

Un approccio proattivo per
Un Prospect Journey
personalizzato. L'esperienza
di Galileo.





Andrea Gattia
*VP CRM Solutions,
Atlantic Technologies*



ATLANTIC
TECHNOLOGIES

ENGINEERING
GROUP

About Atlantic.

Chi siamo e cosa facciamo



Chi siamo

Fondata nel 1997, **Atlantic Technologies**, è una società di consulenza ICT con chiari obiettivi nell'implementazione delle migliori tecnologie Cloud in ambito **ERP, CRM, HCM e Analytics**.

Abbiamo una presenza **internazionale** con uffici a **Milano, Londra e Denver**.

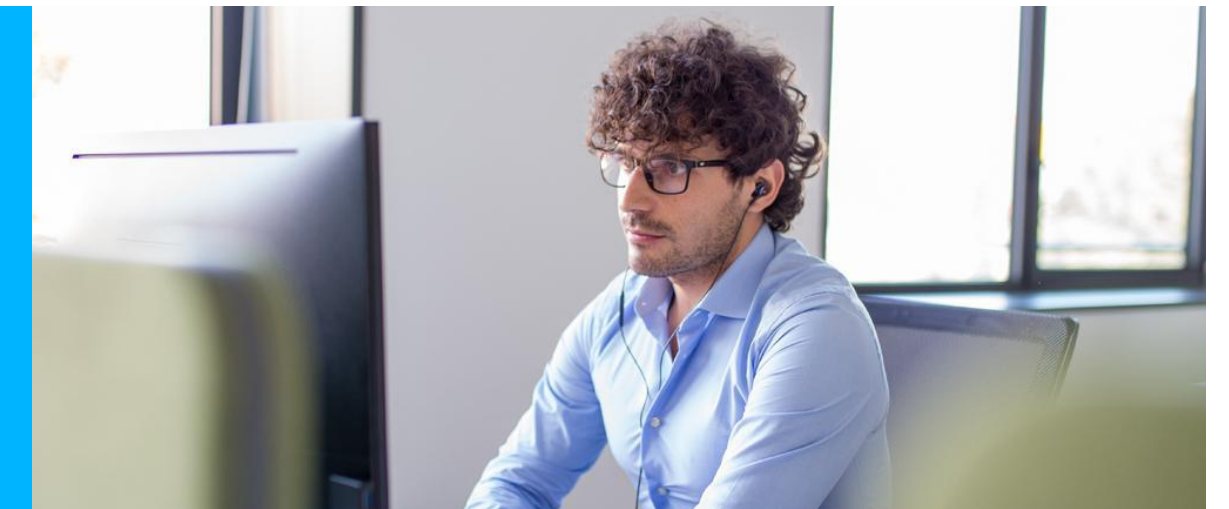


Atlantic e il CRM – Gli Elementi distintivi

Creiamo un rapporto di fiducia e a lungo termine con i nostri clienti.

- Siamo Salesforce partner dal 2005
- Copriamo l'intero Ecosistema Salesforce
- Competenze Cross Industry

