

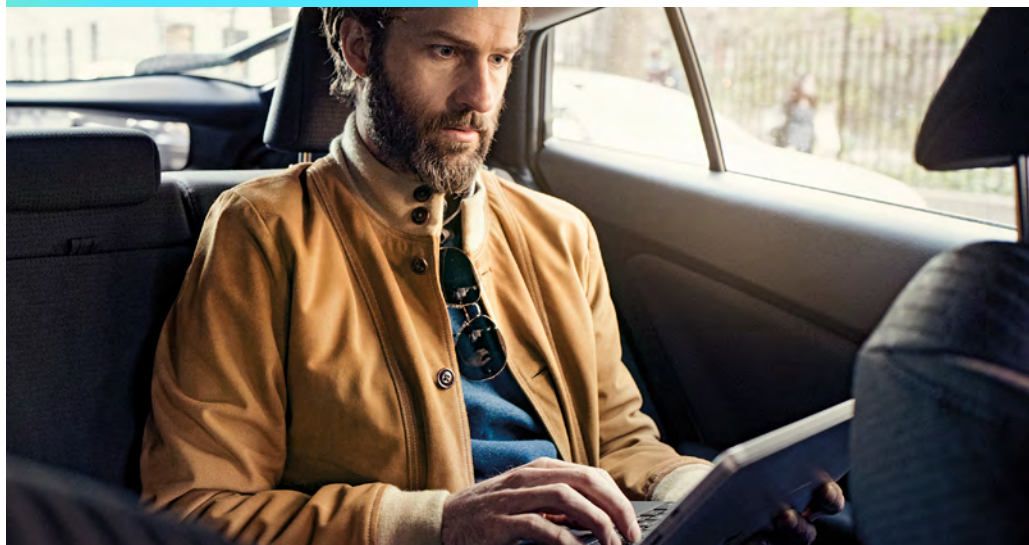


Fordelen med kunstig intelligens:

Øk salget med moderne verktøy

Dette innholdet er beregnet på

salgsledere som ønsker praktisk innsikt
i kunstig intelligens for å forbedre produktivitet,
salgsresultater og kundeopplevelser.



