

Il CRM e l'intelligenza artificiale

Pubblicato: Mercoledì 28 Agosto 2019



Ogni giorno siamo tempestati da tonnellate di informazioni, che si perdono o per mancanza di tempo non vengono valorizzate. Il risultato è un cliente perso!

Il software crm permette di raccogliere informazioni dei clienti e automatizzarle in maniera intelligente, **risparmiando tempo e denaro.**

Come?

Semplicemente **facendo risparmiare** un'ora di **tempo** al giorno al commerciale, da destinare ad un altro potenziale cliente, fornendogli **informazioni automatiche, controllate, arricchite, precise.**

Un esempio lampante è il controllo del numero di telefono, della mail, del codice fiscale, oppure semplicemente un preventivo basato su un acquisto già effettuato e schedato con tantissime informazioni che possono essere sfruttate a nostro favore.

Nato come software statico, è passato a sistemi crm sempre più precisi e basati sul cloud. Fino all'avvento dell'intelligenza artificiale, in simbiosi con il crm, una macchina "acchiappa clienti" che ogni azienda dovrebbe avere.

I sistemi intelligenti variano dal riconoscimento vocale alla diagnosi medica, fino ad arrivare ai servizi finanziari.

L'apprendimento automatizzato, unito al sistema crm, mostra una tecnologia più intelligente, con cicli di vendita accelerati, generazione di lead migliorata, campagne marketing personalizzate e minori costi delle chiamate di assistenza. Un binomio vincente, super intelligente!

I vantaggi del software crm basato sull'intelligenza artificiale sono innumerevoli:

- Aumento della fidelizzazione dei clienti
- Previsioni di vendita più dettagliate
- Produttività incrementata
- Miglioramento dell'analisi delle intenzioni del cliente e up-selling
- Preventivi più rapidi, cronologia degli sconti, prezzi in tempo reale
- Automatizza i cicli di vendita dai lead alle offerte concluse

Un'altra fantastica novità è identificare e rispondere prima ai lead più caldi, ossia più intenzionati all'acquisto, attraverso un algoritmo di punteggio chiamato lead scoring.

Il lead scoring, è un algoritmo che calcola in base a delle regole, ad esempio delle pagine visitate sul sito, associa un punteggio al lead.

Oppure in base ai click nati dalle campagne di mail marketing, viene associato un punteggio. Un punteggio alto equivale ad un lead "caldo" ossia un cliente potenziale più vicino alla vendita.

Tramite un servizio chiamato **Pipl**, possiamo verificare automaticamente:

- numero telefono
- account social tramite mail

Attraverso questo servizio, possiamo capire se il numero di telefono è falso o semplicemente errato.

Possiamo reperire tramite la mail, il numero di telefono e viceversa, se presente nell'account social.

Una volta che questi dati sono stati verificati, possiamo attribuire il famoso lead scoring, ossia associare un punteggio al lead.

Personalizzazione continua delle esperienze utente attraverso dei comandi consigliati basati sui dati storici della tipologia di cliente.

Eventuali problematiche, assegnarle in base alle risposte con domande automatiche, ad uno specifico reparto.

In poche parole il crm connesso all'intelligenza artificiale diventa una **risorsa piena di suggerimenti per rapportarsi con il cliente** nel miglior modo possibile e con una proposta di acquisto ottimizzata.

I famosi **Chatbot**, assistenti virtuali, possiamo definirli i nativi dell'era dell'intelligenza artificiale. Nei social, ad esempio, rispondono alle nostre domande indirizzandoci esattamente dove vogliamo arrivare.

Un recente sondaggio condotto da CITE Research ha dimostrato che il 75% delle persone si ritiene soddisfatto dei chatbot e pensa che questi strumenti di fatto migliorino l'esperienza online del cliente.

Il rapporto con il cliente non è meccanico, ma in realtà **diventa più umano**.

Perché?

Semplice, perché **mostri più attenzione, empatia, conosci suoi gusti**. Il risultato è un cliente soddisfatto e coccolato.

Gli analisti del settore prevedono che il mercato CRM globale crescerà con un tasso di crescita annuale del 13,7% fino al 2021.

Una delle motivazioni è l'anticipazione di una maggiore intelligenza delle macchine integrate nei sistemi CRM.

La nuova era del CRM è arrivata, il CRM super intelligente.

Se la tua attività è già avviata con un sistema CRM di questo genere, sei in vantaggio sulla concorrenza!

Marcello Paglialonga, Consulente Marketing

Angelo Paglialonga, Consulente soluzioni CRM Vtiger ad alto ROI

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it