



L'avantage de l'IA :

Optimiser les performances des ventes
grâce aux outils de nouvelle génération

Ce contenu est destiné :

Aux responsables de vente qui cherchent des informations pratiques sur l'exploitation de l'IA de nouvelle génération pour améliorer la productivité des vendeurs, les performances des équipes et les expériences client.



Table des matières



4

7

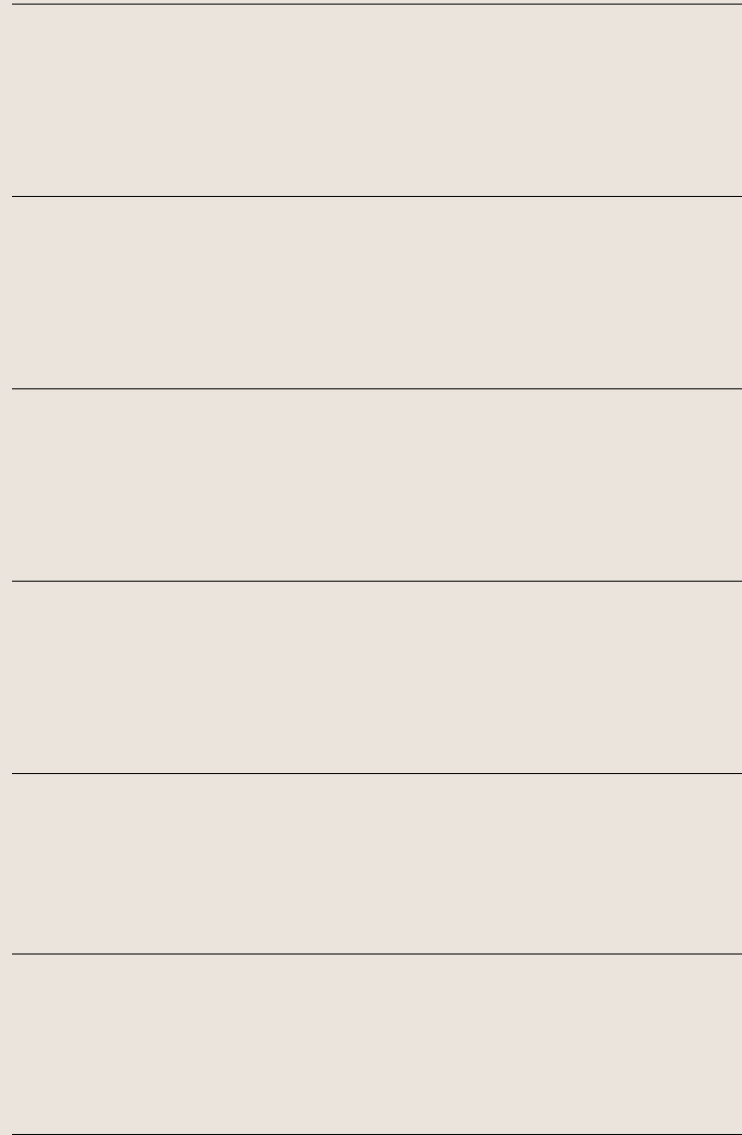
11

15

17

21

23



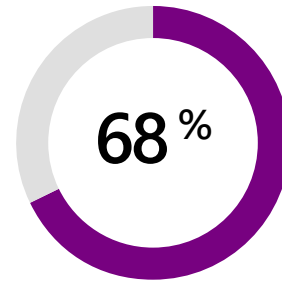
Comment l'IA de nouvelle génération améliore les ventes



Les entreprises attendent des équipes de vente qu'elles améliorent leur efficacité et établissent des relations plus personnalisées avec les clients.

Sans les bons outils, ces objectifs entrent en conflit. À mesure que les vendeurs traitent un nombre croissant de prospects, ils consacrent davantage de temps à rédiger des courriels et à jongler avec les données, en délaissant les interactions avec les prospects prometteurs. Les dirigeants n'ont pas accès aux données nécessaires pour transformer les transactions conclues en pratiques exemplaires reproductibles. Les formations sont donc moins efficaces qu'elles ne devraient l'être.

Ils doivent par conséquent donner un sens aux données et les utiliser à leur propre avantage. C'est pourquoi l'IA de nouvelle génération a le potentiel d'améliorer les performances.