Innhold



4

7

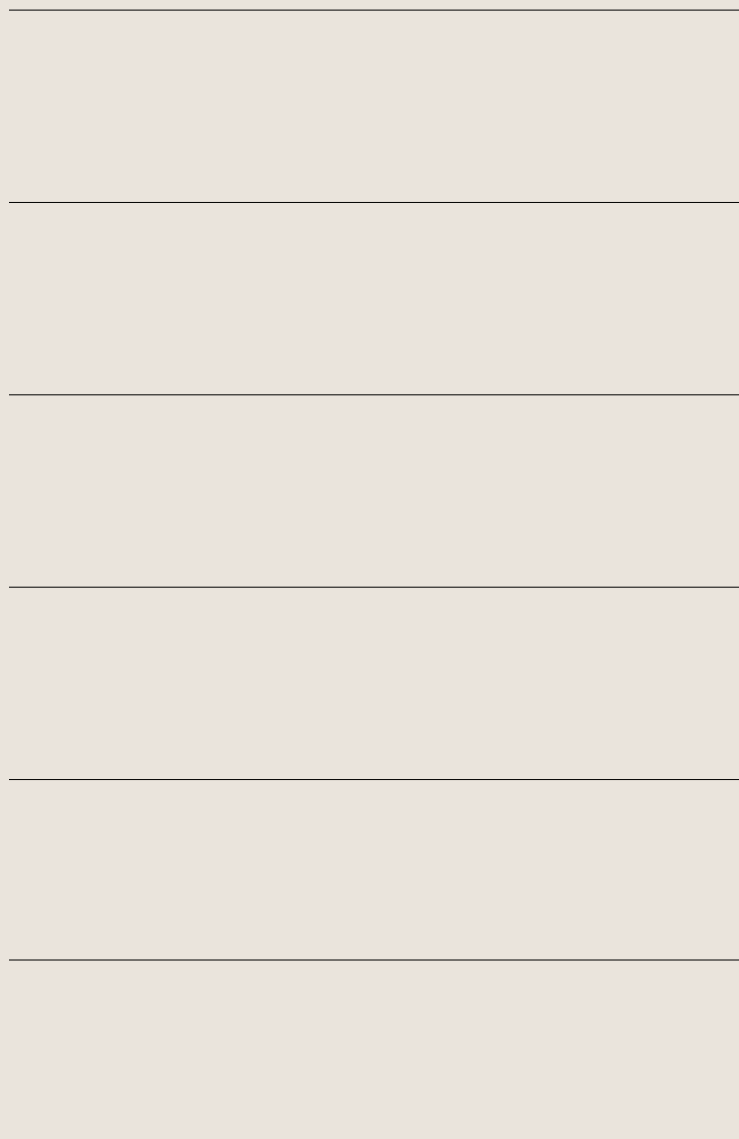
11

15

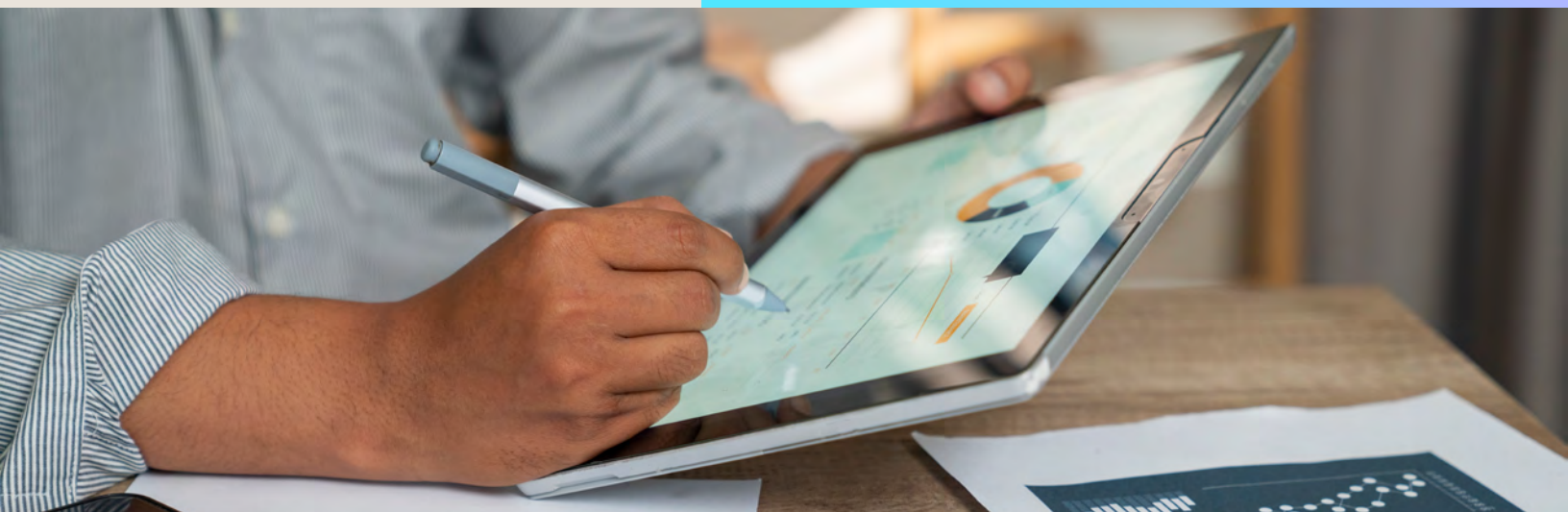
17

21

23



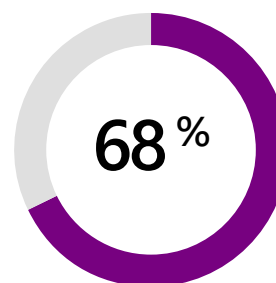
Hvordan topp moderne KI bidrar til bedre salg



Bedrifter forventer at selgerne deres er effektive, men samtidig i stand til å engasjere kundene gjennom tilpasset og personlig kundekontakt.

