

La guida pratica all'AI per le piccole imprese

Esplora casi d'uso di marketing, vendite e assistenza per scoprire come le aziende ottengono più valore dall'AI.



Sommario

03	Introduzione
04	1. Casi d'uso dell'AI per il marketing
08	2. Casi d'uso dell'AI per le vendite
12	3. Casi d'uso dell'AI per l'assistenza
15	Conclusione

Introduzione



In un recente [sondaggio condotto fra i CEO da Inc. e Salesforce](#), il 91% dei CEO si è detto ottimista su come l'intelligenza artificiale (AI) aiuterà la propria azienda. Quindi non stupisce che [quasi la metà delle piccole imprese](#) si appresti a provare diversi strumenti basati sull'AI nell'anno a venire. E una delle aree in cui l'AI sta avendo un impatto rilevante è rappresentata dai sistemi di gestione delle relazioni con la clientela (Customer Relationship Management, CRM).

In questa guida vedremo le funzioni di AI incluse nei CRM più sofisticati e ti illustreremo come possono facilitare il lavoro del tuo team, velocizzare l'esecuzione delle attività di routine e migliorare la gestione dei lead. Ti presenteremo anche casi d'uso reali e risultati conseguiti da piccole imprese che già si avvalgono dell'AI per fare di più con meno.

I 3 principali casi d'uso dell'AI per il marketing

L'AI è uno strumento potente che fornisce le informazioni approfondite sui clienti di cui hai bisogno per vendere con più efficacia e creare contenuti personalizzati apprezzati dal tuo pubblico. Oggi è più facile che mai scoprire nuovi lead e mettersi in contatto con i clienti esistenti.

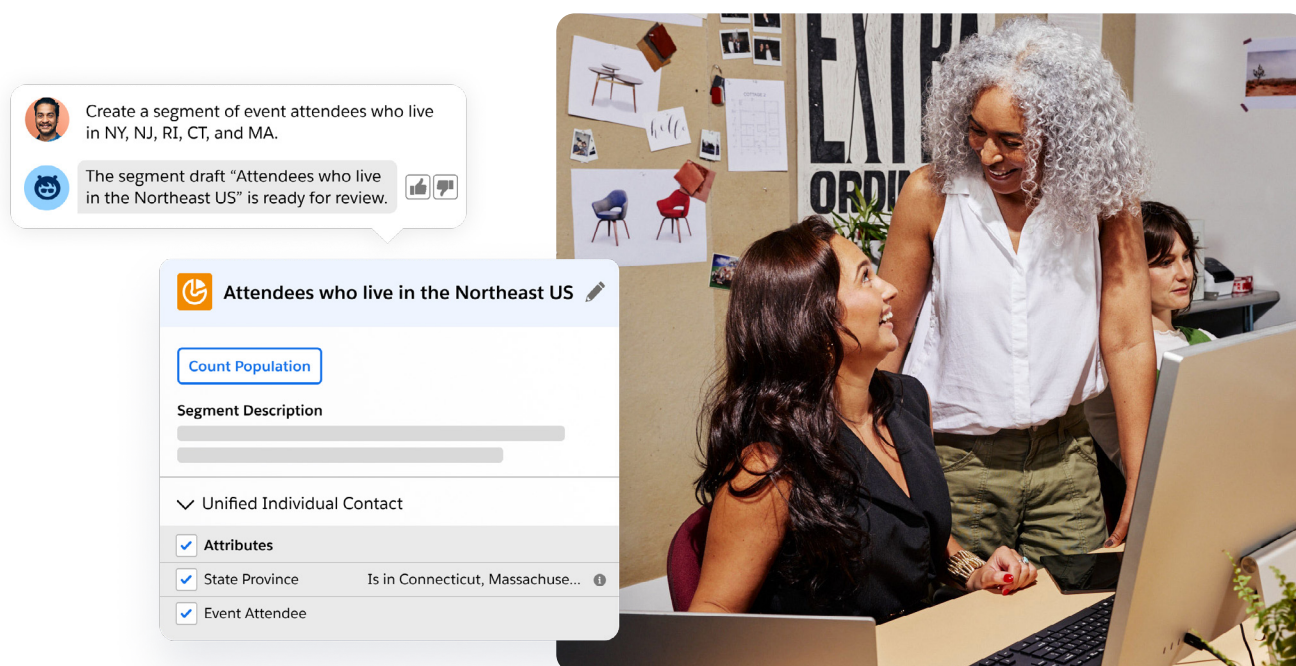
Inizieremo esplorando gli strumenti di marketing basati sull'AI che possono aiutarti a identificare e a coinvolgere i clienti potenziali.

Trova e raggiungi il tuo pubblico target in modo più efficiente

Se hai un CRM che offre funzionalità di marketing, puoi avvalerti dell'AI generativa per segmentare il pubblico e lanciare campagne efficaci rivolte a ciascun segmento.

