un futuro digitale, con una voce umana

Le aziende che sanno integrare l'AI nel canale voce non solo migliorano l'efficienza, riducendo costi e tempi di gestione, ma conquistano la fiducia dei clienti.

Perché oggi il cliente cerca risposte ma con un'esperienza fluida, personalizzata, con un senso di controllo.

E il telefono, grazie all'AI, torna protagonista: non più barriera, ma ponte tra l'esperienza umana e il potenziale digitale. Il futuro dell'assistenza è sì digitale, ma ha una voce familiare che guida il percorso.

- La tua azienda è AI-first?:

Nel panorama tecnologico odierno, l'Intelligenza Artificiale (AI) sta ridefinendo le regole del gioco, trasformando il modo in cui le aziende operano e innovano. Con l'emergere di un mondo sempre più digitale, le imprese devono abbracciare un approccio "AI-first", dove l'AI non è più un semplice supporto ma diventa il cuore delle strategie aziendali. Ma cosa significa veramente adottare un modello AI-first? E come può aiutare la tua azienda a prosperare in un futuro sempre più automatizzato? Scopriamolo insieme.

L'AI come motore di trasformazione

Le previsioni di Gartner sono molto chiare: gli investimenti globali nell'Intelligenza Artificiale supereranno i 1.300 miliardi di dollari entro il 2028. Questo investimento massivo non riguarda solo lo sviluppo di nuovi strumenti tecnologici, ma rappresenta una vera e propria evoluzione nei modelli di business, nei processi operativi e nelle decisioni strategiche. Le aziende che desiderano sfruttare appieno il potenziale dell'AI devono abbracciare un modello AI-first, in cui l'intelligenza artificiale è presente in ogni aspetto della loro operatività ed i processi vengono disegnati già tenendo conto di questo paradigma.

Il futuro dell'AI non si limita a un aumento di investimenti, ma rappresenta un cambiamento radicale nei modelli di business. Per le aziende, l'adozione di un approccio AI-first significa rivedere le proprie operazioni e ristrutturare il business attorno all'intelligenza artificiale. Ciò comporta un cambiamento che va oltre l'implementazione di strumenti tecnologici, toccando ogni parte dell'organizzazione, dalla gestione operativa alla relazione con i clienti.



Adottare un modello AI-first non sarà più una semplice scelta strategica, ma una necessità per le aziende che vogliono rimanere competitive nell'era digitale. In un mondo dove l'intelligenza artificiale sta rapidamente ridefinendo la competitività e l'efficienza, l'adozione di tecnologie avanzate diventa essenziale per fare il salto verso il futuro.

Le aziende AI-first quindi non si limitano ad introdurre l'AI nelle proprie soluzioni, ma la integrano in modo trasversale, ponendola come elemento centrale delle strategie aziendali.

Ti stai affidando ai provider giusti?

Il successo dell'AI richiede un allineamento sempre più stretto e dinamico tra committenti e fornitori. L'approccio AI-first rappresenta un framework per l'adozione aziendale dell'AI. I provider devono essere più che semplicemente "primi"; devono essere avanti rispetto ai loro clienti.

I fornitori AI-forward mettono l'AI al centro dei loro modelli di prodotto, operativi e di business e assieme le due tendenze si rafforzano reciprocamente: più le aziende adotteranno una mentalità AI-first, più i fornitori diventeranno AI-forward.

Adottare un modello "AI-forward" significa ben più che implementare soluzioni AI nelle operazioni aziendali. Significa mettere l'AI al centro di ogni decisione strategica, creando un cambiamento profondo in tutta l'azienda. Questo approccio implica che l'AI venga integrata in modo trasversale in tutti gli aspetti del business, dalla pianificazione strategica alla gestione operativa, fino alla relazione con i clienti.

Essere un provider "AI-forward" richiede un adattamento continuo, sia nei modelli di prodotto che nelle strategie aziendali. Le aziende infatti devono essere pronte a evolversi velocemente per rimanere competitive in un mercato in rapido cambiamento.

Cosa può fare Increso per te

Increso, con il suo approccio AI-forward, offre soluzioni che permettono alle aziende di reinventare, in maniera rapida ed economica i loro processi di business.

Abbiamo posto l'AI al centro del nostro percorso evolutivo, integrandola nei modelli operativi e nelle nostre soluzioni tecnologiche, con l'obiettivo di facilitarne la scoperta, la sperimentazione attraverso casi d'uso concreti e l'adozione graduale da parte delle aziende clienti.

In sostanza, aiutiamo le aziende a rivoluzionare i processi di vendita e assistenza abilitando tutto il potenziale offerto dalla Generative AI.

Le nostre soluzioni combinano competenze di consulting, tecnologie innovative e servizi human così da permettere ai nostri clienti di essere più competitivi, trasformare Customer Experience ed Employee Experience per migliorare costantemente l'efficienza.