68 % des personnes déclarent manquer de temps dédié à la concentration ininterrompue pendant leur journée de travail¹.

Cette technologie peut permettre aux vendeurs de reconnaître instantanément les données les plus critiques, de générer du contenu nouveau et original et d'automatiser les tâches CRM. Elle permet également aux dirigeants de découvrir les initiatives de vente qui fonctionnent et pourquoi, tout en donnant des informations aux équipes concernées en vue d'éclairer les décisions stratégiques.

L'IA est capable de révolutionner les méthodes de travail en aidant les vendeurs à...

Gagner du temps : concentrez-vous sur un engagement de qualité avec les clients, simplifié par des propositions de courriels générés par l'IA et en automatisant la rédaction des comptes rendus de réunions, ainsi que la collecte et la saisie de données.

Connecter les données : répondez immédiatement aux questions des clients en bénéficiant d'un accès facile aux informations appropriées dans le flux de travail.

Réussir les ventes : exploitez au mieux les recommandations et les rappels alimentés par l'intelligence artificielle.

S'améliorer en permanence : identifiez ce qui fonctionne grâce à l'analyse en temps réel des conversations et des interactions afin d'améliorer l'encadrement et les performances.

L'IA de nouvelle génération a déjà démontré qu'elle peut améliorer considérablement l'expérience au travail. Un récent sondage a révélé que 89 % des travailleurs ayant accès à l'automatisation et à des outils alimentés par l'IA se sentent plus épanouis, car ils peuvent consacrer du temps à des tâches qui comptent vraiment².

Partir du bon pied

Pour tirer le meilleur parti de l'IA, il ne suffit pas d'utiliser des outils. Il est essentiel de choisir les bonnes fonctionnalités, de former les employeurs et de garantir la confidentialité et la sécurité des données. Dans ce livre électronique, nous vous aiderons à tirer le meilleur parti de cette nouvelle technologie révolutionnaire, en vous expliquant les points suivants :

- **Comment** choisir les outils d'IA de nouvelle génération dédiés aux vendeurs
- **Les domaines** où l'IA génère l'impact le plus important
- **Former** les équipes de vente à l'adoption de l'IA
- **Garantir** une utilisation responsable de l'IA

« Cette nouvelle génération d'IA supprimera les tâches fastidieuses, tout en améliorant la créativité. Les outils alimentés par l'IA offrent une occasion incroyable : ils permettent d'atténuer la dette numérique, de générer des aptitudes en intelligence artificielle et d'optimiser le travail des employés. »

Satya Nadella,

Président et DG, Microsoft³



Choisir la solution de vente basée sur l'IA adaptée à votre équipe



Le nombre d'outils d'intelligence artificielle à usage général et spécifiques à la vente disponibles sur le marché a considérablement augmenté, en offrant de nombreuses options. Pour choisir au mieux l'outil adapté à votre entreprise, vous devez associer les cas d'utilisation critiques et les problèmes rencontrés avec les fonctionnalités d'une plateforme donnée.

Que recherchent les utilisateurs?

Heureusement, cette question est étayée par des données. Interrogés sur leur opinion du travail en 2030, les participants ont déclaré qu'ils accordent le plus de valeur aux changements qui leur permettraient de gagner du temps, afin de produire un travail de qualité et d'acquérir de nouvelles compétences plus rapidement⁴. Plus précisément, 85 % d'entre eux recherchent des outils numériques qui améliorent leur agilité, automatisent les tâches quotidiennes et facilitent l'accès aux informations⁵.

Par conséquent, l'IA dédiée aux ventes doit :

Être rapide et facile à comprendre et à adopter. Les employés estiment que leur temps est rare et précieux : ils investiront donc une quantité d'efforts limitée dans l'apprentissage d'un nouvel outil si l'ancienne méthode semble « suffisamment satisfaisante ».

Engendrer un impact notable. Les meilleures expériences d'IA sont immédiatement révolutionnaires pour les employés. Les tâches qui étaient auparavant perçues comme fastidieuses et ennuyeuses deviennent faciles, voire amusantes.