Immagina di essere responsabile del marketing di un'azienda e di voler entrare in contatto con clienti nuovi o potenziali. Con una piattaforma di marketing alimentata dall'AI generativa, ti basta descrivere a chi vuoi rivolgerti usando il linguaggio quotidiano che impiegheresti in una normale conversazione: l'AI genererà automaticamente un segmento di pubblico sulla base dei dati che possiedi sui clienti.

A questo punto puoi modificare la tua descrizione o gli attributi suggeriti per restringere ulteriormente il tuo pubblico target. Una volta definito il target desiderato, puoi introdurre con facilità quel segmento nel tuo workflow nativo o in una piattaforma di attivazione esterna.

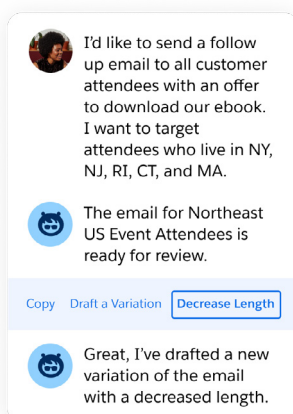


Crea contenuti personalizzati più rapidamente

Ora sai a chi ti stai rivolgendo. Ma sai anche cosa vuoi dire? L'AI può aiutarti anche in questo, generando testi mirati per i moduli, le landing page e le e-mail direttamente dalla tua piattaforma di automazione del marketing.

Il vantaggio offerto dall'AI generativa sarà ben presto evidente: il tuo team dedicherà solo pochi minuti a rivedere il testo precompilato, anziché passare ore a scrivere i testi da zero.

In più, mentre continui a interagire con il tuo pubblico target, l'AI raccoglierà dalle risposte altri dati da usare come riferimento. E proprio questi dati affineranno la sua capacità di ottimizzare i suggerimenti e migliorare il coinvolgimento e i KPI di conversione.

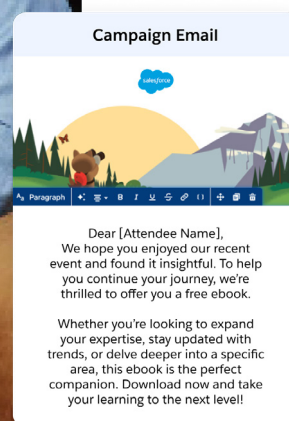
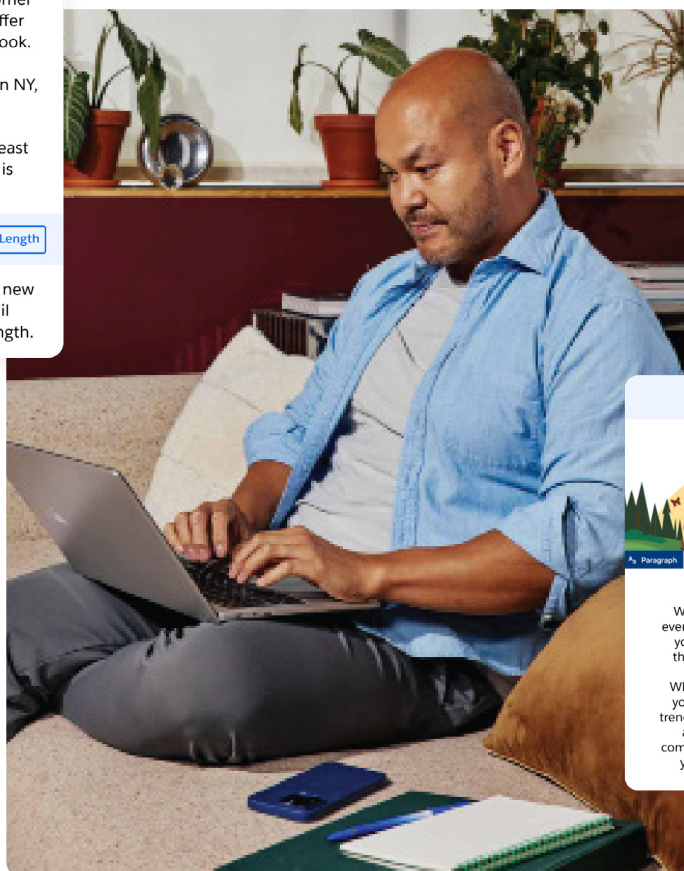


I'd like to send a follow up email to all customer attendees with an offer to download our ebook. I want to target attendees who live in NY, NJ, RI, CT, and MA.

The email for Northeast US Event Attendees is ready for review.

Copy Draft a Variation **Decrease Length**

Great, I've drafted a new variation of the email with a decreased length.



Campaign Email

adaptyo

Paragraph

Dear [Attendee Name],

We hope you enjoyed our recent event and found it insightful. To help you continue your journey, we're thrilled to offer you a free ebook.

Whether you're looking to expand your expertise, stay updated with trends, or delve deeper into a specific area, this ebook is the perfect companion. Download now and take your learning to the next level!