L'integrazione tra AI e fattore umano, l'incontro fra la potenza della tecnologia e le qualità come l'empatia, l'esperienza e la sensibilità genera il valore atteso dalle aziende AI-First.

Inceso ti aiuta ad affrontare questa sfida facendo leva sulle seguenti dimensioni:

1. Consulenza per la automazione intelligente dei processi aziendali
2. Utilizzi di Inxide, la piattaforma proprietaria di AI conversazionale
3. Augmented BPO che combina consulting, platform ed il nostro Contact Center.

Inceso è pronta ad accompagnarti in questo viaggio, passo dopo passo verso un futuro in cui l'Intelligenza Artificiale è il motore che guida il successo a lungo termine... e tu sei pronto?

- L'AI a supporto degli Operatori: come rivoluzionare il Contact Center con Inxide

Il customer service sta vivendo una trasformazione radicale grazie all' AI (intelligenza artificiale). Tuttavia, il vero cambiamento non risiede nella sostituzione degli operatori umani con l'AI, ma in un'integrazione intelligente dell'automazione con l'interazione umana. In questo contesto, Inceso, con la sua piattaforma Inxide, sta già dimostrando che l'AI non solo può migliorare l'efficienza, ma anche arricchire il ruolo degli agenti, elevando la qualità del servizio e creando un'esperienza maggiormente personalizzata per i clienti.

#### La Piattaforma Inxide per una Gestione AI-First

Inxide è una piattaforma di AI conversazionale che trasforma i contact center, integrando l'intelligenza artificiale per ottimizzare le operazioni quotidiane senza mai sacrificare l'importanza dell'interazione umana. Grazie all'AI generativa, le aziende possono automatizzare le richieste dei clienti, ridurre i tempi di risposta e, allo stesso tempo, migliorare la qualità del servizio. Ma ciò che davvero distingue Inxide è come l'AI supporta gli operatori: con suggerimenti in tempo reale, consentendo loro di concentrarsi su problemi più complessi che richiedono empatia e vere competenze di problem solving.

Un altro aspetto distintivo di Inxide è la gestione dell'omnicanalità. Con l'AI, ogni canale di comunicazione (WhatsApp, chat, e-mail, social media, SMS, telefono) è integrato in un'unica piattaforma, permettendo agli agenti di avere una visione completa di ogni singola interazione del cliente, indipendentemente dal canale di comunicazione utilizzato. La capacità di raccogliere e analizzare i dati in tempo reale consente agli operatori di anticipare le esigenze del cliente, creando un'esperienza di servizio fluida e altamente personalizzata.

#### Il Nuovo Ruolo degli agenti umani

Una delle innovazioni più rilevanti introdotte dall'AI è il passaggio da un servizio clienti reattivo a uno proattivo. In passato, il customer service rispondeva principalmente a problemi già verificatisi, mentre ora le aziende possono utilizzare l'AI per anticipare le esigenze dei clienti e intervenire prima che un problema, anche piccolo, diventi critico.

Ecco alcuni dei vantaggi concreti di questo approccio:

- Prevenire i problemi prima che si manifestino: grazie ai dati in tempo reale e alle capacità predittive dell'AI, le aziende possono identificare le necessità dei clienti in anticipo, intervenendo per prevenire disservizi e migliorare l'esperienza complessiva.

- Comunicazioni tempestive e mirate: l'AI consente di inviare promemoria per eventi importanti, come il rinnovo di un contratto o di una carta di credito o la riconferma di appuntamenti, evitando problemi futuri e aumentando la fiducia del cliente nel brand. Il cliente è sempre assistito in tutta la sua customer journey.
- Costruire relazioni più forti con il cliente: un approccio proattivo trasforma ogni interazione in un'opportunità per rafforzare il legame con il cliente, facendo in modo che si senta ascoltato e valorizzato.

Il monitoraggio continuo consente di prendere decisioni più rapide e basate su dati concreti, assicurando che ogni interazione sia ottimizzata per soddisfare le aspettative dei clienti finali.

## Conclusioni

L'introduzione dell'AI nei contact center non significa sacrificare l'elemento umano, ma potenziarlo. Con la sua piattaforma Inxide, Increso ha sviluppato una soluzione che integra perfettamente l'intelligenza artificiale con le capacità e l'esperienza degli operatori umani. L'adozione dell'AI generativa permette alle aziende di migliorare in maniera tangibile l'efficienza operativa, personalizzare il servizio e offrire un'esperienza memorabile al cliente e di altissima qualità.

La vera sfida, e il vero successo, risiede nel definire un sapiente equilibrio tra l'innovazione tecnologica e l'interazione umana, creando un servizio che efficace, efficiente ed al contempo veloce ed empatico.

Con la piattaforma Inxide, il futuro del customer service è più intelligente e umano che mai.