Libérer le temps des employés afin qu'ils améliorent leur créativité et leur implication. Personne ne souhaite consacrer le temps gagné à la réalisation de tâches chronophages. Les employés souhaitent utiliser leurs compétences et leurs connaissances de manière réfléchie. L'IA devrait les aider à se concentrer et à s'impliquer de manière à optimiser leur travail.

L'aspect humain doit être privilégié. L'IA n'est là que pour aider les employés, et non pour instaurer une domination des robots. Cette technologie doit avant tout être axée sur les personnes en vue de favoriser son adoption, les résultats et l'utilisation éthique. Les humains doivent toujours avoir le dernier mot sur tout contenu ou action générés par les outils.

Conseils facilitant la prise de décision

Votre cheminement vers l'adoption de l'IA par votre équipe de vente est unique. C'est en déterminant les possibilités de cette technologie et sa capacité à répondre aux besoins de votre équipe que vous pourrez choisir les bons outils.

- **Découvrez la technologie.** Vous n'avez pas besoin d'être un scientifique des données pour utiliser l'IA de nouvelle génération. Toutefois, c'est en comprenant son fonctionnement et les aspects sous-jacents d'une solution donnée que vous pourrez comprendre l'approche du fournisseur et sa rigueur quant au développement de ces outils.
- **Demandez à l'équipe.** Identifiez les principales difficultés d'une journée de travail typique en initiant des conversations ou en réalisant des sondages à ce sujet.
- **Testez cette technologie par vous-même.** Obtenez une version d'essai gratuite ou une démonstration guidée pour découvrir le fonctionnement des outils.
- **Obtenez les avis des meilleurs vendeurs et dirigeants.** Rassemblez une équipe pour piloter des outils alimentés par l'intelligence artificielle dans des situations réelles.



L'importance de l'intégration

L'utilité de l'IA de nouvelle génération dépend des données auxquelles elle peut accéder et du nombre de façons dont les employés peuvent interagir avec cette technologie. Les solutions qui fonctionnent avec les technologies et les données existantes au sein de votre organisation vous offrent une longueur d'avance sur l'adoption et le rendement du capital investi.

Voici deux questions cruciales à se poser.

Cette technologie s'intègre-t-elle aux expériences existantes?

De nombreux fournisseurs proposent des outils d'IA autonomes. Il est plus facile de motiver l'adoption et de générer de la valeur si l'IA de nouvelle génération s'intègre aux tâches de travail quotidiennes des employés. Il est judicieux de rechercher des outils qui font partie d'une plateforme complète ou qui sont compatibles avec vos investissements technologiques existants.

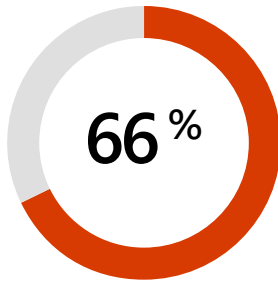
Cette technologie s'intègre-t-elle à vos données existantes?

Lorsque les employés utilisent un outil d'IA compatible avec les données de votre entreprise, en particulier la CRM, ils peuvent créer plus facilement du contenu personnalisé et obtenir des informations exploitables. Les systèmes d'IA connectés à une plateforme de données unifiée permettent aux employés de briser les silos et d'obtenir une vue à 360° des clients.



Améliorer la concentration et la productivité des vendeurs





Les vendeurs consacrent jusqu'à 66 % de leur journée à traiter des courriels⁶.

Les vendeurs sont confrontés à de nombreuses demandes, et présentent tous leur propre degré de productivité pour conclure des ventes. Grâce à l'IA, ils peuvent accélérer la réalisation des tâches de routine. Comment cela fonctionne-t-il dans le monde réel? Regardons cela de plus près.

Rédaction de courriels pour les clients



Processus actuel :

Le commercial rédige des courriels à partir de zéro ou en fonction d'un modèle, en les personnalisant pour chaque client et en introduisant manuellement les informations pertinentes.



Processus optimisé par l'IA :

Le vendeur utilise des invites en langage naturel pour générer rapidement le contenu d'un courriel personnalisé qui intègre automatiquement les détails en fonction du CRM et des interactions passées. Le vendeur peut ensuite affiner le message comme il le souhaite.