Raggiungi il pubblico al momento giusto

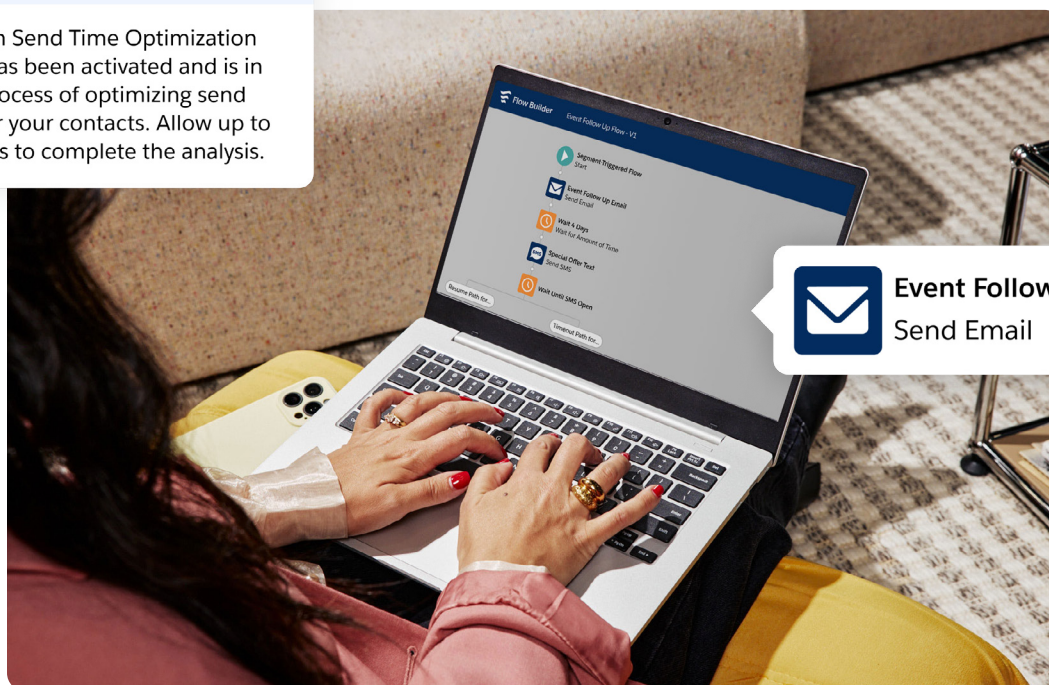
Sai a chi vuoi rivolgerti. Sai anche cosa dire. Non ti resta che capire quando farlo. L'AI può esserti di grande aiuto anche in questo caso.

Ad esempio, quando invii un'e-mail, l'AI può servirsi dei dati storici sul coinvolgimento per prevedere la probabilità che un cliente faccia clic. Questa capacità ti aiuta a superare la concorrenza, facendo in modo che le tue e-mail siano in cima all'elenco dei messaggi in arrivo proprio quando è più probabile che i clienti possano darti la loro attenzione.

In poche parole: meno tentativi, più clic.

Einstein Send Time Optimization is on the job!

Einstein Send Time Optimization (STO) has been activated and is in the process of optimizing send times for your contacts. Allow up to 72 hours to complete the analysis.





AI per il marketing in azione: Grammarly

Grammarly aumenta gli upgrade dei piani dell'80% con l'AI per le vendite e il marketing.

Grammarly è uno strumento per la scrittura basato sull'AI utilizzato da oltre 30 milioni di persone e 70.000 team, incluso il 96% del personale delle aziende Fortune 500. Il suo obiettivo è aiutare i clienti a migliorare le proprie abilità di scrittura, preservando al contempo sicurezza e privacy.

Nonostante il team di marketing di Grammarly dedicasse ore alla preparazione di elenchi per le e-mail, molti lead (inclusi bot spam e account non qualificati) finivano in una bolla di sapone. I team vendite avevano bisogno di lead migliori per impiegare il proprio tempo in modo più efficace. Salesforce aveva la soluzione ideale per loro. Per affrontare questa sfida e migliorare la qualità dei lead, Grammarly ha scelto Salesforce Marketing Cloud. Marketing Cloud si avvale di AI e dati dei clienti per aiutare le aziende a intercettare il pubblico con un approccio personalizzato, in ogni punto di contatto di marketing.

Nello specifico, Grammarly si è affidata a Marketing Cloud Account Engagement, uno strumento di automazione del marketing di Salesforce. Questa strategia ha migliorato la qualità dei lead, elevato del 30% i tassi di conversione, aumentato gli upgrade dell'80% e accelerato la chiusura delle trattative in soli 30 giorni.

Grammarly ha anche impiegato la funzionalità di ottimizzazione degli orari di invio di Einstein per creare in automatico elenchi di e-mail e prevedere i momenti migliori per inviare i messaggi ai clienti potenziali. Oggi il tasso di disiscrizione dalle e-mail dell'azienda è solo dello 0,04%, contro il 2% di media del settore.