Uten de riktige verktøyene, kan disse målene være uforenlige. Når selgere får flere og flere potensielle kunder å ta seg av, bruker de mer tid på å skrive e-poster og sjonglere data – og mindre tid på å pleie de mest lovende kundene. Ledere mangler data for å gjøre vellykkede salg om til repeterbare mønsterpraksiser, og dette gjør opplæringen mindre effektiv enn den burde være.

Det som mangler, er en måte å forstå dataene på og utnytte dem til sin fordel. Kunstig intelligens kan bidra til nettopp dette.



68 % av ansatte sier de ikke har nok uavbrutt fokustid i løpet av en arbeidsdag.¹

Kunstig intelligens kan gi selgere de mest relevante dataene på et blunk, generere nytt og originalt innhold og automatisere CRM-oppgaver. KI gjør det også mulig for ledere å finne ut hvilke salgsmetoder som fungerer, og hvorfor – og det gir dem innsikt de kan basere strategiske beslutninger på.

KI er klar til å hjelpe selgere ...

Kutt ned på slitet: Fokuser på å bygge relasjoner ved å automatisere og forenkle oppgaver med KI-genererte e-poster, møtesammendrag og datainnsamling og -registrering.

Ha datatilgang til enhver tid: Svar på kundespørsmål øyeblikkelig med enkel tilgang til riktig informasjon i arbeidsflyten.

Vinn salg: Hold salget gående med KI-drevne anbefalinger og påminnelser.

Driv kontinuerlig forbedring: Lær av sanntidsanalyse av samtaler og samhandling for å forbedre veiledningen og oppnå bedre resultater.

Moderne kunstig intelligens har allerede vist at den kan forbedre ansattopplevelser dramatisk. I en fersk undersøkelse sier 89 prosent av arbeidstakere med tilgang til automatisering og KI-drevne verktøy at de er mer tilfredse fordi de kan bruke tid på arbeid som virkelig betyr noe.²

Få rett start på reisen

For å få mest mulig ut av kunstig intelligens må man gjøre mer enn bare å aktivere verktøyene. Det er viktig å velge riktige funksjoner, lære opp ansatte til å bruke dem og ivareta personvern og sikkerhet. Denne e-boken hjelper deg med å få mest mulig ut av den nye teknologiske milepælen:

- **hvordan velge riktige KI-verktøy for selgere**
- **hvor kunstig intelligens kan ha størst innvirkning**
- **opplæring i kunstig intelligens for selgere**
- **ansvarlig bruk av kunstig intelligens**

«Den nye generasjonen av kunstig intelligens vil ta bort mye slitsomt rutinearbeid så vi kan slippe kreativiteten løs. Det er enorme muligheter for KI-drevne verktøy – de kan hjelpe oss med å minske digital gjeld og styrke de ansatte med nye funksjoner og ferdigheter.»

Satya Nadella,

Styreleder og adm.dir., Microsoft³



Valg av riktig KI-drevet salgsløsning



Antall KI-verktøy på markedet – både generelle verktøy og spesifikke salgsverktøy – har økt betydelig, og de gir mange muligheter. Den beste måten å velge riktig løsning for bedriften din på er å matche viktige brukstilfeller og problemer med funksjonene plattformen gir.

Hva ønsker ansatte?

Heldigvis finnes det data som besvarer dette spørsmålet. Da ansatte ble bedt om se for seg arbeidslivet i 2030, svarte de at de ville sette størst pris på tidsbesparende endringer, slik at de kunne utføre arbeid av høy kvalitet og lære nye ferdigheter raskere.⁴ Nærmere bestemt ønsker 85 prosent digitale verktøy som hjelper dem med å bli mer fleksible, automatisere daglige rutineoppgaver og gjøre informasjonen mer tilgjengelig.⁵

Derfor bør kunstig intelligens som brukes til salg, gjøre følgende:

Være raskt og enkelt å lære og ta i bruk.

Ansatte føler at tid er en knapp og verdifull ressurs – derfor går det en grense for hvor mye innsats de er villige til å investere for å lære seg nye verktøy hvis den gamle arbeidsmåten er «god nok».

