



Le soluzioni digitali con ChatGPT per vendere di più e meglio

Relatori

Marco Tomasetta - managing partner e co-owner

Federico Bussi - client manager



CHI SIAMO



CRMpartners si occupa di consulenza e implementazione di **soluzioni digitali**.

Prima start-up e oggi PMI innovativa, realizziamo progetti agili e attenti al cliente (NPS 9,7). Siamo unico **Premium Partner** italiano di **ZOHO** e **FRESHWORKS**.

Sedi: Roma, Milano, Caserta, Madrid, Lugano, Colombia

Personale: 50 (interni e professionisti)

Fatturato 2022: ~ **3.5 M**



CRMpartners Srl
tra le prime 100 PMI
in Italia "Campioni
della Crescita"
(Repubblica)

Certificazioni ottenute:



Focus

Consulenza e implementazione di soluzioni digitali SMART alternative al mainstream



L'avvento dell'**Intelligenza Artificiale**



*“L'avvento dell'**IA** avrà un impatto sulla società e sull'essere umano ancora maggiore di quello che è stato l'avvento dell'elettricità o del **fuoco**.”*

Sundar Pichai - CEO Google

Cos'è Chat GPT ?

ChatGPT è un modello di *intelligenza artificiale* sviluppato da **OpenAI** [USA, 2015] basato sull'architettura GPT (*Generative Pre-trained Transformer*) [...] al fine di **apprendere il linguaggio umano** e generare risposte coerenti e rilevanti alle domande degli utenti.

ChatGPT può comprendere e generare testo in diverse **lingue** ed è in grado di svolgere diverse attività linguistiche [...] Tuttavia, è importante notare che ChatGPT **non possiede una vera comprensione del mondo** come gli esseri umani, ma si basa esclusivamente sui **modelli statistici** appresi durante l'addestramento per generare risposte coerenti.

Cos'è **Chat GPT** ?

ChatGPT ver GPT-3.5 = 175 miliardi di parametri

ChatGPT ver 4 calcolerà dati su **100 trilioni** di parametri (ovvero 100 miliardi di miliardi), 571 volte la potenza di calcolo di ChatGPT 3.



Quali saranno gli
effetti dell'IA sul modo
di fare business?

Effetti dell'IA sul modo di fare business

Potenziare le aziende

Efficacia ed efficienza,
automatizzazione dei
processi, robots a controllo
remoto

PWC Studios

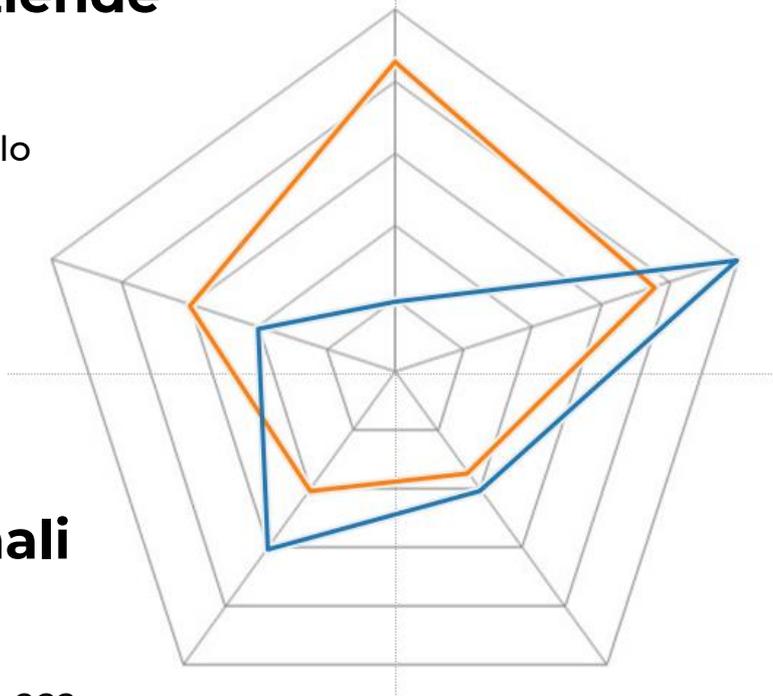
Capacità previsionali

Trend di mercato, forecast,
patterns e modelli ricorrenti,
reportistica, *next best action*, ecc.