[Leggi la storia completa qui >](#)



0,04%

Tasso di deprezzamento
rispetto alla media del
settore del 2%.



30%

più conversioni



80%

ulteriori
aggiornamenti

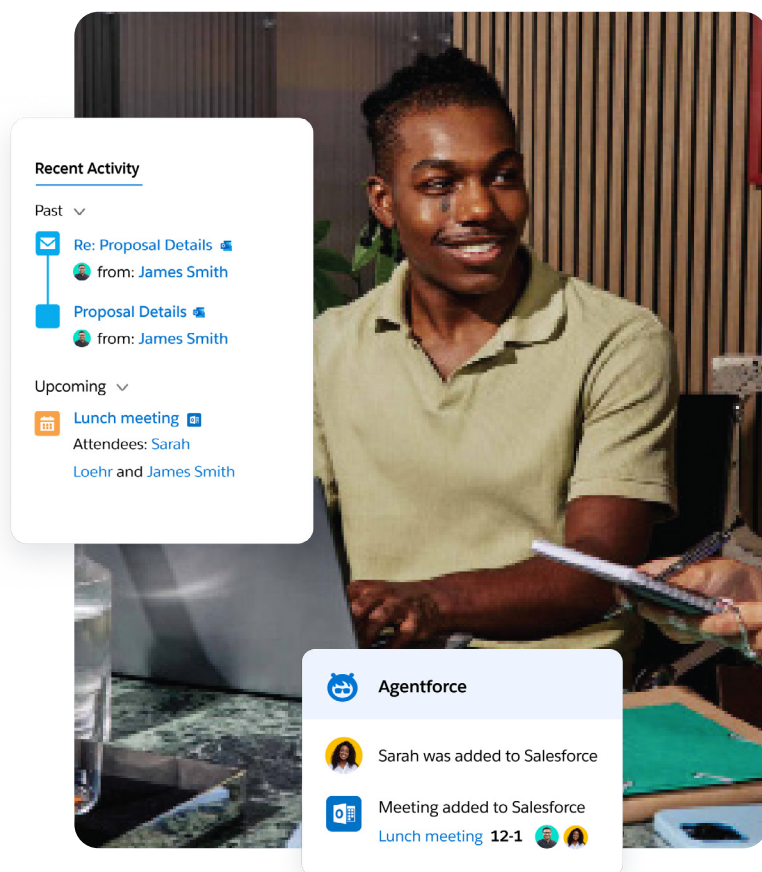
I 3 principali casi d'uso dell'AI per le vendite

L'AI può rappresentare una svolta anche per il tuo team vendite. Lo staff di vendita dedica il [70% del proprio tempo](#) ad attività non di vendita, come l'organizzazione dei lead e la redazione di e-mail personalizzate.

Fortunatamente, gli strumenti di AI sono in grado di automatizzare queste attività, aiutando l'intero team vendite a lavorare in modo più veloce e intelligente. Alcune statistiche recenti mostrano che l'[83% dei team vendite che usano l'AI](#) ha registrato una crescita quest'anno, contro il 66% dei team che non usa l'AI. Scopriamo nel dettaglio gli strumenti che rendono possibile tutto questo.

Dì addio all'inserimento dati e ottimizza gli aggiornamenti del CRM

Se lavori nell'area vendite, sai bene che l'inserimento dati è un'attività necessaria, ma ripetitiva. L'AI consente di eliminare l'inserimento manuale dei dati, registrando in automatico le attività di vendita e aggiornando il CRM. Questo processo offre le informazioni approfondite necessarie per chiudere le trattative più rapidamente e libera tempo da dedicare alla costruzione di solide relazioni con la clientela.



Man mano che si procede nel processo di vendita, l'AI registra qualsiasi dato rilevante dalle interazioni con i clienti, compresi messaggi, chiamate ed e-mail. Ad esempio, quando contatti un lead via e-mail, l'AI crea automaticamente un nuovo record sulla trattativa nel CRM e lo aggiorna con i riassunti delle e-mail correlate.