Ha en merkbar effekt. De beste KI-opplevelsene gir ansatte en umiddelbar opplevelse av endring og forbedring. Disse opplevelsene kan gjøre irriterende og vanskelige ting enkle og til og med artige.

Frigjøre ansatte til å være mer kreative og engasjerte.

Ansatte ønsker ikke å få mer tid så de kan gjøre flere meningsløse oppgaver. De ønsker å bruke sine ferdigheter og kunnskaper på meningsfulle måter. Kunstig intelligens bør hjelpe dem med å være fokusert og engasjert, så de kan gjøre sitt beste arbeid.

Sette mennesker i sentrum. Kunstig intelligens bør føles som en vennlig assistent, ikke som en herskesyk robotsjef. I hvilken grad KI setter mennesker i sentrum, er avgjørende for ansattes brukervillighet, resultatene de oppnår, samt etisk bruk. Mennesker bør alltid ha det siste ordet med hensyn til innhold eller handlinger verktøyene genererer.

Tips for å ta riktig beslutning

Hvordan du styrker selgerne dine med KI, er unik. Å vite hva KI kan utrette, og hvordan KI matcher dine ansattes behov, kan hjelpe deg med å velge de riktige verktøyene.

- **Lær om teknologien.** Du trenger ikke å være dataforsker for å bruke moderne kunstig intelligens. Men å forstå hvordan KI fungerer, og hva som ligger bak en gitt løsning, kan hjelpe deg med å forstå leverandørens tilnærming og hvor alvorlig de tar utviklingen av verktøyene de tilbyr.
- **Spør dine ansatte.** Gjennomfør medarbeidersamtaler eller -undersøkelser for å identifisere de største problemene som forekommer på en typisk arbeidsdag.
- **Prøv teknologien selv.** Finn en prøveversjon eller veiledet demo og sjekk ut hvordan verktøyene fungerer.
- **Hør hva de beste selgerne og lederne mener.** Sett sammen en gruppe som prøver ut KI-baserte verktøy i ulike situasjoner.



Viktigheten av integrasjon

Hvor nyttig kunstig intelligens er, avhenger av dataene den har tilgang til, og hvor mange måter ansatte kan samhandle med den på. Løsninger som fungerer med eksisterende teknologi og data i organisasjonen, forenkler innføringen og gir raskere avkastning.

Her er to viktige spørsmål å stille.

Kan teknologien integreres med eksisterende opplevelser?

Mange leverandører tilbyr frittstående KI-verktøy. Det er imidlertid enklere å innføre og dra nytte av KI hvis teknologien kan integreres i typiske arbeidsoppgaver. Det er fornuftig å se etter verktøy som er del av en komplett plattform eller fungerer sammen med dine eksisterende teknologiinvesteringer.

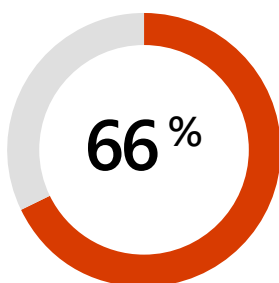
Kan teknologien integreres med eksisterende data?

Når ansatte bruker kunstig intelligens som fungerer med bedriftens data, spesielt CRM, kan de lettere lage tilpasset innhold og levere praktisk innsikt. KI-systemer som er koblet til en enhetlig dataplattform, hjelper ansatte med å bryte ned siloer og få en komplett kundevisning.



Forbedre selgernes fokus og produktivitet





Selgere bruker opptil 66 % av dagen på e-post.⁶

Det er mange oppgaver som kjemper om selgeres tid og oppmerksomhet – og slett ikke alle bidrar til å vinne salg. Med kunstig intelligens kan de få rutineoppgaver unna på kortere tid. Men hvordan fungerer teknologien i det virkelige arbeidslivet? La oss se nærmere på dette.

Oppretting av kunde-e-poster



Dagens prosess:

Selgerne skriver e-poster fra grunnen av eller basert på en mal. E-postene tilpasses den enkelte kunde ved å legge inn relevant informasjon manuelt.