Impatto sull'economia mondiale

+15.7 trilioni \$ entro il 2030
26% in Cina e Nord America

PWC Studios



Big data, profilazioni e
segmentazioni *tailor made*

Accesso alle informazioni

L'IA di ZOH0 al servizio della vendita

Zoho in Numeri

25

Anni

12K+

Dipendenti

45+

Applicazioni

+1000

Aziende italiane
servite da
CRMpartners

180

Paesi

50M+

Utenti

100%

Privata

10

Data Centers

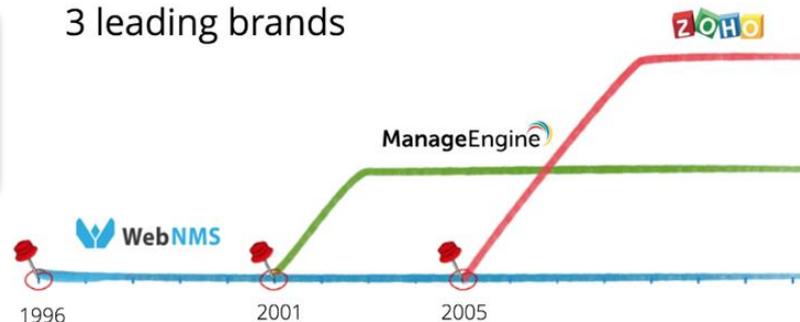
12

Uffici nel
mondo

1500+

Partners

3 leading brands



l'IA dell'ecosistema Zoho

Zoho Corp ha sviluppato dal 2017 la sua IA, un algoritmo di machine learning integrato all'interno dell'ecosistema di applicativi.



IA di Zoho powered by OpenAI

Zoho sta inoltre combinando le capacità di intelligenza artificiale con le API di **OpenAI** integrando alcune funzionalità di **ChatGPT** a **Zoho CRM** e altre applicazioni:

- Possibilità di generare **report in Zoho Analytics**
- Supporto alla **pulizia di un dataset**
- Supporto ai **processi di helpdesk**
- Supporto alla gestione e creazione di **Chat e Chatbot**
- Supporto alle attività di **social media management**

Ricerca avanzata nelle **app Zoho**

The screenshot displays the Zoho Search interface. At the top left, there is a search bar labeled "Zia Search" with a magnifying glass icon and a "Cerca" button. Below the search bar is a vertical sidebar menu with the following items: "Tutte le app", "People", "Contacts", "Mail", "Cliq", "Connect", "Docs", "CRM", "Books", "Desk", and "Creator". The main area shows a grid of app icons: CRM, Desk, Notebook, Social, Writer, Cliq, Mail, SalesIQ, Analytics, DataPrep, Assist, Meeting, and LandingPage. Below the grid, there are four search tips:

- # Cerca per applicazione**: Limita ricerca ad una app specifica. Ad esempio `#mail` oppure `#crm`
- @ Cerca per contatto**: Sei interessato solo a risultati correlati ad un particolare contatto? Prova `@john`
- 🔍 Filtri ottimizzati**: Troppi risultati? Utilizza filtri per limitare i risultati
- 👉 Azioni rapide**: Rispondi tramite e-mail, inizia una conversazione, modifica un record e altro...

At the bottom of the interface, there is a status bar with a "Chat non lette" indicator, "Canali" and "Contatti" icons, and a text box that says "Ecco la tua Smart Chat (Ctrl+Spazio)". On the far right, there are icons for chat and a trash bin.

Recommendations & **best time to contact**

L'IA ti suggerisce **prodotti correlati** e il momento migliore per contattare i tuoi Clienti.

