WEBINAR 29 OTTOBRE I OSSERVATORIO CRM & AI

Il punto di vista dell'azienda
Kerakoll Group

Serena Paciotti
Market Intelligence & CRM Leader
Kerakoll Group

OSSERVATORIO CRM&AI

L'esperienza in Kerakoll

Serena Paciotti
Market Intelligence & CRM Leader

kerakoll

Il Gruppo Kerakoll

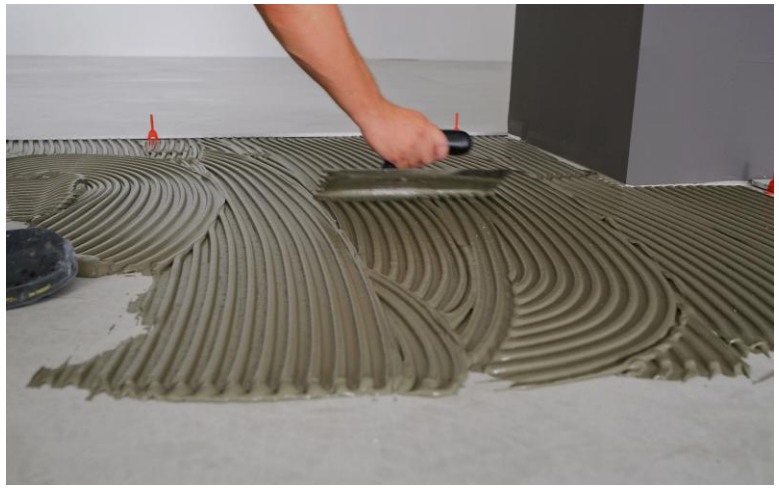
Il gruppo Kerakoll è una realtà multinazionale attiva nel settore delle costruzioni.

È presente in 11 Paesi in Europa e nel mondo, attraverso stabilimenti produttivi e società commerciali in:

- Italia, Spagna, Polonia, Grecia, Francia, Regno Unito, Portogallo, Olanda
- India, Brasile, Emirati Arabi Uniti