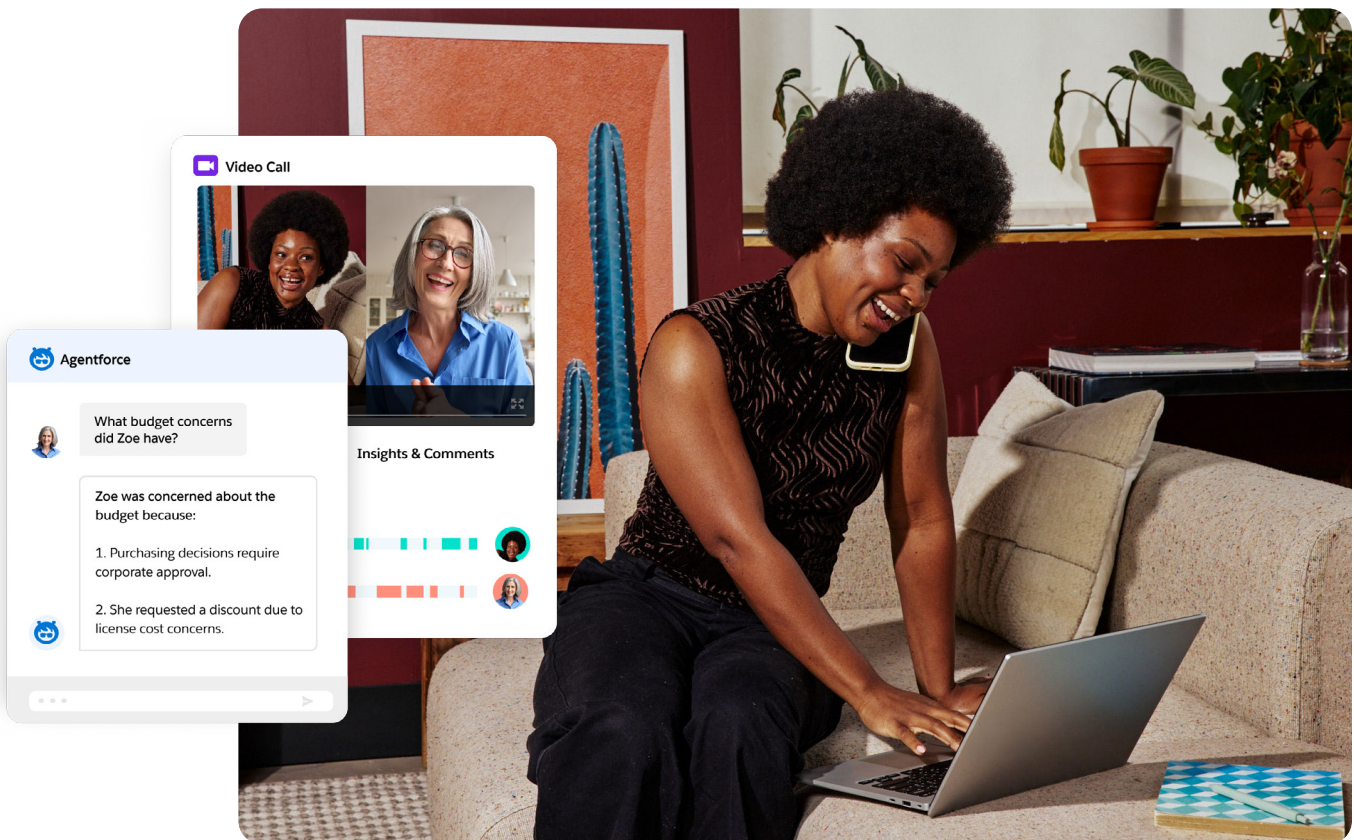
Procedendo, l'AI continua ad agire in ogni fase della trattativa, facendola avanzare al passo successivo, aggiungendo le trascrizioni delle chiamate e creando appunti. Tutte queste attività svolte dall'AI fanno risparmiare tempo a tutto il team e garantiscono che nulla si perda lungo il processo di vendita. Inoltre, i dati vengono organizzati e preparati in modo da massimizzare la capacità dell'AI di analizzare i comportamenti, segnalare i rischi nelle trattative e identificare i passaggi successivi.

Ottieni supporto durante le chiamate con gli appunti automatici

Ogni volta che svolgi una chiamata di vendita devi annotare immediatamente le informazioni critiche. Tuttavia, non è semplice documentare manualmente questi dettagli sul momento ed è facile che vadano persi. E anche se la chiamata viene registrata, riascoltarla per intero richiede tempo. Tempo che tu non hai.

È qui che puoi affidare all'AI il “lavoro sporco”. Durante una chiamata di vendita, puoi avvalerti dell'AI perché prenda appunti al posto tuo, così tu puoi focalizzarti sul cliente. Al termine, l'AI trascriverà la chiamata in riepiloghi strutturati, evidenziando i momenti chiave come le obiezioni sui prezzi e identificando le migliori azioni successive da compiere.

Ora immagina di aver ricontattato il cliente dopo la chiamata, attendendo un po' di tempo prima di ricevere risposta. Quando finalmente il cliente ricomparirà, non sarà necessario cercare di ricordare a memoria la conversazione precedente. In pochi secondi, l'AI ti fornirà tutti i dettagli rilevanti necessari per la chiamata con il cliente, oltre a una presentazione di vendita personalizzata pronta all'uso.



Automatizza le attività con l'assistente vendite nel flusso di lavoro

Mettere tutti i dati necessari a disposizione del tuo team è solo il punto di partenza. Utilizzando i dati sui clienti, l'AI può anche fungere da assistente personale o, come preferiamo dire noi, da “copilota” (anzi, copilot).

I copilot rappresentano l'ultimo livello di innovazione dell'AI e ti permettono di spiegare semplicemente all'AI cosa può fare per te, direttamente nel flusso di lavoro. Aiutano chi vende a lavorare più velocemente, ottenere informazioni approfondite migliori sulle trattative, accedere rapidamente alle informazioni e accelerare i cicli delle trattative.