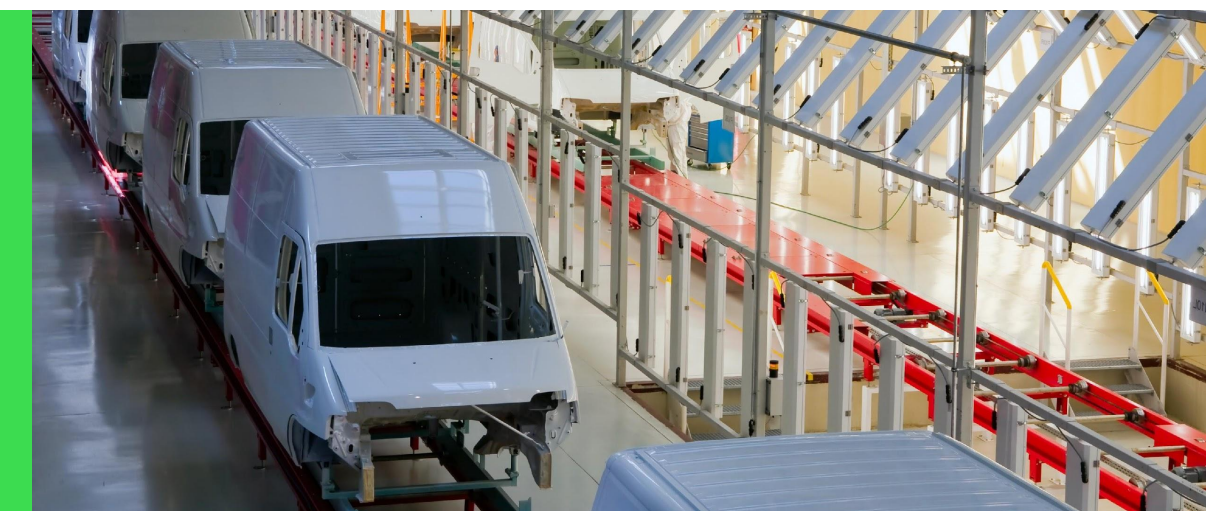
150+
Consulenti



300+
Certificazioni



400+
Progetti internazionali





Chiara Sacchi

*Head of Digital Enrollment
& Admission, Galileo Global
Education*



Chi è Galileo Global Education?



Il cliente

Galileo Global Education è **leader mondiale nell'istruzione superiore**, con un'offerta che spazia dall'arte, alla moda, al design e al digitale, al business e alla medicina.

Galileo conta **54 scuole e 91 campus in 13 paesi**, che accolgono ogni anno **170.000 studenti**.



Perché un sistema CRM evoluto?

- Ogni scuola aveva **una organizzazione diversa**, diversi strumenti da integrare e una diversa cultura del CRM aziendale;
- Ogni scuola aveva **un percorso del cliente simile** (stagionalità, potenziale utilizzo omnicanale, gestione digitale);
- L'obiettivo: **fare leva su basi comuni rispettando le specificità** di ogni singola entità per ottimizzare la journey e l'efficacia della conversione.



End-to-end Prospect Journey



Interesse dello
studente



Orientamento



Student Life



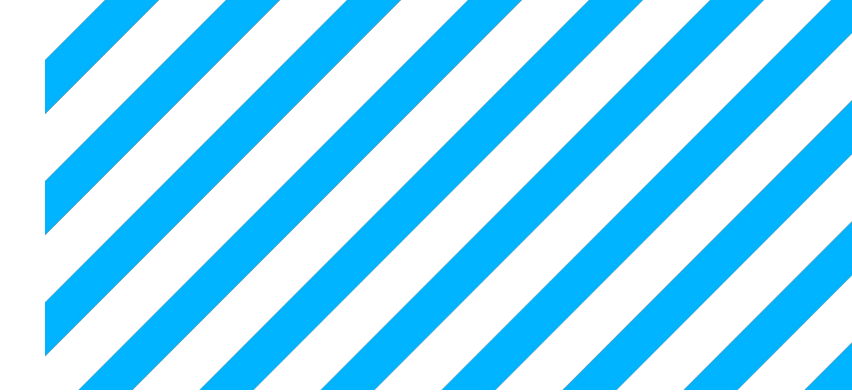
Qualifica
dello studente



Ammissione



Alumni



Salesforce e Atlantic per Galileo

- partenza del nuovo progetto nell'estate **2021**;
- 2 main go live: **giugno 2022 e aprile 2023**
- utenti: oltre **200 distribuiti su 8 country**;
Italia, Francia, UK, Dubai, Cina, India, Messico e Brasile
- progetto: **Sales Cloud e Marketing Cloud, Omnichannel Twilio**