Il Gruppo Kerakoll Group – sistema di offerta



POSA

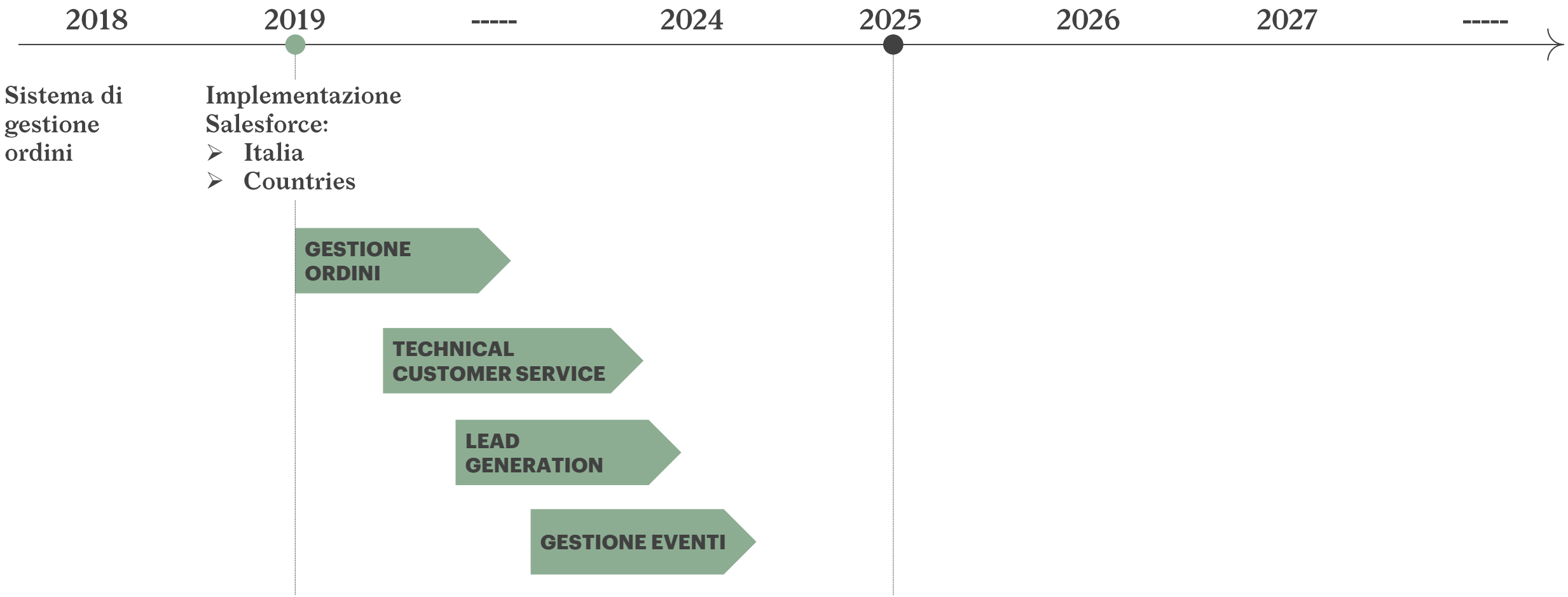


EDILIZIA



SUPERFICI

Kerakoll & CRM: il percorso dal 2019



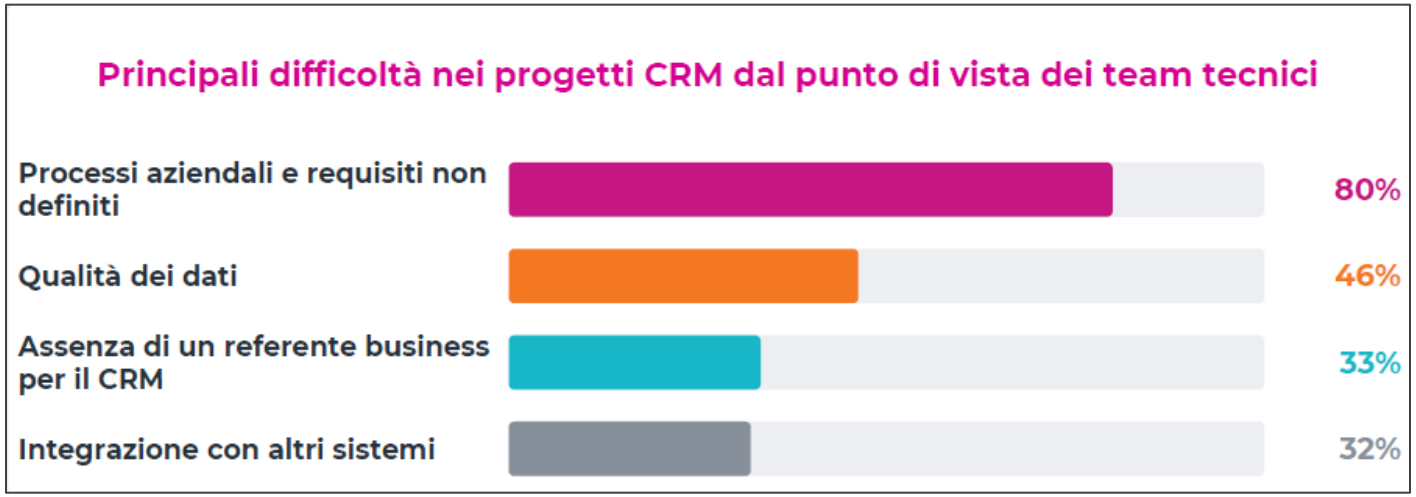
Effetti

1
Frammentazione dei processi

2
Frammentazione degli strumenti

3
Frammentazione dei dati clienti

Cause



Assenza di un referente di business

Requisiti non chiari / mutevoli

Mancanza di integrazione tra processi, sistemi e funzioni

Limitata qualità dei dati

Tre errori, una radice comune: si parte dal sistema invece che dalla strategia e dai processi.

