WEBINAR 29 OTTOBRE I OSSERVATORIO CRM & AI

La voce dei partner tecnologici
Tre professionisti a confronto



Carlotta Marchesini
Solution Engineer
Atlantic Technologies, an ENG Company

ENGINEERING GROUP | ATLANTIC TECHNOLOGIES

Partner Salesforce at a glance

Siamo Salesforce Summit Partner e dal 2005 affianchiamo le aziende nella trasformazione dei sistemi CRM, con esperienza e competenze specialistiche. Promuoviamo l'innovazione attraverso un costante apprendimento ed evoluzione delle nostre competenze.

500+
CONSULENTI NEL MONDO

780+
PROGETTI INTERNAZIONALI

1.500+
CERTIFICAZIONI SALESFORCE

450+
PROFESSIONISTI CERTIFICATI

Premi e riconoscimenti

2025 Sales Excellence

2024 Consulting Implementation Partner of the Year

2024 Data Cloud Expert top level achieved

2023 Consulting Implementation Partner of the Year

2022 Salesforce Rising Star Partner of the Year

Progetti Agentforce

25+
PROGETTI LIVE

Le business unit di Atlantic Technologies e le principali partnership

La nostra consulenza si basa sull'ascolto delle esigenze cliente e la scelta della migliore soluzione.



Partner Infor



Partner Microsoft



Partner Oracle



Partner Salesforce



Partner Tableau

Change Management

© Atlantic Technologies – AN ENG COMPANY

Il CRM cresce insieme all'organizzazione

Prima di implementare il CRM, occorre valutare la **maturità organizzativa dell'azienda.**

Digitalizzare processi ancora immaturi può portare a **personalizzazioni eccessive e una adoption bassa.**

77%

DELLE AZIENDE HANNO MATURITÀ CRM MEDIA O BASSA

14%

ECCESSIVA CUSTOMIZZAZIONE DEL SISTEMA

Partire dallo standard, poi evolvere sui bisogni reali.

+ **ASSESSMENT PRELIMINARE**
+ **STANDARD FIRST**
+ **IMPLEMENTAZIONE GRADUALE IN BASE ALLA MATURITÀ AZIENDALE**
+ **RAPPORTO DI FIDUCIA COL CLIENTE**

© Atlantic Technologies – AN ENG COMPANY

Cosa si intende con maturità organizzativa?

Il livello di preparazione dell'azienda alla trasformazione digitale di uno specifico processo.
Valuta le **condizioni organizzative necessarie** a renderne efficace l'adozione e si articola in **5 dimensioni**, analizzate in HQ e nelle filiali:

Governance

Processo con ruoli, responsabilità e regole decisionali definite e riconosciute in tutta l'azienda.

Processo censito e strutturato

Il processo è mappato, documentato e condiviso tra tutti gli stakeholder e tra HQ e filiali.

Consapevolezza degli stakeholder

Tutti gli attori leggono il processo allo stesso modo: linguaggio, obiettivi e KPI sono univoci.

Qualità del dato

I dati che alimentano il processo sono completi, aggiornati, affidabili e con una fonte unica di verità.

Competenza as is

Gli utenti coinvolti hanno competenze adeguate all'uso reale degli strumenti e del processo.

Perchè misurarla?

Il livello di maturità su queste 5 dimensioni determina il punto di partenza del percorso: **intervenire sulla tecnologia senza colmare i gap organizzativi non produce adozione**.

© Atlantic Technologies – AN ENG COMPANY

Identificare il valore dell'AI e promuoverne l'adozione

Le sperimentazioni AI aiutano a individuare dove la tecnologia può essere utile e cosa integrare nel lavoro quotidiano. L'esperienza dei chatbot nel service offre uno spunto per valutare l'adozione della modalità conversazionale anche nel marketing.