KI-basert prosess:

Selgerne skriver inn ledetekst på naturlig språk for å generere tilpasset e-postinnhold som automatisk inkluderer informasjon basert på kunderelasjonshåndtering og tidligere samhandling. Selgerne kan deretter avgrense meldingene ytterligere etter behov.



Hensyn ved innføring:

- Sørg for at KI-genererte e-poster reflekterer merkevarens stemme og retningslinjer.
- Ha en balanse mellom automatisering og tilpassing.
- Overvåk for å oppdage fordommer, partiskhet eller uriktige opplysninger i innholdet.

Oppsummer salgsmøter



Dagens prosess:

Selgerne tar notater under møter og skriver deretter møtesammendrag manuelt, ofte flere timer etter møtet.



KI-basert prosess:

Selgerne bruker KI-verktøy til å transkribere og oppsummere møter automatisk. Teknologien trekker ut viktige punkter og oppfølgingshandlinger.



Hensyn ved innføring:

- Evaluer nøyaktigheten og påliteligheten til KI-transkripsjonstjenester.
- Sørg for at sensitiv informasjon håndteres sikkert.
- Gi selgere opplæring i effektiv bruk av oppsummeringer.

Identifisering og prioritering av muligheter



Dagens prosess:

Selgerne må drive manuelle undersøkelser, manuell dataanalyse og subjektiv vurdering for å identifisere og prioritere forretningsmuligheter.



KI-basert prosess:

KI-algoritmer analyserer store mengder data, inkludert markedstrender, kundeatferd og historiske data, for å identifisere og rangere salgsmuligheter.



Hensyn ved innføring:

- Valider KI-algoritmenes effekt ved identifisere relevante muligheter.
- Integrer KI-innsikt med menneskelig ekspertise.
- Innfør klare kriterier for å prioritere salgsmuligheter.

Forbedring av veiledning og prestasjoner



Dagens prosess:

Ledere gir tilbakemelding til selgere basert på observasjoner og subjektive vurderinger.



KI-basert prosess:

Ledere bruker KI-drevne verktøy til å identifisere gode strategier basert på detaljert analyse av anrop, KPI-er og andre data. De kan gi personlig veiledning og anbefalinger basert på datadrevet innsikt.



Hensyn ved innføring:

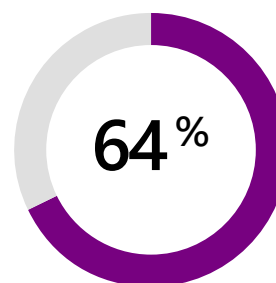
- Sørg for at verktøyene fungerer i tråd med organisasjonens veiledningsmetoder.
- Håndter personvernbe-
kymringer rundt ytelsesdata.
- Finn en balanse mellom automatiserte tilbakemeldinger og menneskelig veiledning.



Tilpass kunde- engasjementer



Stadig flere kunder forventer tilpasset samhandling, raske svar på spørsmål og en sømløs opplevelse i flere kanaler. Selgere som bruker moderne kunstig intelligens, har et fortrinn. De kan raskt innlemme relevante data i samhandling og få nyttig innsikt øyeblikkelig ved behov.



64 % av forbrukere skulle ønske at bedrifter reagerte raskere på skiftende behov.⁷

Her er tre måter selgere kan bruke kunstig intelligens på i kampen om kundenes lojalitet.

Å holde seg informert: Selgere kan få sammendrag av nylig samhandling nyheter og relevant informasjon som er spesifikk for en bestemt kunde, uten å søke i flere kilder. KI analyserer tidligere samhandling og mange datakilder for å gi omfattende sanntidsinnsikt etter behov. En selger kan gå inn i et møte med god oversikt over kundens nylige aktiviteter, behov og forventninger, noe som forbedrer samtalen og den generelle relasjonen.

Å dele relevant innhold: Selgere kan videre løfte kundeengasjementet ved hjelp av KI-drevne innholdsanbefalinger. Verktøyet analyserer en kundes tidligere samhandling, preferanser og atferd og forutsier hvilket innhold som er mest

engasjerende. Enten det er et blogginnlegg, en ny produktoppdatering eller et personlig tilbud, kan riktig innhold til riktig tid forbedre kundeengasjementet betraktelig.