Considérations relatives à l'adoption :

- Vérifier que les courriels générés par l'IA correspondent aux directives de l'entreprise et à la marque.
- Maintenir un équilibre entre l'automatisation et la personnalisation.
- Remédier à la présence de biais éventuels ou d'informations incorrectes dans le contenu.

Synthétiser les réunions de vente



Processus actuel :

Les vendeurs prennent des notes lors des réunions, puis écrivent manuellement les résumés des réunions, souvent après les heures de bureau.



Processus optimisé par l'IA :

Le vendeur utilise des outils d'IA pour transcrire et résumer automatiquement les réunions, en extrayant les points clés et les actions de suivi.



Considérations relatives à l'adoption :

- Évaluer l'exactitude et la fiabilité des services de transcription d'IA.
- Vérifier que les informations sensibles sont traitées de manière sécurisée.
- Proposer une formation aux équipes de vente sur l'utilisation efficace des résumés.

Identifier et hiérarchiser les occasions



Processus actuel :

Les équipes de vente utilisent la recherche manuelle, l'analyse des données et le jugement subjectif pour identifier et hiérarchiser les occasions de vente potentielles.



Processus optimisé par l'IA :

Les algorithmes d'intelligence artificielle analysent de vastes quantités de données, y compris les tendances du marché, le comportement des clients et les données historiques, afin d'identifier et de classer les occasions à fort potentiel.



Considérations relatives à l'adoption :

- Valider l'efficacité des algorithmes d'intelligence artificielle concernant l'identification des occasions intéressantes.
- Intégrer l'intelligence artificielle à l'expertise humaine.
- Établir des critères clairs pour la hiérarchisation des occasions.

Amélioration du mentorat et des performances



Processus actuel :

Les responsables fournissent des commentaires aux membres d'équipe en fonction de leurs observations et de leurs évaluations subjectives.



Processus optimisé par l'IA :

Les responsables utilisent des outils alimentés par l'IA pour définir des stratégies efficaces grâce à une analyse détaillée des appels, des indicateurs de performance clés et d'autres données. Ils peuvent fournir des recommandations de mentorat personnalisées basées sur des informations axées sur les données.



Considérations relatives à l'adoption :

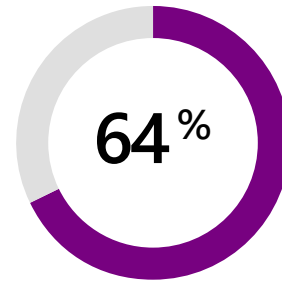
- Vérifier que les outils sont adaptés aux méthodes de mentorat de l'organisation.
- Traiter les problèmes de confidentialité liés aux données de performance.
- Trouver un équilibre entre les commentaires automatiques et les conseils humains.



Personnaliser les engagements des clients



Les clients s'attendent de plus en plus à des interactions personnalisées, à des réponses rapides à leurs questions et à une expérience multicanale fluide. Les vendeurs qui utilisent l'IA de nouvelle génération bénéficient d'un avantage. Ils peuvent rapidement intégrer les données pertinentes à leurs interactions et obtenir des informations précieuses où et quand ils en ont besoin.



64 % des clients souhaitent que les entreprises s'adaptent plus rapidement pour répondre à l'évolution de leurs besoins⁷.

Les équipes peuvent utiliser l'IA de trois façons pour accroître la fidélité des clients, en donnant à ceux-ci le sentiment qu'ils sont écoutés.

Se tenir informé : les vendeurs peuvent obtenir des résumés des dernières interactions, des actualités et des informations importantes spécifiques à un client donné sans rechercher des données dans plusieurs sources. L'IA analyse les interactions passées et de nombreuses sources de données pour fournir des informations complètes et en temps réel à la demande. Les vendeurs peuvent ainsi participer à des réunions en bénéficiant d'une image claire des dernières activités, des besoins et des attentes des clients, en vue d'améliorer la conversation et la relation globale.

Partage de contenu pertinent : les vendeurs peuvent renforcer l'engagement des clients à l'aide de recommandations de contenu axées sur l'IA. L'outil analyse

les interactions, les préférences et le comportement passés d'un client et prédit le contenu le plus attrayant. Qu'il s'agisse d'un article de blogue, d'une nouvelle mise à jour de produit ou d'une offre personnalisée, le contenu approprié sera adressé en temps opportun aux clients, afin d'améliorer considérablement leur engagement.

