



increso

Company Presentation

Giugno 2019



CHI SIAMO

Siamo un **digital provider** che supporta le aziende nel costruire relazioni di lungo periodo con i propri clienti attraverso la progettazione, lo sviluppo e la diffusione di **soluzioni innovative di Customer Service.**

I nostri servizi combinano **intelligenza umana e artificiale**, sono **ritagliati** sulle esigenze dei nostri clienti e sono erogati integrando **canali digitali e tradizionali** per una **esperienza utente** di successo e coinvolgente.



inceso



I VALORI DI INCRESO



L'ESPERIENZA NELLE SFIDE

Adottiamo un approccio consulenziale per comprendere le esigenze dei nostri clienti e realizzare le soluzioni più adatte alle loro sfide



L'AMBIZIONE DI INNOVARE

Integriamo le componenti human, digital e automation per personalizzare il servizio e rendere l'esperienza del cliente unica, coinvolgente e gratificante



LA PASSIONE PER I RISULTATI

Condividiamo con i nostri clienti non soltanto la realizzazione di una iniziativa, ma la passione per il raggiungimento dei risultati di business che deve portare





I PRINCIPALI CLIENTI



I **risultati** di Ingreso derivano dalla **fiducia** che grandi aziende hanno riposto nel **nostro approccio** per migliorare le relazioni con i loro clienti trasformando servizi tradizionali in **casi di successo**

100%

100%+ crescita dei ricavi anno su anno ultimi 3 anni

90%

+90% CSAT sui canali realizzati e gestiti

80%

80%+ di interazioni digitali gestite nell'ultimo anno

100%

100% made in Italy Multichannel Service Center e Digital Lab

0%

0% turnover delle risorse negli ultimi 3 anni

2

2 sedi focalizzate rispettivamente su innovazione ed operations

ingresso



UNA PROPOSTA DISTINTIVA

TRASFORMAZIONE
DIGITALE



SERVIZI MULTICANALE

Il nostro posizionamento è unico perché sappiamo integrare **competenze di consulting, esperienze di operations e tecnologie all'avanguardia** per realizzare insieme ai nostri clienti un **miglioramento continuo** dei servizi offerti agli utenti finali

inceso



Affianchiamo le aziende nei **percorsi di trasformazione** e nella adozione delle più efficaci soluzioni per innovare i loro **modelli operativi** e migliorare le loro **performance**.

Governiamo **progetti complessi** in ambito **IT e Operations** con focus sui processi di **trasformazione digitale**.



COMPETENZE ED ESPERIENZE OFFERTE

- ▶ Assessment dei processi aziendali, analisi e revisione dei modelli operativi ed organizzativi, valutazione costi benefici dei programmi di trasformazione;
- ▶ Definizione degli obiettivi, delle linee guida, della time-line e delle milestones progettuali;
- ▶ Gestione dei rapporti tra tutti gli attori coinvolti nel percorso di trasformazione (organizzazione interna, terze parti, team di sviluppo IT) e massimizzazione delle sinergie con altri progetti aziendali;
- ▶ Gestione issues operative, monitoraggio e comunicazione del rispetto delle scadenze, gestione delle escalation e dei livelli qualitativi e dei risultati ottenuti;

ALCUNI RECENTI AMBITI DI INTERVENTO

- ▶ Disegno e realizzazione di modelli di gestione E2E per cliente in ottica full-outsourcing di strutture operative (caring, vendita ed assistenza) finalizzati alla riduzione dei costi operativi;
- ▶ Re-ingegnerizzazione dei processi di interazione con i clienti governando la realizzazione di nuovi canali di contatto attraverso l'introduzione di nuove tecnologie per poter migliorare la CX e ridurre il churn;
- ▶ Evoluzione delle strategie di contatto con i clienti (modelli operativi e canali) nei processi di fraud management e di gestione del credito, finalizzata a migliorare le performance di incasso e ridurre le perdite su crediti;



Realizziamo e gestiamo **canali di contatto** innovativi per erogare servizi che **integrano** le componenti **voce** e **visual** per offrire servizi in linea con le **esigenze** delle aziende e le **aspettative** dei loro clienti.

Potenziamo l'esperienza utente con l'**intelligenza artificiale** erogando servizi a valore inbound, outbound, in self o assistiti.