Å følge opp: Prioritering av oppfølgingshandlinger kan være utfordrende i et hektisk salgsmiljø. Ved hjelp av kunstig intelligens kan selgere få tak i hovedpoenger, hvor ofte kundene nevner konkurrenter, samt oppfølgingshandlinger basert på e-poster og samtaler for å løse problemer og utnytte muligheter raskt. En slik oppmerksomhetsforbedring rundt detaljer kan forbedre kundenes opplevelse og oppfatning av bedriften uten at selgerne blir belastet med nye oppgaver.

Opplæring i kunstig intelligens for selgere



Selv om de beste KI-verktøyene er enkle å ta i bruk, vil opplæring gi en mer problemfri innføring og overgang. Opplæring kan gjøre ansatte mer velvillig innstilt og forebygge misforståelser som kan hindre vellykket integrasjon. Opplæring kan også demonstrere bredden av KI-teknologiens nytte, noe som i sin tur kan gi bedre resultater og øke avkastningen.

Start med en generell forståelse av hvordan kunstig intelligens fungerer

Begynn med det grunnleggende. Når ansatte forstår hva kunstig intelligens er – og hva det ikke er – kan de bruke det mer effektivt. Her er noen generelle punkter å løfte frem.

- Ansatte samhandler med kunstig intelligens ved hjelp av naturlig språk, noe som gjør teknologien enkel å bruke – du trenger ikke egen opplæring eller spesialkunnskap.
- Kunstig intelligens er god til å håndtere mye informasjon. Den kan forstå og trekke ut relevant innsikt fra store mengder data. Det kan for eksempel handle om å forstå kundevaner eller å se mønstre i salgsdata.
- Kunstig intelligens kan også lage innhold basert på hva den har lært av data og menneskelig medvirkning. Den kan skrive e-poster eller foreslå salgsfremstøt basert på hva den har blitt lært.
- Kunstig intelligens er til for å hjelpe deg, ikke erstatte deg. Den fungerer best når mennesker er involvert ved å supplere deres kunnskap, perspektiv og dømmekraft. Når selgerne veileder KI-en, blir den også bedre til å hjelpe dem over tid.



Del mønsterpraksiser og ferdigheter

Her er noen av det viktigste ferdighetene selgere bør lære med hensyn til generell bruk av generativ kunstig intelligens.

1. Formulering av ledetekst: Bruk av generativ kunstig intelligens skjer ved at brukerne mater den med ledetekst. Dette er tekstbaserte spørsmål eller forespørsler som KI-en reagerer på, og teksten består vanligvis av helt vanlige ord. Forskjellig ledetekst genererer forskjellige resultater. Som et første skritt bør selgerne fokusere på å formulere klar, spesifikk og detaljert ledetekst og eksperimentere med ulike tilnærminger. Noen generative KI-verktøy er laget for å levere spesifikke resultater, for eksempel et utkast til en e-post. Andre er mer åpne og kan utføre ulike oppgaver, for eksempel oppsummere tekst, generere innholdsideer og til og med skrive artikler.

2. Kreativitet og eksperimentering:

Kunstig intelligens oppfordrer til eksperimentering. Hvis intelligensen ikke produserer ønskede resultater på første forsøk, kan justering av ledeteksten eller tilnærmingen gi bedre resultater. Dette kan ses på som en slags samarbeidende resonnering – det vil si idéskaping sammen med KI-en ved å samhandle med den og forme resultatene gjennom flere runder med spørsmål og svar.

3. Dobbeltsjeking av innhold: Kunstig intelligens er kraftig, men det er viktig å huske at den er en maskin, og at den kan gjøre feil. Dette bidrar til å unngå feilkommunikasjon eller feil. Menneskelig samhandling kan gjøre innholdet bedre tilpasset merkevaren og nyttigere for målgruppen.



Endring av tankegang

Å lære å bruke kunstig intelligens handler ikke bare om å tilegne seg nye ferdigheter eller å bli kjent med nye verktøy.