Suivi : il peut être difficile de prioriser les actions de suivi dans un environnement de vente dynamique. À l'aide de l'IA, les vendeurs peuvent obtenir des points clés, des mentions des concurrents et des actions de suivi à partir de courriels et d'appels afin de traiter rapidement les problèmes et les occasions. Cette attention accrue aux détails peut améliorer la perception des clients sans augmenter les demandes auprès des vendeurs déjà bien occupés.

Former les équipes de vente à l'adoption de l'IA



Même si les meilleurs outils d'IA sont faciles à adopter, une formation garantira une transition en douceur. Elle minimisera la résistance et les malentendus éventuels, susceptibles de compromettre la réussite de l'intégration. Elle permettra également aux vendeurs de saisir les nombreuses façons dont ils peuvent tirer parti de ces nouvelles fonctionnalités, afin d'améliorer les résultats et le RCI.

Commencer par obtenir une compréhension approfondie du fonctionnement de l'IA

Commencez par les bases. Si les employés comprennent ce qu'est l'IA (et ce qu'elle n'est pas), ils pourront l'utiliser plus efficacement. Voici quelques points de discussion généraux.

- Les personnes interagissent avec l'intelligence artificielle en utilisant le langage naturel, ce qui facilite l'utilisation de cette technologie. Vous n'avez pas besoin d'une formation ou de connaissances particulières.
- Cette technologie est capable de traiter beaucoup d'informations. Elle peut traiter de vastes quantités de données et en tirer un sens. Il peut par exemple s'agir de comprendre les habitudes des clients ou d'identifier des modèles dans les données de vente.
- L'IA peut également créer du contenu en fonction de ce qu'elle a « appris » des données et de l'intervention humaine. Elle peut vous aider à rédiger des courriels ou à créer des argumentaires en fonction de ce qu'elle a appris.
- Enfin, l'IA est là pour vous aider, pas pour vous remplacer. Elle fonctionne mieux quand les humains participent, en ajoutant leurs connaissances, leur point de vue et leur jugement, lesquels ne peuvent être copiés par des machines. En outre, à mesure que les vendeurs guident l'IA, celle-ci s'améliore au fil du temps.



Partager des pratiques exemplaires et des compétences spécifiques

Voici les compétences spécifiques les plus importantes qui doivent être acquises par les vendeurs lorsqu'ils apprennent à utiliser l'IA générative.

- 1. Création d'invites :** pour utiliser l'IA générative, les utilisateurs saisissent des invites. Les invites sont des questions ou des requêtes textuelles auxquelles l'IA répond, généralement écrites en langage naturel. Différentes invites génèrent diverses sorties. Dans un premier temps, les vendeurs doivent se concentrer sur l'élaboration d'invites claires, précises et détaillées, tout en expérimentant différentes approches. Certains outils d'IA générative fournissent des types spécifiques de sortie, comme une première ébauche d'un courriel. D'autres sont plus ouverts et peuvent effectuer diverses tâches, comme la synthèse de texte, la génération d'idées de contenu et même la rédaction d'articles.
- 2. Être créatif et itératif :** l'IA est un outil qui favorise l'expérimentation. Si l'IA ne produit pas la sortie souhaitée lors de la première tentative, il faut peaufiner l'invite ou l'approche pour obtenir de meilleurs résultats. Cette compétence peut être assimilée au « coraisonement », l'idéation aux côtés de l'IA en interagissant avec cette technologie et en façonnant les résultats grâce à plusieurs interactions de questions-réponses.
- 3. Double vérification du contenu :** bien que l'intelligence artificielle soit puissante, elle n'en est pas moins une machine, susceptible de faire des erreurs. C'est en gardant cette notion à l'esprit que vous pourrez éviter les problèmes de communication ou les erreurs potentielles. C'est en intégrant un humain (ou plusieurs) dans la boucle que vous pourrez garantir l'adéquation du contenu avec la marque et sa pertinence par rapport au public visé.