←

Paul Smith

Last Update : 30 minute(s) ago

Edit

⋮

OVERVIEW

TIMELINE

Contact Owner Melinda

Email paulsmith@hotmail.com

Phone 📞 555-555-555

Mobile 📞 555-555-555

Department Engineering

Best time for - Today

📞 Best time to Call

★ **5.30 PM** in 30 minutes ☹

✉ Best time to Text

★ **6.00 PM** in 1 hour ☹

Finance Details

Ordered Items ▾

Shipments In Progress ▾

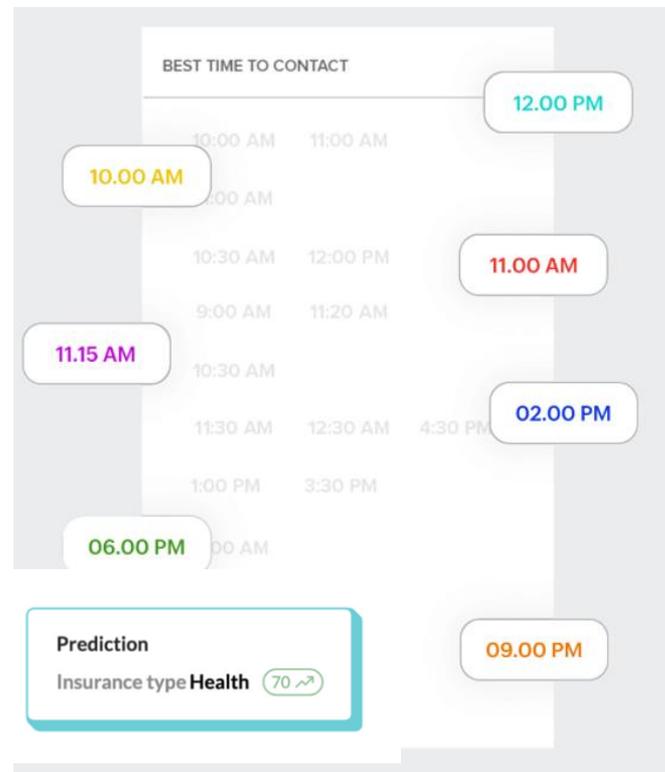
Receivables & Payables ▾

Recommendation < >

Bundle

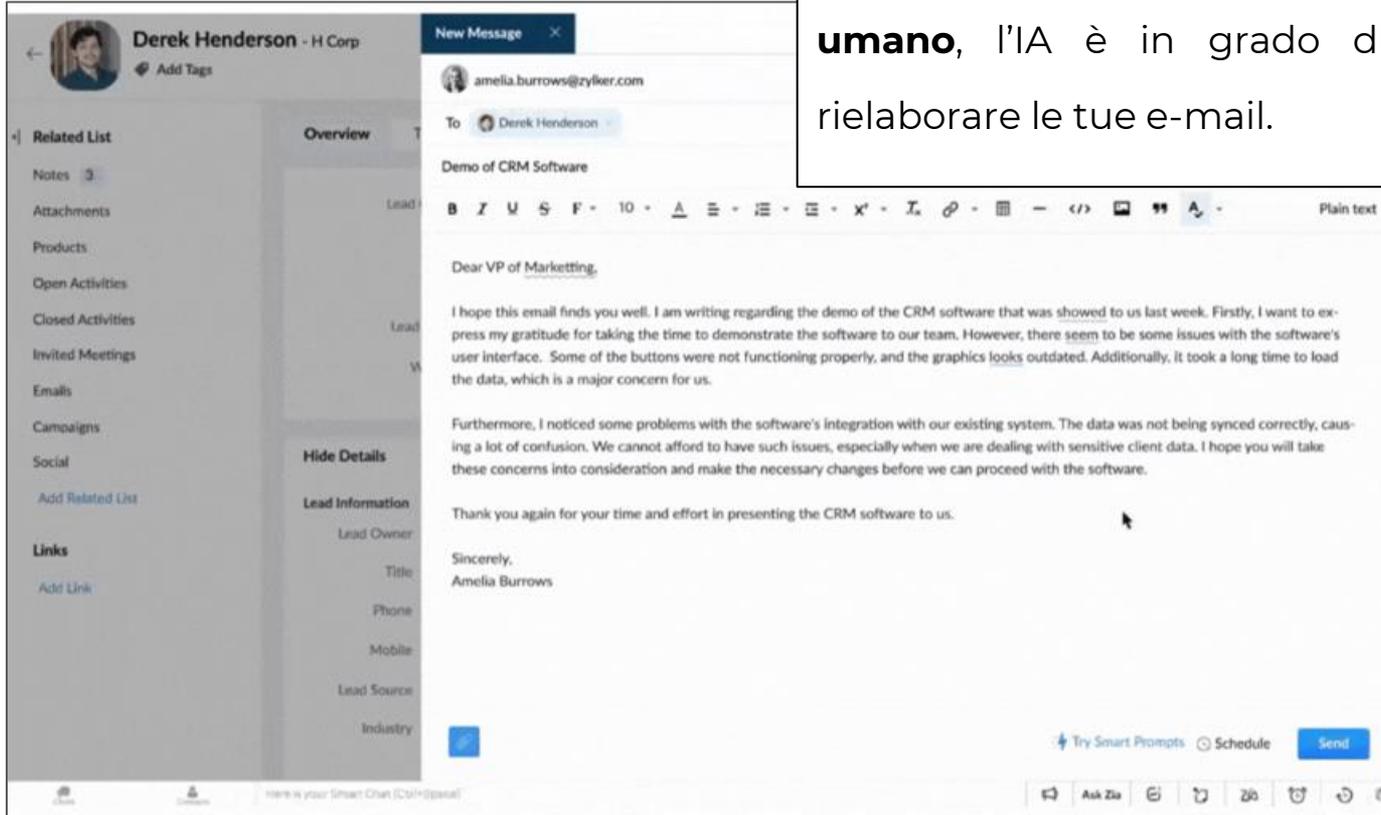
1. Ford Mustang
2. Custom Fitted Car Mats
3. Repair Insurance

[View Details](#)



Rielaborazione di **contenuti testuali**

Grazie alla comprensione del linguaggio umano, l'IA è in grado di scrivere e rielaborare le tue e-mail.



Derek Henderson - H Corp
Add Tags

Overview

Related List

- Notes 3
- Attachments
- Products
- Open Activities
- Closed Activities
- Invited Meetings
- Emails
- Campaigns
- Social
- Add Related List

Links

- Add Link

Hide Details

Lead Information

- Lead Owner
- Title
- Phone
- Mobile
- Lead Source
- Industry

New Message

To: Derek Henderson

Demo of CRM Software

Dear VP of Marketing,

I hope this email finds you well. I am writing regarding the demo of the CRM software that was showed to us last week. Firstly, I want to express my gratitude for taking the time to demonstrate the software to our team. However, there seem to be some issues with the software's user interface. Some of the buttons were not functioning properly, and the graphics looks outdated. Additionally, it took a long time to load the data, which is a major concern for us.

Furthermore, I noticed some problems with the software's integration with our existing system. The data was not being synced correctly, causing a lot of confusion. We cannot afford to have such issues, especially when we are dealing with sensitive client data. I hope you will take these concerns into consideration and make the necessary changes before we can proceed with the software.

Thank you again for your time and effort in presenting the CRM software to us.