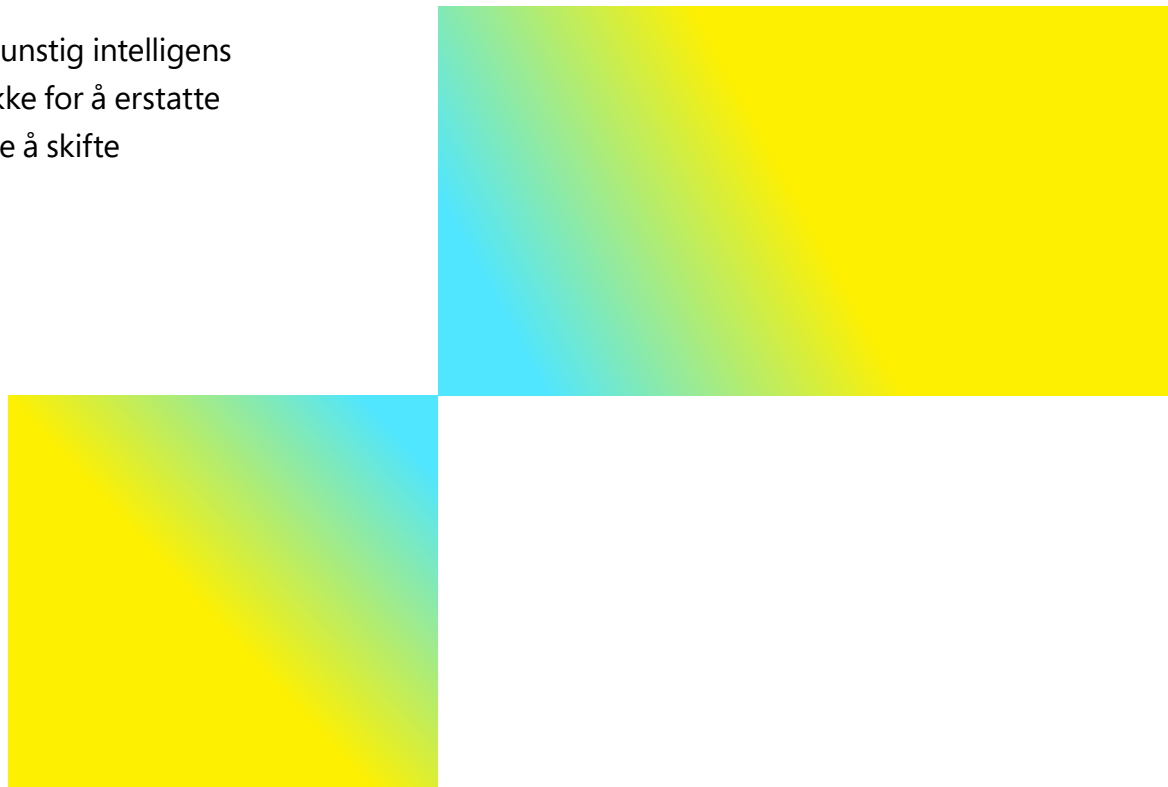
Det handler om en fundamentalt endring av hvordan man bruker tid og fokus.

I én undersøkelse sa ledere at de tror analytisk dømmekraft, fleksibilitet og emosjonell intelligens vil være avgjørende ferdigheter for ansatte i en fremtid der kunstig intelligens står sentralt.⁸ Disse ferdighetene er avgjørende fordi de hjelper selgere med å forstå KI-generert innsikt og tilpasse seg nye KI-drevne prosesser, samtidig som har aktiv kontakt med kunder på menneskelig nivå.

Det er viktig å forstå at kunstig intelligens er her for å hjelpe deg, ikke for å erstatte deg. KI-en hjelper selgere å skifte

fokus fra repeterende oppgaver til mer meningsfulle aktiviteter. Dette skiftet vil gjøre det mulig for selgere å fokusere mer på kundesamhandling, relasjonsbygging og salg.

Vellykket bruk av kunstig intelligens bunner i en forståelse av teknologien som medhjelper, ikke en selvgående løsning. I stedet for å sende ut KI-genererte e-poster uten gjennomlesing er det langt mer effektivt å bruke den kunstige intelligensen til å skrive tilpassede e-poster raskere. Verktøyet kan generere storparten av innholdet, mens selgeren leser gjennom for å kvalitetssikre og tilføre et personlig preg.