Dal 2025: cambiamento di approccio

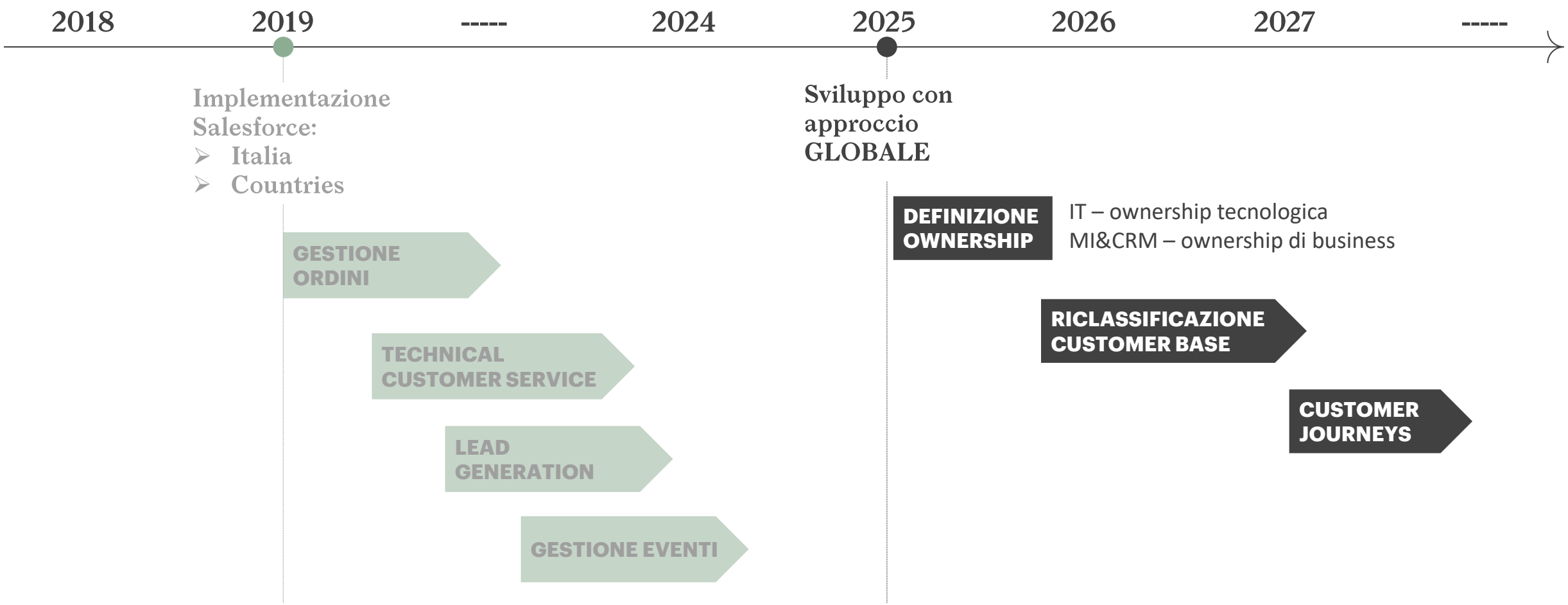


Cliente



Sistema

Kerakoll & CRM: l'evoluzione dal 2025



Lessons learned

Il CRM è un progetto di trasformazione aziendale.

Il cliente è il focus.



Le barriere all'adozione dell'AI

Qual è la principale barriera all'adozione dell'AI da parte delle aziende?

25%

Mancanza di visione strategica

Nessun disegno d'insieme che guidi le iniziative AI

Grazie

Serena Paciotti
Market Intelligence & CRM Leader

KERAKOLL Spa Headquarter
Via dell'Artigianato, 9 - 41049 Sassuolo (MO), Italia
serena.paciotti@kerakoll.com

https://it.kerakoll.com/

kerakoll