

# Cinco formas en que las soluciones para vendedores con tecnología de IA mejoran el rendimiento de las ventas



# Índice

<b>Introducción</b> _____	página 3	<b>Caso de éxito</b> _____	página 10
<b>Cambiar las necesidades de los compradores requiere una evolución rápida de las ventas</b>		<b>Securitas</b>	
<b>1</b> _____	página 5	<b>4</b> _____	página 11
<b>Impulse la productividad de las ventas</b>		<b>Tome medidas basadas en información</b>	
<b>2</b> _____	página 7	<b>5</b> _____	página 12
<b>Potencie la venta digital y remota</b>		<b>Mejore la inteligencia de las relaciones</b>	
<b>3</b> _____	página 9	<b>6</b> _____	página 13
<b>Garantice clientes potenciales de alta calidad y trayectos de clientes integrados</b>		<b>Cómo puede ayudar Microsoft</b>	

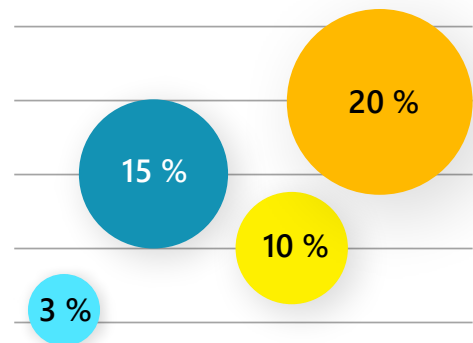
## Este eBook está dirigido a

profesionales de ventas de empresa a empresa (B2B) que buscan sobresalir en un mercado cambiante aprovechando el poder de la tecnología de IA.

# Introducción: Cambiar las necesidades de los compradores requiere una evolución rápida de las ventas

Las organizaciones dedicadas a las ventas están experimentando cambios importantes en la compra y venta B2B, liderados por los millennials que son expertos en tecnología. Los compradores prefieren las interacciones de ventas digitales frente a las interacciones en persona, están más informados, interactúan a través de diversos canales y valoran las experiencias auténticas. Satisfacer estas necesidades requiere liberar a los vendedores para que pasen más tiempo con los clientes, obteniendo información útil rápidamente y comprendiendo las necesidades de los clientes en cada interacción.

Para prosperar en este entorno cambiante, las empresas pueden ayudar a los vendedores a automatizar procesos, obtener información útil y optimizar la productividad mediante la IA. En este eBook, exploramos cómo la IA remodela estratégicamente las ventas B2B para la era moderna.