Ansvarlig bruk av kunstig intelligens



Kunstig intelligens trenger data. Derfor er det viktig at teknologien er pålitelig og svært sikker. Du må se til at løsningsleverandøren du velger, oppfyller kriteriene under.

Når du vurderer KI-løsning, bør du stille spørsmål rundt både sikkerhet, personvern og etiske prinsipper. Du må forsikre deg om at leverandøren oppfyller dine standarder.

1. **Rettferdighet:** Systemet bør unngå partiskhet og behandle alle personer og grupper rettferdig. Det bør ikke favorisere bestemte grupper på bekostning av andre eller diskriminere basert på karakteristikk som rase, kjønn, alder eller sosioøkonomisk status.
2. **Pålitelighet og sikkerhet:** Kunstig intelligens bør være pålitelig og kunne drives trygt under alle forhold. Den bør hele tiden fungere som forventet, og ha sikkerhetstiltak på plass for å forhindre eller redusere skade.
3. **Personvern og sikkerhet:** KI-en bør beskytte brukerdata og respektere personvern. Dette omfatter sikker datalagring, kryptering og overholdelse av relevante personvernlover.
4. **Inkludering:** Kunstig intelligens bør utformes for å være tilgjengelig og nyttig for så mange mennesker som mulig, uavhengig av evner eller bakgrunn. Den bør ikke ekskludere eller marginalisere noen grupper.
5. **Åpenhet:** Det må være tydelig hvordan systemet fungerer og tar avgjørelser. Brukere må kunne forstå og – hvis nødvendig – kunne utfordre og bestride resultatene systemet produserer.
6. **Ansvarlighet:** Det bør være mekanismer på plass slik at opphavspersoner og operatører kan holdes ansvarlige.

Når du søker å forbedre forretningsresultater og salgsopplevelse ved hjelp av KI, bør du samarbeide med en leverandør som følger disse prinsippene.

Sett i gang

Moderne kunstig intelligens kan hjelpe selgere med å tilpasse kundeopplevelsen, bli mer produktive og forbedre salgsprestasjoner basert på data. Å sette mennesker i sentrum bidrar til kreativitet, engasjement og tilfredshet.

Microsoft Sales Copilot er en rollebasert KI-copilot som er utviklet for å hjelpe selgere med å automatisere daglige rutineoppgaver og frigjøre kreativitet. Løsningen hjelper selgere med å levere tilpassede kundeopplevelser, å fokusere på de mest verdifulle mulighetene og oppgavene og å identifisere mønsterpraksiser for å vinne flere salg. Sales Copilot er drillet i Microsoft Dynamics 365 Sales og Microsoft 365-apper som Microsoft Teams og Outlook og kan også kobles til andre kunderelasjonsløsninger som f.eks. Salesforce.

Få en omvisning

Start en prøveversjon

¹ [Arbeidstrendindeks | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023

² [Fire måter ledere kan hjelpe ansatte med å få jobben gjort](#), Microsoft, 2023

³ [Arbeidstrendindeks | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023

⁴ [Arbeidstrendindeks | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023

⁵ [Fire måter ledere kan hjelpe ansatte med å få jobben gjort](#), Microsoft, 2023

⁶ [Microsoft styrker Viva Sales med ny GPT-salgsopplevelse – Microsoft Dynamics 365-bloggen](#), Microsoft, 2023

⁷ [A Life-Centric Approach to Business](#), Accenture, 2022

⁸ [Arbeidstrendindeks | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023



© 2023 Microsoft Corporation. Alle rettigheter forbeholdt. Dette dokumentet leveres uten noen form for garanti. Informasjonen og synspunktene i dette dokumentet, inkludert nettadresser og andre referanser til nettsteder, kan endres uten varsel. Du har ansvaret for eventuelle risikoer ved bruk av det. Dette dokumentet gir deg ingen juridiske rettigheter i tilknytning til immaterielle rettigheter i Microsoft-produkter. Du kan kopiere og bruke dette dokumentet til interne referanseformål.