LA NOSTRA METODOLOGIA

- ▶ Disegno del Customer Journey e dei canali di contatto da adottare in relazione ai target definiti dal cliente
- ▶ Progettazione e roll-out progressivo dei nuovi canali e enhancement degli esistenti
- ▶ Predisposizione ed erogazione della formazione sul team operativo per la gestione dei canali tradizionali ed innovativi
- ▶ Realizzazione di tools di automation per incrementare efficienza e qualità delle lavorazioni
- ▶ Set-up cabina di regia e modello di controllo e gestione delle operations con continuous monitoring di produttività, efficacia e soddisfazione del cliente finale

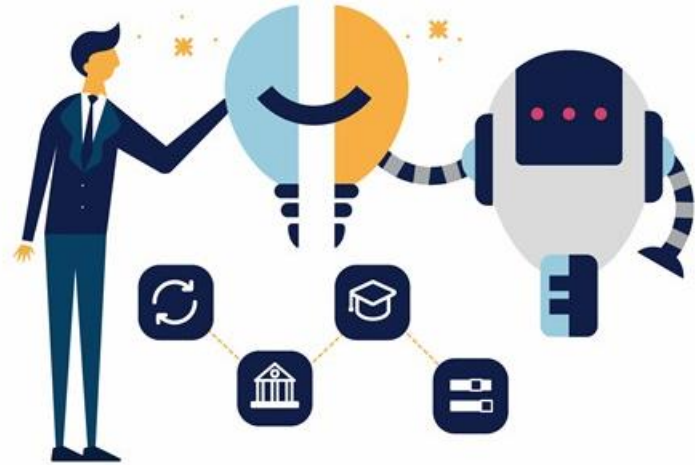
BENEFICI AZIENDE E LORO CLIENTE

- ▶ Differenziazione modelli e canali in funzione dell'attività da gestire e delle caratteristiche del cliente
- ▶ Personalizzazione dell'esperienza del cliente con l'erogazione di contenuti dinamici e aggiornati real-time
- ▶ CX in linea con le aspettative grazie all'utilizzo integrato di canali digitali e canale voce
- ▶ Strumenti dedicati per soddisfare le esigenze del cliente finale in modalità self
- ▶ Gestione efficace grazie a risorse specializzate con elevata esperienza nell'interazione con il cliente finale
- ▶ Modello di servizio flessibile e sempre scalabile con fruibilità anytime ed anywhere



Serviamo i nostri Clienti attraverso le 2 sedi di Roma e Cosenza focalizzate rispettivamente su Innovazione ed Operations.

Il nostro modello organizzativo supporta l'Incroso nel percorso di crescita basato sullo sfruttare i **nuovi paradigmi tecnologici**, consolidare un **network di Partner di eccellenza**, realizzare **piani di recruiting coerenti** e sviluppare conoscenza ed innovazione attraverso la **sperimentazione**



Il laboratorio digitale è il **luogo** nei nostri uffici di Roma dove ricerca, sperimentazione e condivisione delle esperienze, diventano i **fattori chiave** per definire nuovi modelli per **lo sviluppo del business** e per integrare nel DNA aziendale la cultura della **‘trasformazione continua’**

PROMUOVE LA CULTURA DIGITALE IN INCRESO E PRESSO LE AZIENDE CLIENTE

GESTISCE I PROCESSI DI DESIGN E TRANSIZIONE IN AMBITO OPERATIONS

RICERCA E SVILUPPA TALENTI ESPERTI DI VR, AI, BLOCKCHAIN, ROBOTICA



Nel corso del 2018 abbiamo scelto di realizzare il nostro **Centro Servizi** a Cosenza a poca distanza da una delle università più all'avanguardia in Italia e da importanti centri di innovazione dell'ICT perché crediamo che quel distretto tecnologico sia una vera **eccellenza italiana** ed un volano per

la **crescita** futura di Inceso

PIATTAFORMA
TECNOLOGICA IN FULL
CLOUD
PERSONALIZZABILE

SET-UP, CABINA DI REGIA
E CONTINUO
CONTROLLO
PERFORMANCE

CENTRO OPERATIVO CON
RISORSE MOTIVATE E
SPECIALIZZATE



PIATTAFORMA TECNOLOGICA

- ▶ Infrastruttura telefonica in cloud che garantisce affidabilità e scalabilità
- ▶ Soluzione di CRM e ticketing flessibile che prevede tempi di configurazione e personalizzazione ridotti
- ▶ Piattaforma di interazione multicanale che integra i canali tradizionali (voce, sms, ...) con i canali digitali (visual channel, chatbot, ...)
- ▶ Tecnologie personalizzabili che abilitano l'automazione di alcune fasi del customer journey sia per efficientare il servizio sia per offrire una customer experience di eccellenza