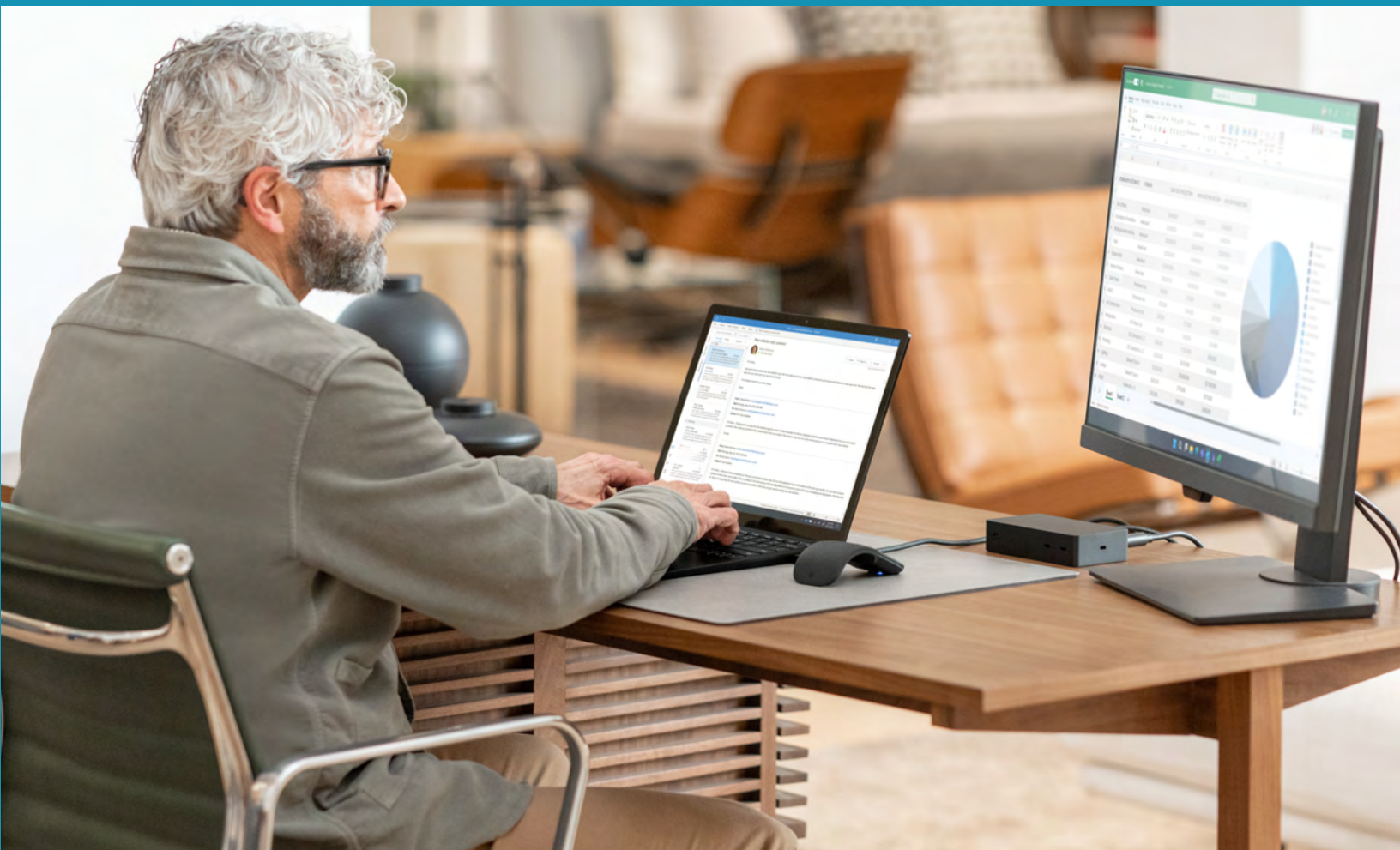
Las empresas que invierten en IA están experimentando un aumento de los ingresos del 3 % al 15 % y un aumento del ROI de las ventas del 10 % al 20 %.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>"[Marketing and sales soar with generative AI](#)", McKinsey, 11 de mayo de 2023.

Una solución de ventas basada en la nube y enriquecida con IA como Microsoft Dynamics 365 Sales con Microsoft Copilot for Sales aumenta la productividad, amplía las experiencias individualizadas de los clientes y pone en primer plano las mejores oportunidades.

Unificar los datos aislados de las ventas, el marketing y las operaciones en el embudo de ventas ofrece a los equipos una vista en 360 grados de los clientes, lo que les ayuda a profundizar las relaciones y llegar a una respuesta positiva más rápido. La IA de última generación, la información en tiempo real y las herramientas de colaboración sin fisuras ayudan a los vendedores a lograr más en menos tiempo sin perder el contacto personal.

Este eBook le enseñará cómo potenciar a su equipo con estas nuevas herramientas.



# 1. Impulse la productividad de las ventas

Los procesos manuales frenan la productividad del equipo de ventas. Las herramientas que automatizan los procesos mundanos y permiten la comunicación y la colaboración les permiten interactuar con los clientes.

- **Reduzca las tareas mundanas:** genere correos electrónicos contextuales utilizando datos de gestión de relaciones con el cliente (CRM) y cree resúmenes automatizados para hilos de correo electrónico y reuniones.
- **Mueva las ofertas más rápido.** Ayude a los vendedores a optimizar sus esfuerzos y mejorar la productividad con puntuación de oportunidades impulsada por IA y captura de datos automatizada y asistencia para tareas, a las que se puede acceder fácilmente dentro del flujo de trabajo.
- **Manténgase actualizado.** Colabore en acuerdos y actualice registros de clientes en el flujo de trabajo con la sincronización automática de datos entre Dynamics 365 Sales y otras aplicaciones.





#1

Según McKinsey, las ventas y el marketing son la función número uno que utiliza la IA generativa.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> "The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year", McKinsey, 14 de abril de 2023.