Quindi, invece di usare uno strumento basato sull'AI scollegato dal tuo CRM, puoi semplicemente aprire il tuo copilot e fargli richieste come:

- crea un piano di chiusura personalizzato
- genera messaggi e-mail
- aiutami con la preparazione della riunione e il follow-up
- prendi appunti in automatico
- trova informazioni approfondite sulle opportunità nella pipeline
- assistimi con le previsioni

Tutto questo permette a te e al tuo team di dedicare più tempo alla costruzione di relazioni con i clienti e perderne meno a passare in rassegna dati e schermate.

Immagina di lavorare come agente di vendita per un brand di prodotti per l'outdoor e di voler identificare e fare ricerche sui tuoi tre lead principali. Fino a pochi anni fa, queste operazioni potevano richiedere ore. Ma con un copilot AI, è un lavoro che si completa in pochi minuti. È possibile identificare la qualità dei clienti potenziali sulla base delle notizie recenti sull'azienda, per esempio sui suoi piani di investimento in nuovi mercati o di espansione del portafoglio prodotti.

Ora immagina di voler inviare un'e-mail a quel cliente per informarlo del lancio di un nuovo sacco a pelo. Ti basterà scrivere un prompt nel tuo CRM utilizzando il linguaggio naturale, ad esempio: “Invia un'e-mail a Richard Reed sulla nostra nuova linea di sacchi a pelo”. L'AI recupererà il record di Richard Reed, verificherà se hai già lavorato con lui e, in pochi secondi, redigerà una bozza di e-mail con le ultime informazioni sul prodotto facendo riferimento alle interazioni precedenti.

Poi, quando il cliente sarà pronto all'acquisto, il copilot potrà suggerire gli orari ottimali per la conversazione sulla base delle sue preferenze passate, generare un elenco di attività, contrassegnare la trattativa come chiusa e aggiornare l'opportunità.

Questa è la potenza offerta da un unico copilot che si avvale dei dati sulle vendite e sui clienti per supportare il tuo team.



AI per le vendite in azione: Crexi

Lo staff di vendita di Crexi risparmia in media cinque ore al giorno grazie all'AI per le vendite.

I team vendite di Crexi, un marketplace di immobili commerciali, dedicavano troppo tempo alle attività manuali come la redazione di e-mail, la preparazione di appunti sulle chiamate e la conduzione di ricerche sui clienti. Di conseguenza, avevano meno tempo per compiti cruciali come la creazione delle relazioni con i clienti e le conversazioni in grado di generare fatturato. Ecco perché l'azienda ha scelto di impiegare l'AI generativa di Salesforce Sales Cloud.

Sales Cloud è una piattaforma CRM completa per le vendite che aiuta i team a gestire ogni aspetto della propria operatività, da strategia e gestione dei lead a chiusura delle trattative e aumento del fatturato. Usando Einstein in Sales Cloud, Crexi è riuscita a semplificare i propri processi di vendita senza compromettere i dati dei clienti.

Oggi lo staff di vendita dell'azienda accede a informazioni approfondite sui clienti e riassunti concisi delle chiamate generati rapidamente dall'AI, risorse che lo aiutano ad adeguare le strategie e mantenere la coerenza nelle comunicazioni. Gli strumenti di AI come Migliore azione successiva offrono anche consigli personalizzati per il follow-up, consentendo risposte più veloci e accurate ai clienti potenziali.

Il risultato? I processi di vendita di Crexi sono fortemente migliorati. Le informazioni approfondite dell'AI provenienti dai dipendenti con le prestazioni migliori potenziano la strategia generale di vendita e consentono ai team di guadagnare in media cinque ore totali al giorno. Oggi i team di vendita di Crexi possono focalizzarsi sul rafforzamento delle relazioni con clienti esistenti e potenziali, per ottenere risultati migliori.

[Leggi la storia completa qui >](#)



80%

Parte della giornata lavorativa del venditore viene risparmiata, consentendogli di concentrarsi sul contatto con il cliente.



I 3 principali casi d'uso dell'AI per l'assistenza

Le aspettative della clientela non sono mai state così elevate: il [72% dei clienti](#) continua a rivolgersi alle aziende che offrono un servizio più veloce. Al contempo, il [69% dei dipendenti dell'assistenza clienti](#) fatica a trovare un equilibrio fra rapidità e qualità.

Come trovare un punto d'incontro fra queste due realtà? L'AI può aiutare i team dell'assistenza clienti a fare di più con meno.