49%

DELLE AZIENDE AVVIA SPERIMENTAZIONI ISOLATE DELL'AI

70%

DELLE APPLICAZIONI AI NEL CRM RIGUARDA CHATBOT O ASSISTENTI VIRTUALI AGENTICI

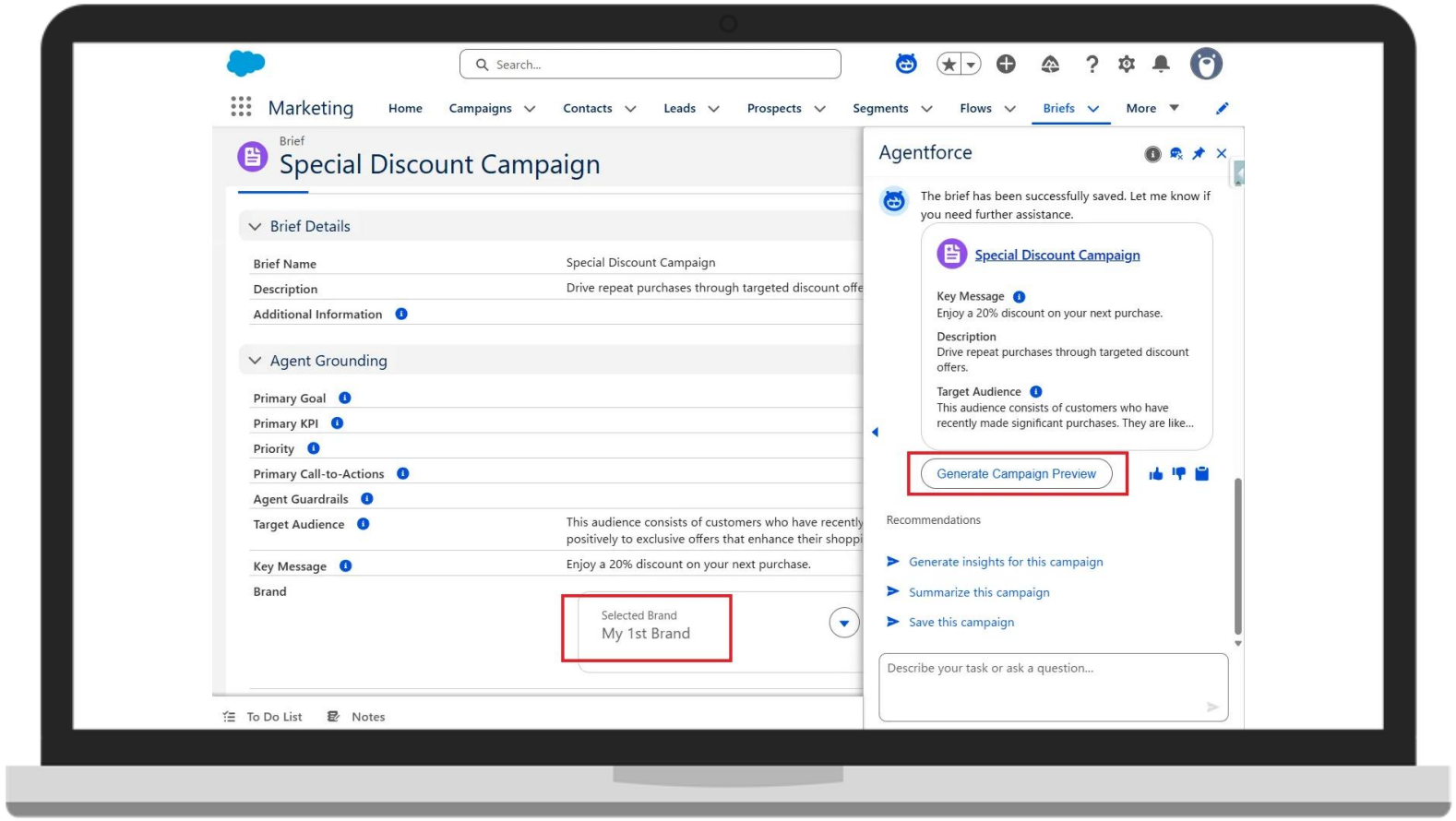
Un bisogno concreto e un beneficio misurabile guidano la sperimentazione.

- **+ BENEFICI MISURABILI**
- **+ AUTOMAZIONE AI COMMISURATA ALLA MATURITÀ DEL PROCESSO**
- **+ CHATBOT A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEI CASI D'USO AI**

© Engineering Group

Chatbot: il potenziale oltre il customer service

Un **assistente interno che guida l'assessment dei processi e suggerisce applicazioni AI coerenti** con le esigenze di business e la maturità organizzativa.



- **Processi consolidati**: AI avanzata e maggiore autonomia operativa.
- **Processi da strutturare**: chatbot interni per assessment e individuazione dei casi d'uso AI.

© Atlantic Technologies – AN ENG COMPANY

Key Takeaways: la maturità organizzativa guida l'adozione di CRM e AI

Come definire quale applicazione CRM/AI l'organizzazione è pronta a sostenere?

1. **Capire la maturità** — Valutare processi, persone e dati per capire quale cambiamento l'organizzazione può sostenere.
2. **Partire con poco** — Partire dallo standard CRM e da un pilota AI su un bisogno concreto.
3. **Evolvere sull'uso** — Usare benefici e riscontri dell'utilizzo reale per guidare l'estensione della soluzione.

© Atlantic Technologies – AN ENG COMPANY

Grazie per l'attenzione

marketing@atlantic-technologies.com
carlotta.marchesini@atlantic-technologies.com

www.atlantic-technologies.com

atlantictechnologies

Atlantic_Techn

AtlanticTechnologies

atlantic_technologies

AtlanticTechnologies

ATLANTIC TECHNOLOGIES
AN ENG COMPANY