## 2. Potencie la venta digital y remota

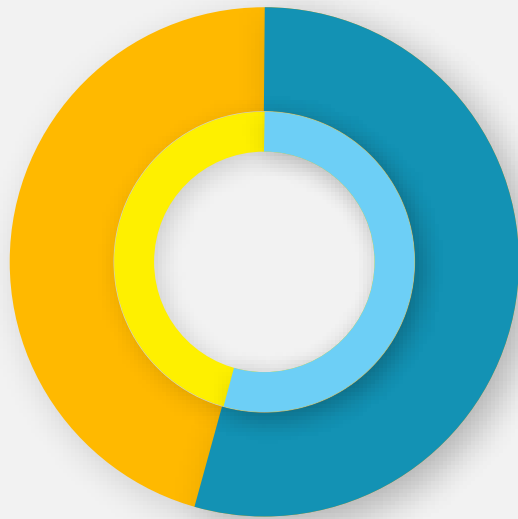
Debido al creciente enfoque en las experiencias digitales como el modelo de interacción principal, es probable que sus equipos de ventas trabajen con los clientes desde casi cualquier lugar. CRM necesita apoyar a los vendedores remotos con la capacidad de liderar experiencias digitales inmersivas, como reuniones virtuales y demostraciones en 3D.

Con una solución conectadas de ventas y marketing, puede hacer lo siguiente:

- **Impulsar la colaboración.** Ofrezca un compromiso virtual coordinado al conectar Dynamics 365 con Microsoft Teams, creando un centro de colaboración empresarial que reúna a colegas, clientes y datos contextuales de los clientes.
- **Entregar conocimientos en cualquier lugar.** Brinde a todos la posibilidad de acceder a herramientas de IA. Se puede acceder a Copilot for Dynamics 365 Sales donde trabajan los vendedores, incluidos Microsoft Outlook y Microsoft Teams, además de la plataforma Dynamics 365 Sales.
- **Desarrollar habilidades integrales de venta.** Genere mejoras continuas en función de la información en el momento sobre la emoción del cliente, las menciones a la competencia, las opiniones, la relación entre conversación y escucha y las prioridades en las llamadas para permitir las ventas guiadas a través de Inteligencia de conversación.



**60 %**



**Para 2028, el 60 % del trabajo de vendedor B2B se ejecutará a través de interfaces de usuario conversacionales mediante tecnologías de ventas de IA generativa, en comparación con menos del 5 % en 2023, según Gartner, Inc.<sup>3</sup>**

<sup>3</sup>["Gartner Expects 60% of Seller Work to Be Executed by Generative AI Technologies Within Five Years"](#), Gartner, Inc., 21 de septiembre de 2023.

## 3. Garantice clientes potenciales de alta calidad y trayectos de clientes integrados

Los equipos de ventas necesitan clientes potenciales de alta calidad y relaciones sólidas con los clientes para aumentar los ingresos. Al unificar datos y procesos y aplicar IA, procesos y colaboración de próxima generación, pueden obtener información sobre las necesidades de los clientes y optimizar la generación de leads.

Conectar su CRM con capacidades de conocimiento del cliente puede ayudarlo a:

- **Ofrecer recorridos de clientes conectados:** comprenda a sus clientes como nunca antes y cree experiencias verdaderamente personalizadas.
- **Conocer a sus clientes:** unifique y enriquezca los datos de marketing, ventas y servicios para crear una imagen clara de sus clientes y prevea oportunidades futuras en tiempo real con la IA.
- **Generar clientes potenciales de alta calidad.** No pierda ningún cliente potencial al aprovechar la puntuación automatizada para calcular los umbrales listos para las ventas que indican el momento óptimo para el traspaso de clientes potenciales.



## Caso de éxito: Securitas

El proveedor sueco de servicios de seguridad Securitas se compromete a mantener seguras a millones de personas y organizaciones en todo el mundo combinando personas con tecnología. Como parte de esta misión, Securitas ha lanzado una plataforma CRM que se basa en Dynamics 365 para brindar un mejor soporte a sus equipos de ventas, obtener información más significativa a través de los datos de ventas y clientes, y fomentar una mayor transparencia y colaboración entre sus equipos de clientes.<sup>4</sup>

### Beneficios de Dynamics 365 Sales

- Comprensión a profundidad de las necesidades del cliente
- Disponibilidad instantánea de datos para impulsar sinergias comerciales
- Informes acelerados e información de datos



La plataforma CRM [Dynamics 365 Sales] realmente ha mejorado la forma en que atendemos a nuestros clientes, nuestras capacidades de mercado y nuestras ofertas digitales. Y constituye el componente clave de cómo aprovechamos los datos de nuestros clientes y lo que queremos lograr en el futuro como empresa".

