

Marketing genera il lead. Lo SLA evita che venga perso.

Velocità, Voice AI e regole condivise per convertire meglio.

FB

Fernando Bacaicoa
Co-CEO · Educaedu

Problema

Regola

Protocollo

Controllo

Impatto

01

IL PROBLEMA



La guerra Marketing vs. Admissions è un problema di sistema

- Marketing contesta la velocità di contatto
- Admissions contesta la qualità dei lead
- Senza regole comuni, ogni opportunità viene gestita diversamente

“Generare lead non basta: vanno gestiti nei tempi e nei modi giusti.”

02

LA REGOLA D'ORO



I primi 5 minuti cambiano la conversazione

- Il candidato è al picco di interesse quando chiede informazioni
- Contattarlo entro 5 minuti moltiplica ×4 la probabilità di risposta
- La Voice AI copre picchi, fuori orario e assenza di consulenti

“Consulente disponibile: chiama. Altrimenti l'AI interviene al minuto 0.”

03

IL PROTOCOLLO



SLA ibrido: 3 regole per non perdere opportunità

3

Sequenza 3×3

9 contatti in 3 giorni

- Chiamata umana o AI
- WhatsApp e contenuti
- Email e nuove fasce di chiamata



Assegnazione Automatica

Decide il CRM, non il consulente

- Distribuzione equa
- Priorità in base ai segnali
- Riassegnazione se lo SLA non è rispettato



Voice AI

Contatta, qualifica e trasferisce

- Chiamata immediata
- Scoring del candidato
- Trasferimento a caldo al consulente

“Un tentativo fallito non rende un lead «non contattabile».”

04

COME ATTIVARLO



Collega contatto, CRM e nurturing

1

Definisci tempi massimi di risposta e cadenze obbligatorie

2

Standardizza stati e motivi di chiusura nel CRM

3

Porta in nurturing i lead che rimandano o non rispondono

4

Riattiva lo storico con Voice AI nei momenti chiave

“Ogni chiusura deve indicare la prossima azione.”

05

L'IMPATTO



Dalla frizione interna a un sistema commerciale



< 5 min

Obiettivo per il primo contatto



3×3

9 contatti multicanale prima di scartare



30 min

Riferimento per riassegnare lead non gestiti



1 SLA

Marketing e Admissions operano con le stesse regole

“La tecnologia non sostituisce il processo: permette di rispettarlo sempre.”

— Fernando Bacaicoa, Co-CEO · Educaedu