Le changement de mentalité

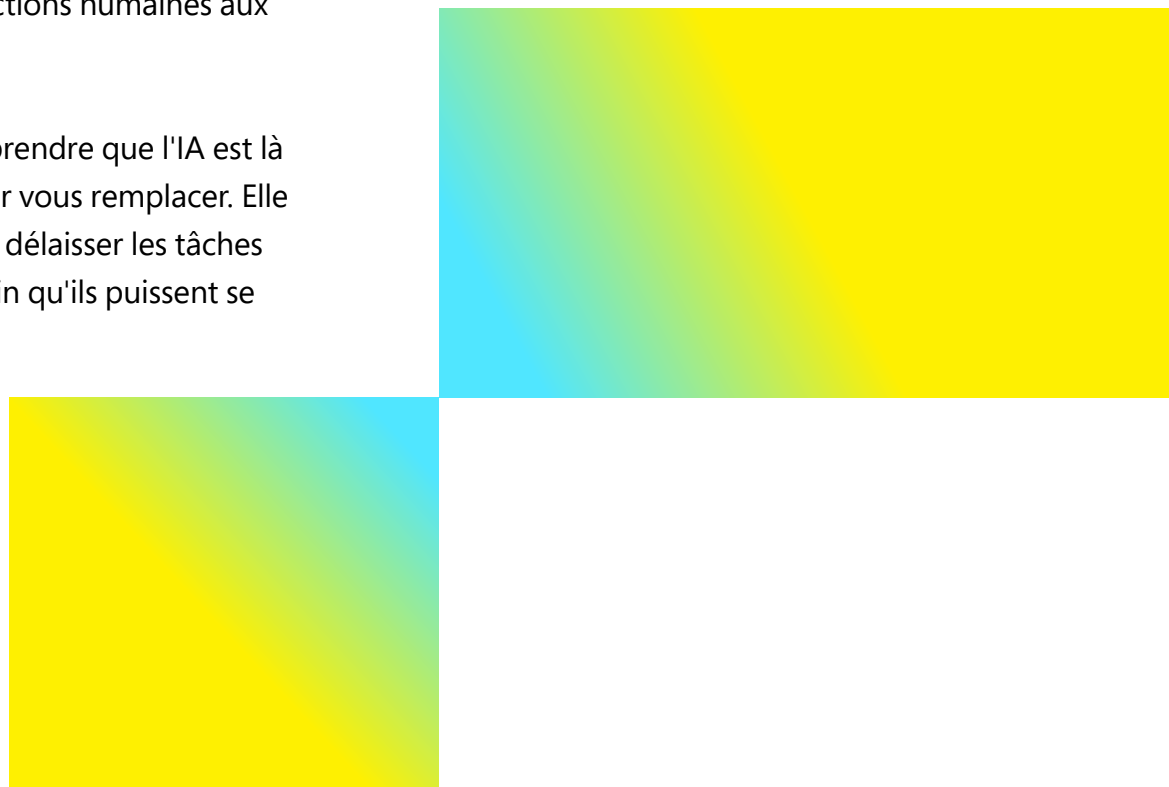
Apprendre à utiliser l'IA ne consiste pas seulement à acquérir de nouvelles compétences ou à se familiariser avec de nouveaux outils. Il faut également changer radicalement l'état d'esprit concernant l'affectation du temps et de la concentration.

Dans une enquête, des dirigeants ont déclaré que le jugement analytique, la flexibilité et l'intelligence émotionnelle constitueraient des compétences essentielles pour les employés dans un avenir alimenté par l'IA⁸. Ces compétences sont essentielles, car elles aident les vendeurs à utiliser judicieusement les informations générées par l'IA et à s'adapter aux nouveaux processus pilotés par l'IA, tout en proposant des interactions humaines aux clients.

Il est important de comprendre que l'IA est là pour vous aider, pas pour vous remplacer. Elle permet aux vendeurs de déléguer les tâches banales et répétitives, afin qu'ils puissent se

consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée. Ce changement leur permettra de se concentrer davantage sur l'interaction avec les clients, l'établissement de relations et la clôture des ventes.

Pour être utilisée judicieusement, l'IA doit être assimilée à un copilote et non à une solution autonome. Par exemple, plutôt que d'envoyer un courriel généré par l'IA sans le lire, il est bien plus efficace de l'utiliser pour accélérer la rédaction d'une réponse personnalisée. L'outil peut ainsi générer la majeure partie du contenu et le vendeur est celui qui le rendra véritablement personnel et pertinent.