Sincerely,
Amelia Burrows

Try Smart Prompts Schedule **Send**

Ask Zia

Content summary & data enrichment

Home Feeds Leads Accounts Contacts Deals Prospects Social

Michael Anderson
XYZ Solutions
Lead
Chat Call Mail

Email - Competitor Alert 12:37 PM
Thank you for meeting with us
Mentioned: Ventura Capitalists
Sentiment: 😊 1 😡 1
[View Email](#)

Signals Feeds
Melinda Anderson
XYZ Solutions
Competitor Alert
Thank you for meeting with us 12:37 PM
😊 1 😡 1

Thank you for meeting with us
From: michael_anderson@xyz.com
To: burrows.amelia@zylker.com

Hello there,

I was a pleasure having your team in the meeting, we feel it will be better if we can add **XYZ Solutions** in the package we discussed. I really appreciate that even though it is a bit more expensive.

It is good to switch to your services since **ABC Corp** is terrible at customer service and their preliminary setup is finalized by next week.

Looking forward to hearing from the team.

Regards,
Michael Anderson - Sales & Marketing Director, XYZ Solutions
Telephone: (208) 426-2022
Email: michael_anderson@xyz.com
Location: 16 Freedom St, Deer Hill 58-500, Poland
Web: xyzsolutions.com

Data Enrichment by Zia

Zia has discovered the following data related to the Company "Airbnb" and the Email "mike@airbnb.com"

Zoho CRM Fields	Value	Update	Enrichment Value
Other Phone		<input checked="" type="checkbox"/>	0008004405
Other State		<input checked="" type="checkbox"/>	New York
Other Street		<input checked="" type="checkbox"/>	150 east 30th street New Yourk, Ne...
Other Zip		<input checked="" type="checkbox"/>	10016
Twitter		<input checked="" type="checkbox"/>	vamotravel
Phone		<input checked="" type="checkbox"/>	9732714833
Other City		<input checked="" type="checkbox"/>	New York
Other Country		<input checked="" type="checkbox"/>	USA

[Configure field mapping](#) Cancel Update Contact

IA Smart prompts

L'IA fornisce un **summary** delle informazioni chiave su Lead e Clienti.

The screenshot displays a CRM interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar includes sections for 'Related List' (Notes, Attachments, Products, Open Activities, Closed Activities, Invited Meetings, Emails, Campaigns, Social, Add Related List) and 'Links' (Add Link). The main content area has tabs for 'Overview' and 'Timeline', with 'Overview' selected. It shows a 'Website' link for 'http://www.zylkercorp.com' and a 'Last Update' timestamp of '05:34 PM'. Below this is a 'Hide Details' section titled 'Lead Information' containing two columns of data:

Lead Information	
Lead Owner	Joane Lee
Title	
Phone	
Mobile	+1 505 750 3603
Lead Source	Cold Call
Industry	
Company	Zylker Corp
Lead Name	Jared Cruller
Email	jaredcruller@zylker.com
Fax	
Website	http://www.zylkercorp.com
Lead Status	Hot Lead
No. of Employees	5956
Rating	
Created By	Peter Gallante

At the bottom of the interface, there is a navigation bar with icons for back, forward, and other actions.

Chattare con l'IA!

Grazie all'IA di Zoho non è necessario analizzare il database per trovare ciò che stai cercando, sarà sufficiente **chattare!**

Case Escalation Rules
Scoring Rules
Marketing Attribution
Segmentation

Zia
Data Enrichment
Prediction
Recommendation
Communication
Conversational AI
Vision
Notifications
Smart Prompt 

RELATED LIST

Notes
Zoho Projects
Emails
Attachments
Open Activities
Stage History 
Competitors
Closed Activities
Products
Quotes
Sales Orders
Contacts Roles 
Cases
Zoho Survey

SALES SUMMARY

Lead Conversion Time: NA

Deal Owner: Burrows Amelia 
Stage: Value Proposition
Probability (%): 40
Expected Revenue: \$ 4,000.00 
Closing Date: Feb 15, 2018

Stage 
Value Proposition 

CONTACT PERSON

 Haroldson Chery
1300 797 220

[HIDE DETAILS](#) 