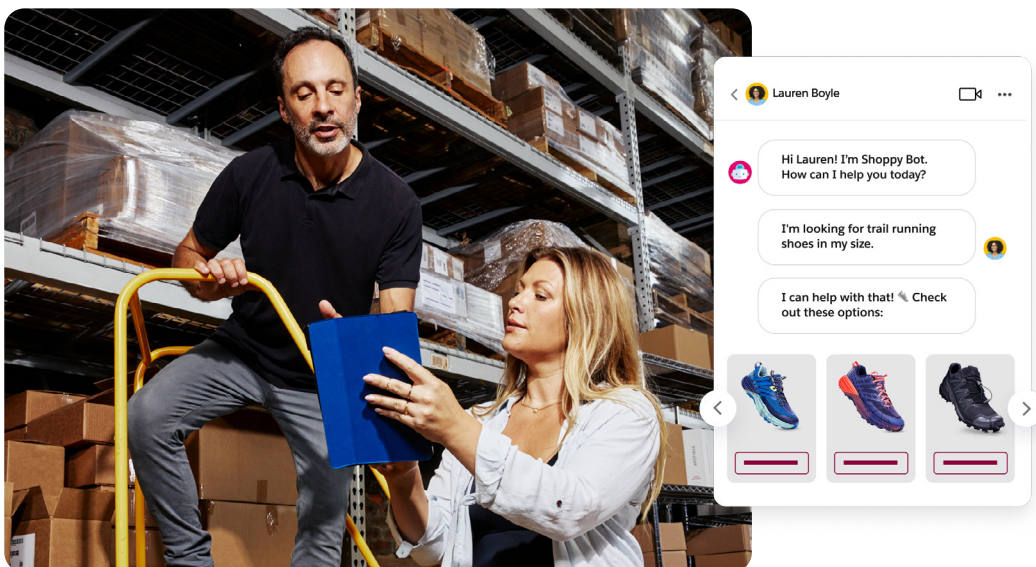
Evadi rapidamente le richieste più semplici della clientela senza l'intervento dello staff

L'AI può essere un prezioso assistente per i team dell'assistenza clienti, che ottimizza il workflow e aumenta la produttività del personale.

Immagina di lavorare come agente dell'assistenza clienti. Hai sempre impiegato tantissimo tempo per evadere un elenco infinito di richieste banali. Ma l'AI può farsi carico di quelle richieste al posto tuo, riducendo il numero di ticket da risolvere in prima persona. Ecco come funziona.

I clienti comunicano in chat con un bot alimentato dall'AI per risolvere le richieste più semplici, vivendo un'esperienza piacevole, fluida e altamente efficiente.

Solo ove le esigenze del cliente superino le capacità del bot basato sull'AI le richieste vengono trasferite a te, l'agente in carne e ossa. A questo punto puoi visualizzare l'intera conversazione fra cliente e bot basato sull'AI, insieme alle azioni già adottate.



Rispondi ai clienti più rapidamente

Anche quando la richiesta è giunta nelle tue mani, l'AI non è fuori dai giochi. Continua a essere lì pronta ad aiutarti a cercare e organizzare le potenziali soluzioni, avvalendosi degli articoli informativi e delle risorse del tuo CRM.

Quando chiedi all'AI di aiutarti con un caso specifico, ti fornirà le informazioni di cui hai bisogno direttamente nella tua console di agente. Ti mostrerà un elenco di articoli informativi consigliati da consultare, contrassegnati in base alla loro rilevanza per il caso in questione.

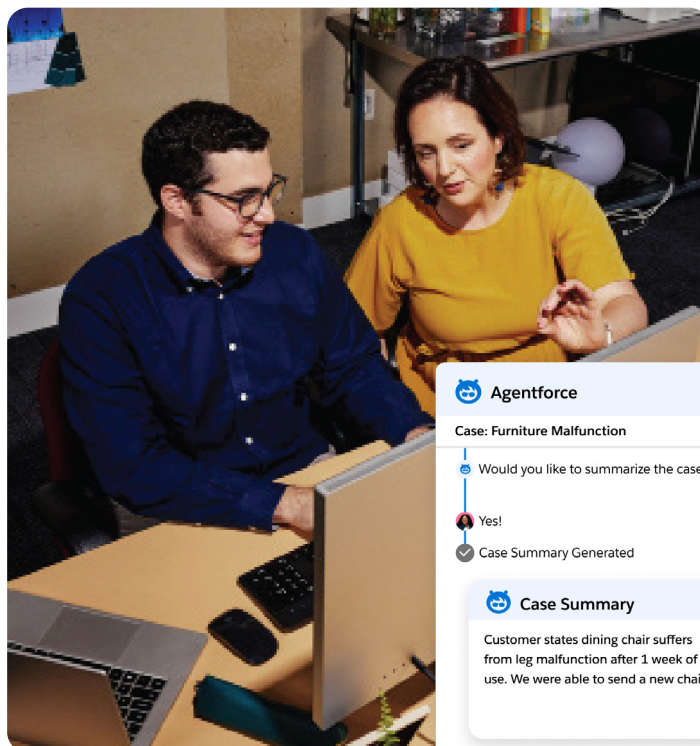
E quando avrai trovato l'articolo che fa al caso tuo, l'AI potrà generare automaticamente un'e-mail di risposta su misura, che potrai personalizzare e inviare al cliente. Potrà anche rilevare un eventuale aumento di negatività, offrire consigli per mitigare una situazione difficile e avvisare un supervisore per chiedere altre opzioni di risoluzione.