Il progetto Galileo Global Education - obiettivi

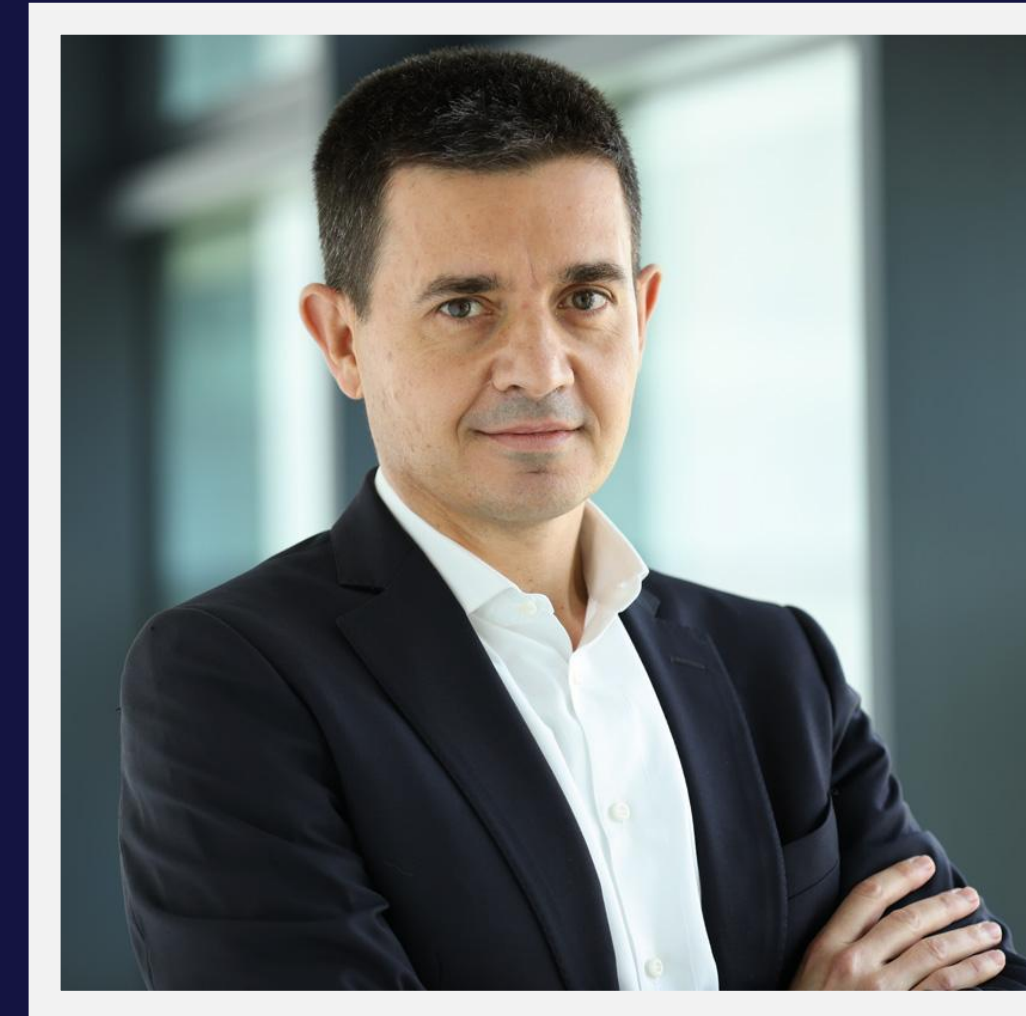
- **“Vedere” la gestione della relazione e passare il più possibile dal percepito/opinione/racconto al “fatto”** → tracciare e monitorare dati relativi alla relazione (togliere la “blindness” dove il tracciamento era prettamente manuale ad opera dell’agente e del suo percepito) per essere in condizione di individuare gap e opportunità su cui agire
- Aumentare l’efficienza e l’efficacia tramite:
 - ampliamento dei **canali di relazione integrati** (telefonico, whatsapp, sms, ..) e relativo routing
 - **Generazione automatizzata di task per gli agenti parametrizzate su behaviour e profilo dei lead** in funzione di strategie e tattiche predefinite e parametrizzabili per garantire un presidio adeguato di tutti i leads e in ogni step della relazione
 - **Automazione** per alleggerire gli officer di task meglio gestibili da un sistema, lasciando a loro più tempo/focus per lavorare sulla relazione (e aumentandone la motivazione).

I fattori di successo

- Change e adoption, coinvolgimento delle persone fin dalle prime fasi;
- Integrazione con altri strumenti;
- “The right team in the right place”.



Chiara Sacchi
*Head of Digital Enrollment
& Admission*



Andrea Gattia
VP CRM Solutions

Q&A

Q&A



ATLANTIC
TECHNOLOGIES

ENGINEERING
GROUP

Grazie!

agattia@atlantic-technologies.com

c.sacchi@ggeedu.it





ATLANTIC
TECHNOLOGIES

ENGINEERING
GROUP



Galileo
Global Education™ | Italia