Garantir une utilisation responsable de l'IA



L'IA s'appuie sur les données. Il est donc essentiel de s'assurer que la technologie est conçue pour être fiable et hautement sécurisée. Vous devrez probablement déléguer ces critères à un fournisseur. Vous devrez donc choisir judicieusement votre partenaire.

Lors de l'évaluation d'une solution d'IA, posez des questions sur la sécurité, la confidentialité et les principes éthiques aux fournisseurs évalués, tout en vérifiant qu'ils respectent vos normes.

1. **Équité** : le système doit éviter les biais et traiter équitablement l'ensemble des individus et des groupes. Il ne doit pas favoriser ou discriminer certains groupes par rapport à d'autres, en fonction de caractéristiques comme la race, le sexe, l'âge ou le statut socioéconomique.
2. **Fiabilité et sécurité** : l'IA doit être fiable et fonctionner en toute sécurité dans toutes les conditions. Elle doit présenter un fonctionnement adéquat en permanence et être soumise à des mesures de protection pour prévenir ou atténuer les dommages.
3. **Confidentialité et sécurité** : elles doivent protéger les données utilisateur et respecter la confidentialité. Ces mesures comprennent le stockage de données, le chiffrement et la conformité sécurisés, axés sur les lois de protection des données concernées.
4. **Inclusivité** : l'IA doit être conçue pour être accessible et utile pour le plus grand nombre de personnes possible, indépendamment de leurs capacités ou antécédents. Elle ne doit pas exclure ou marginaliser des groupes.
5. **Transparence** : le fonctionnement et la prise de décision du système doivent être clairs. Les utilisateurs doivent être en mesure de comprendre et, le cas échéant, de contester les résultats du système.
6. **Responsabilité** : des mécanismes doivent être établis afin de tenir les créateurs et les opérateurs responsables de leurs performances et de leurs impacts.

Si vous travaillez avec une entreprise qui adhère à ces principes, vous pouvez utiliser plus sereinement ses solutions pour améliorer les performances de l'entreprise et l'expérience de l'équipe de vente.

Entrer dans le vif du sujet

L'IA de nouvelle génération peut aider les vendeurs à personnaliser l'expérience client, tout en améliorant leur productivité et les performances en fonction des données. C'est en privilégiant les personnes que vous pourrez optimiser la créativité, l'engagement et la satisfaction.

Microsoft Sales Copilot est un copilote d'IA basé sur les rôles, conçu pour les vendeurs et les équipes de vente, en vue de les aider à automatiser les tâches quotidiennes et à accroître leur créativité. Cette solution permet aux vendeurs de proposer des expériences client personnalisées de manière efficace, de se concentrer sur les occasions et les tâches les plus importantes et de déterminer les pratiques exemplaires pour conclure davantage de ventes. Sales Copilot est incluse dans les applications Microsoft Dynamics 365 Sales et Microsoft 365, comme Microsoft Teams et Outlook. Cette solution se connecte également à d'autres CRM, comme Salesforce.

Faites une
visite guidée

Commencez
un essai gratuit

¹ [Indice des tendances du travail | L'IA va-t-elle faciliter le travail?](#), Microsoft, 2023

² [Quatre façons dont les dirigeants peuvent améliorer les méthodes de travail des employés](#), Microsoft, 2023

³ [Indice des tendances du travail | L'IA va-t-elle faciliter le travail?](#), Microsoft, 2023

⁴ [Indice des tendances du travail | L'IA va-t-elle faciliter le travail?](#), Microsoft, 2023

⁵ [Quatre façons dont les dirigeants peuvent améliorer les méthodes de travail des employés](#), Microsoft, 2023

⁶ [Microsoft améliore Viva Sales grâce à la nouvelle expérience des vendeurs GPT – Blogue Microsoft Dynamics 365](#), Microsoft, 2023

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

⁸ [Indice des tendances du travail | L'IA va-t-elle faciliter le travail?](#), Microsoft, 2023



© 2023 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Ce document est fourni « tel quel ». Les renseignements et les idées contenus dans ce document, y compris les URL et les autres références de sites Web, peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Vous assumez tous les risques liés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document uniquement à des fins de référence interne.