**Hillevi Agranius:**  
Director  
de Información,  
Securitas

<sup>4</sup> ["Microsoft Customer Story-How Microsoft Dynamics 365 is helping Securitas to transform operations and make the world a safer place"](#), Microsoft, 4 de julio de 2023.

## 4. Tome medidas basadas en información

Los vendedores y líderes de ventas pueden utilizar la IA para aumentar su conocimiento y experiencia para maximizar su tiempo y generar más ingresos.

Mediante el uso de la tecnología de CRM mejorada con IA, puede ayudar a sus equipos de ventas con lo siguiente:

- **Reducir el tiempo de comercialización de nuevas ideas e iniciativas:** utilice un copiloto para realizar una lluvia de ideas sobre textos de marketing para campañas de correo electrónico, cree nuevos segmentos de marketing específicos y utilice lenguaje natural para inferir información crítica a partir de los datos de sus clientes.
- **Centrarse en los clientes adecuados:** priorice su canalización con modelos de puntuación basados en IA, resúmenes automatizados de oportunidades y visualizaciones de datos.
- **Tomar la mejor acción:** obtenga recomendaciones priorizadas para actividades de participación y notificaciones sobre la actividad de los contactos y las próximas fechas de cierre.



En un entorno de ventas inconexo, podemos seguir a cada cliente mucho mejor con mensajes, promociones y eventos mejorados y continuos. Con campañas dirigidas, estamos convirtiendo contactos en prospectos y prospectos en clientes".<sup>5</sup>

**Pierangelo Colacicco:** director de tecnología de la información e innovación digital, Natuzzi

<sup>5</sup> ["Microsoft Customer Story-Natuzzi uses Dynamics 365 to redefine the luxury furniture experience with a data-first approach"](#), Microsoft, 5 de junio de 2023.

## 5. Mejore la inteligencia de las relaciones

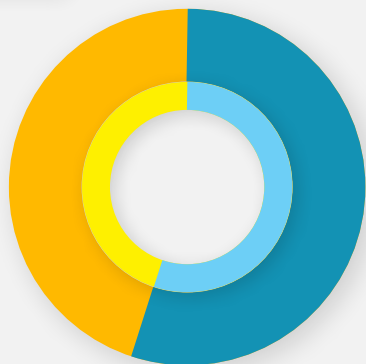
Puede comprender de manera tridimensional el comportamiento y las necesidades del cliente mediante el uso de una nube inteligente de ventas y marketing de embudo completo para unificar los sistemas de mantenimiento de registros, los sistemas de interacción y los datos de los clientes en una experiencia única y fluida.

Al aprovechar estas capacidades, puede hacer lo siguiente:

- **Personalizar la experiencia del cliente.**  
Aprovechar los conocimientos y las predicciones de herramientas de IA para orquestar recorridos en tiempo real e impulsar la interacción uno a uno.

- **Pasar de llamadas frías a presentaciones cordiales.** Ayudar a los vendedores a encontrar más oportunidades al descubrir contactos que pueden presentar nuevos clientes potenciales.
- **Ofrecer recorridos de clientes conectados:** comprenda a sus clientes como nunca antes y cree experiencias verdaderamente personalizadas.

65 %



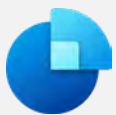
Como resultado, el 65 % de las organizaciones que utilizan IA generativa en ventas y marketing reportan aumentos de ingresos del 5 % o más.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> ["The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year"](#), McKinsey, 14 de abril de 2023.

## 6. Cómo puede ayudar Microsoft

### Dynamics 365 Sales

Al usar IA integrada y el machine learning, sus equipos pueden usar Dynamics 365 Sales para elevar las operaciones de previsión e ingresos a la vez que mejoran el rendimiento del vendedor con las mejores acciones siguientes recomendadas y el entrenamiento en tiempo real. Independientemente de dónde trabajen, los equipos pueden mantener en el flujo de trabajo sin problemas, automatizar las tareas administrativas y mejorar los resultados de los clientes con información al alcance de la mano.



[Más información sobre Dynamics 365 Sales >](#)

### Dynamics 365 Customer Insights

Combine datos con la orquestación de viajes en tiempo real y la IA de próxima generación. Comience con la plataforma de datos del cliente o con la orquestación del trayecto y cree experiencias de marketing personalizadas a su manera.



[Obtenga más información sobre Dynamics 365 Customer Insights >](#)