CABINA DI REGIA

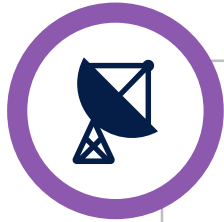
- ▶ Analisi delle esigenze e definizione degli obiettivi di business in termini di efficienza, qualità e CX
- ▶ Disegno del Customer Journey e definizione dei touchpoint chiave
- ▶ Set-up del servizio con attivazione canali di contatto tradizionali e digitali
- ▶ Gestione day-by-day delle attività di front end, back office e regia
- ▶ Reportistica real time delle performance e dei KPI di servizio
- ▶ Analytics per definire le evoluzioni del servizio e l'enhancement dei canali

CENTRO OPERATIVO

- ▶ Struttura organizzativa in grado di assicurare elevati standard operativi
- ▶ Formazione risorse all'avvio del servizio e follow-up mirati su base performance
- ▶ Canale voce tradizionale inbound e outbound su tutti i servizi erogati per le interazioni non gestibili in modalità self o su richiesta del cliente finale
- ▶ Push telefonico su sessioni non finalizzate e in caso di vendita eventuale attivazione verbal ordering
- ▶ Gestione completa delle lead con accesso alla storyline del cliente finale



ALCUNI CASI DI SUCCESSO (1/3)



CONTESTO E OBIETTIVI

Riduzione dei costi di gestione delle attività amministrative su un segmento di clienti ad elevata complessità pur garantendo gli elevati livelli di qualità attesi

ATTIVITA' SVOLTE

Presenza in carico delle Operations con la progressiva robotizzazione di alcune attività attraverso lo sviluppo di SW automatici e con l'introduzione di un canale digitale per l'assistenza di primo livello al Cliente in self-care

RISULTATI OTTENUTI

- +10.000 pratiche gestite mese
- -30% tempo medio di lavorazione
- +5.000 interazioni / mese gestite attraverso canale digitale



CONTESTO E OBIETTIVI

Reingegnerizzazione e automazione del processo di inserimento nei sistemi aziendali di informazioni commerciali manoscritte su documenti cartacei

ATTIVITA' SVOLTE

Sviluppo soluzione per la compilazione robotizzata di form digitali attraverso la comprensione con OCR integrata con motore di AI per il riconoscimento del testo; Set-up operations per il controllo delle performance e la gestione delle eccezioni

RISULTATI OTTENUTI

- +20.000 pratiche gestite mese
- -50% di fault
- -45% tempo medio di lavorazione



ALCUNI CASI DI SUCCESSO (2/3)



CONTESTO E OBIETTIVI

Miglioramento CX e riduzione mancate consegne di prodotto ICT intervenendo sul processo di presa appuntamenti con i clienti finali

ATTIVITA' SVOLTE

Disegno Customer Journey e realizzazione di un canale digitale innovativo con algoritmo di calcolo delle finestre utili di consegna per la prenotazione in modalità self; gestione delle operations correlate sui canali voce e digitale

RISULTATI OTTENUTI

- +40.000 interazioni mese
- -30% riduzione dei costi
- -25% resi da consegna
- +20% Customer Satisfaction



CONTESTO E OBIETTIVI

Ottimizzazione supply-chain (dalla produzione off-shore al packaging fino alla spedizione alle case farmaceutiche) per un nuovo prodotto con vincoli su tempistiche e personalizzazioni

ATTIVITA' SVOLTE

Disegno del processo E2E e gestione di tutti gli attori coinvolti nel processo (produttore, spedizionieri, addetti alla logistica e al packaging, case farmaceutiche) ed introduzione modello di pianificazione di tutte le fasi previste

RISULTATI OTTENUTI

- +25 personalizzazioni di packaging
- -20% Lead Time rispetto a previsione iniziale



ALCUNI CASI DI SUCCESSO (3/3)



CONTESTO E OBIETTIVI

Necessità di adeguare il processo di contrasto frodi sui sinistri auto nel settore assicurativo al nuovo quadro normativo in termini di gestione e trasmissione dei dati

ATTIVITA' SVOLTE

Analisi dei requisiti, disegno delle evoluzioni su processi e sistemi aziendali, governo sugli sviluppi IT e sull'adeguamento delle procedure operative.
Regia e monitoraggio delle operations sulla qualità di quanto realizzato.

RISULTATI OTTENUTI

- +5.000 interazioni mese
- -80% riduzione errori
- -75% costi per penali



CONTESTO E OBIETTIVI

Introduzione della tecnologia RFID nel processo di supply chain per beni di lusso con focus sui trasferimenti del prodotto tra la filiera dei magazzini ed i negozi

ATTIVITA' SVOLTE

PMO sul progetto di implementazione e coordinamento di tutti gli attori coinvolti (interni ed esterni), definizione delle personalizzazioni necessarie per il deployment sulle diverse country

RISULTATI OTTENUTI

- Deployment su oltre 10 country
- 100% rispetto milestones progettuali



Grazie per l'attenzione