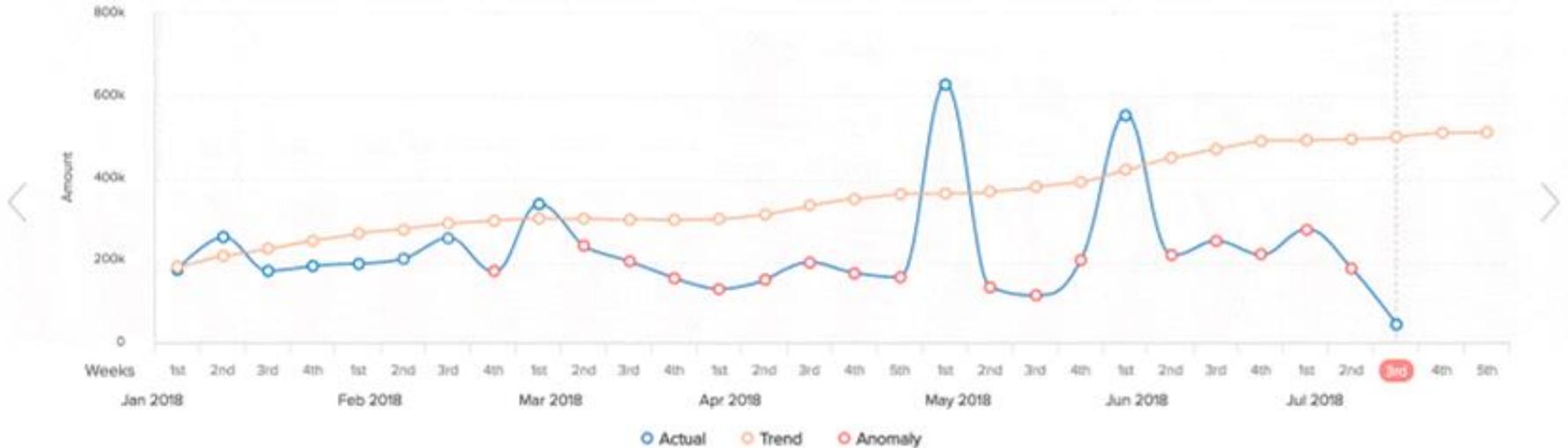
Deal Information

Forecast di vendita

L'IA è in grado di prevedere le vendite attese e ti avvisa quando rileva anomalie impreviste (positive o negative). In questo modo è possibile sfruttare un'occasione momentanea o intervenire e risolvere tempestivamente un problema.

Potentials Closing By Amount

Selected Users: 32 ▾ Current Year ▾ Weekly ▾



L'IA suggerisce l'automazione dei **processi**

Rilevando le tue attività più frequenti, l'IA suggerisce di configurare **workflows che le facciano al posto tuo.**

Suggested Macros
×

We've listed the actions that you frequently use. You can now perform all of these actions in a single click using Macros. [Learn more](#)

3 times in a week

Sent Mail	Voice Message Noti
Field Update	Status - Voice Messa
Task	Call Back in 2 Days

Please specify a Macro Name

[Write My Own](#)

Recommendation for workflow

@ Contacts

WHEN

When do you want to execute this rule?

On a record action
 On a Date/Time @
 Based on Score
 Based on recommendation

Execute Recommended date

CONDITION
1

This rule will be applied to the records that matches the conditions mentioned in the recommendation builder [Product recommendation](#)

Would you like to add some additional condition to this rule? Yes No

⚡ Instant Actions

⌚ Scheduled Actions

In **conclusione**

L'avvento dell'**IA** porterà nel prossimo futuro:

- Nuove **Opportunità di business**
- Nuovi mestieri e **figure professionali**
- **Crescita economica mondiale cross-settoriale**
- Nuove **leggi e normative**



*“Da un grande potere
derivano grandi
responsabilità”*

Zio Ben



Prova subito in FREE ZOHOO ONE



CONTATTI

Tel. +39 0282959129

Sito web www.crmpartners.it

Email contatto@crmpartners.it

Roma Via Angelo Bargoni, 78 - 00153

Milano Via Giulio Belinzaghi, 15 - 20159