Riassumi rapidamente conversazioni e casi

Terminata la conversazione ed eseguite le azioni necessarie, è il momento di registrare il caso. L'AI generativa può redigere in automatico un riassunto del caso basato su dati e cronologia, salvandolo direttamente sul profilo del cliente per consentire anche in futuro interazioni e risposte più consapevoli.

Tutto questo non solo fa guadagnare tempo, ma consente anche ai team operativi dell'assistenza di analizzare i carichi di lavoro e creare articoli informativi o nuovi workflow per migliorare costantemente la qualità del servizio.

Quando chiudi i casi, puoi anche utilizzare l'AI generativa per creare e inviare sondaggi sulla soddisfazione della clientela e per riepilgarne le risposte.





AI per l'assistenza in azione: MadeComfy

In media, il 41% delle richieste che giornalmente arrivano al servizio di messaggistica istantanea di MadeComfy viene risolto dai bot basati sull'AI senza l'intervento umano.

MadeComfy, un'azienda che gestisce affitti a breve termine, aveva bisogno di migliorare il proprio sistema di comunicazione con gli ospiti. Grazie a Salesforce Service Cloud è riuscita a integrare i dati provenienti da sistemi di biglietteria, sistemi di prenotazione ecc. per uniformare e migliorare le interazioni con i clienti in ogni punto di contatto. L'AI ha svolto un ruolo centrale in questa trasformazione.

Service Cloud è una piattaforma completa alimentata dall'AI che trasforma il modo in cui i team dell'assistenza clienti creano valore, dal contact center al lavoro sul campo. Con Einstein for Service, MadeComfy ha affidato ai bot basati sull'AI la gestione delle domande di routine. L'azienda è stata in grado di automatizzare le risposte alle richieste più comuni, e oggi il 41% di quelle ricevute via chat viene evaso senza l'intervento dei dipendenti. Quest'automazione consente al team di concentrarsi su questioni più complesse, migliorando l'efficienza generale del servizio clienti.

Einstein for Service supporta ulteriormente il team dell'assistenza clienti di MadeComfy creando riepiloghi concisi delle interazioni e salvandoli sui profili dei clienti. Questa funzione garantisce una comunicazione coerente e aiuta lo staff a visualizzare rapidamente la cronologia di clienti e casi, per fornire un servizio di alta qualità.

[Leggi la storia completa qui >](#)



41%

L'8% delle richieste giornaliere di chat in tempo reale di MadeComfy viene gestito da bot basati sull'intelligenza artificiale, senza intervento umano.



Conclusione

L'AI è in grado di aumentare trasversalmente la produttività delle piccole aziende, dalle attività di marketing e vendita fino all'assistenza clienti. E quando l'AI è integrata nel CRM, puoi dire addio al tempo perso nel continuo passaggio da una scheda all'altra. Tutto ciò di cui abbiamo parlato prima si può fare su un'unica piattaforma, che ti offre tutto quello che ti serve per:

- raggiungere il tuo pubblico target inviando il messaggio giusto al momento giusto
- dare al team di vendita gli strumenti giusti per chiudere più trattative, più velocemente
- concludere le trattative in modo efficiente e aiutare la clientela a trovare le risposte in autonomia

Per iniziare subito a costruire il tuo futuro con l'AI, dai un'occhiata a queste risorse e questi casi d'uso.



Marketing

Scopri di più su come usare l'AI nel marketing.

[Leggi il report](#)

[Guarda la demo](#)



Vendite

Scopri di più sulle soluzioni basate sull'AI per le vendite.

[Scarica il Manuale](#)

[Guarda la demo](#)



Servizio clienti

Scopri come l'AI sta trasformando l'assistenza clienti.

[Leggi il report](#)

[Guarda la demo](#)



Esplora altri casi d'uso

e applicazioni di settore dell'AI nella nostra Libreria dei casi d'uso dell'AI.

[Esplora](#)



Verifica se la tua azienda è pronta a implementare l'AI

con la nostra Valutazione sulla preparazione all'AI.

[Inizia subito](#)



Le informazioni contenute nel presente report sono fornite esclusivamente per la comodità dei nostri clienti e a titolo puramente informativo. La pubblicazione non implica l'approvazione da parte di Salesforce, Inc. Salesforce non garantisce l'esattezza né la completezza delle informazioni, del testo, delle immagini, dei link o di altri elementi contenuti nella presente guida. Salesforce non garantisce che i consigli contenuti nel report consentano di raggiungere risultati specifici. Si raccomanda di consultare il proprio avvocato, contabile, architetto, consulente aziendale o tecnico professionista per ricevere consulenza specifica in merito al proprio caso.

© Copyright 2024, Salesforce, Inc. Tutti i diritti riservati.