

5 Wege, wie KI-gestützte Verkäuferlösungen die Vertriebsleistung verbessern



Inhaltsverzeichnis

Einführung _____ Seite 3

Dynamische Kundenanforderungen
erfordern schnelle Weiterent-
wicklung im Vertrieb

1 _____ Seite 5

Steigerung der
Vertriebsproduktivität

2 _____ Seite 7

Unterstützung des digitalen
und Remote-Vertriebs

3 _____ Seite 9

Sicherstellung qualitativ
hochwertiger Leads und
integrierter Customer Journeys

Kundenreferenz _____ Seite 10

Securitas

4 _____ Seite 11

Entscheidungen auf der
Grundlage von Insights treffen

5 _____ Seite 12

Intelligenteres
Beziehungsmanagement

6 _____ Seite 13

Wie Microsoft helfen kann

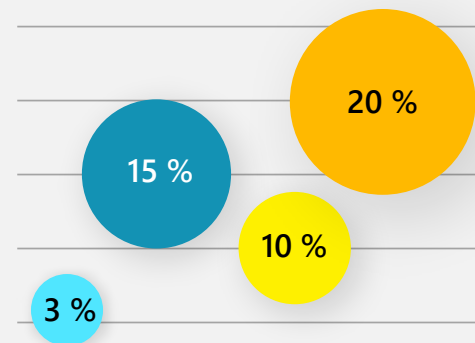
**Dieses E-Book richtet sich
an die folgende Zielgruppe**

B2B-Verkaufsprofis, die in einem sich wandelnden Markt durch
die Nutzung von KI-Technologie glänzen möchten.

Einführung: Sich ändernde Kundenbedürfnisse erfordern eine schnelle Entwicklung des Vertriebs

Vertriebsorganisationen erleben erhebliche Veränderungen im B2B-Einkauf und -Verkauf, angetrieben durch technikaffine Millennials. Die Käufer*innen bevorzugen digitale statt persönliche Verkaufsgespräche, sind besser informiert, nutzen mehrere Kanäle und schätzen authentische Erfahrungen. Um diesen Bedürfnissen gerecht zu werden, müssen die Verkäufer*innen mehr Zeit mit den Kund*innen verbringen, schnell umsetzbare Insights gewinnen und die Kundenbedürfnisse bei jeder Interaktion verstehen.

Um in diesem sich wandelnden Umfeld erfolgreich zu sein, können Unternehmen Verkäufer*innen helfen, Prozesse zu automatisieren, verwertbare Insights zu gewinnen und die Produktivität mithilfe von KI zu optimieren. In diesem E-Book untersuchen wir, wie KI den B2B-Vertrieb für die moderne Zeit strategisch umgestaltet.



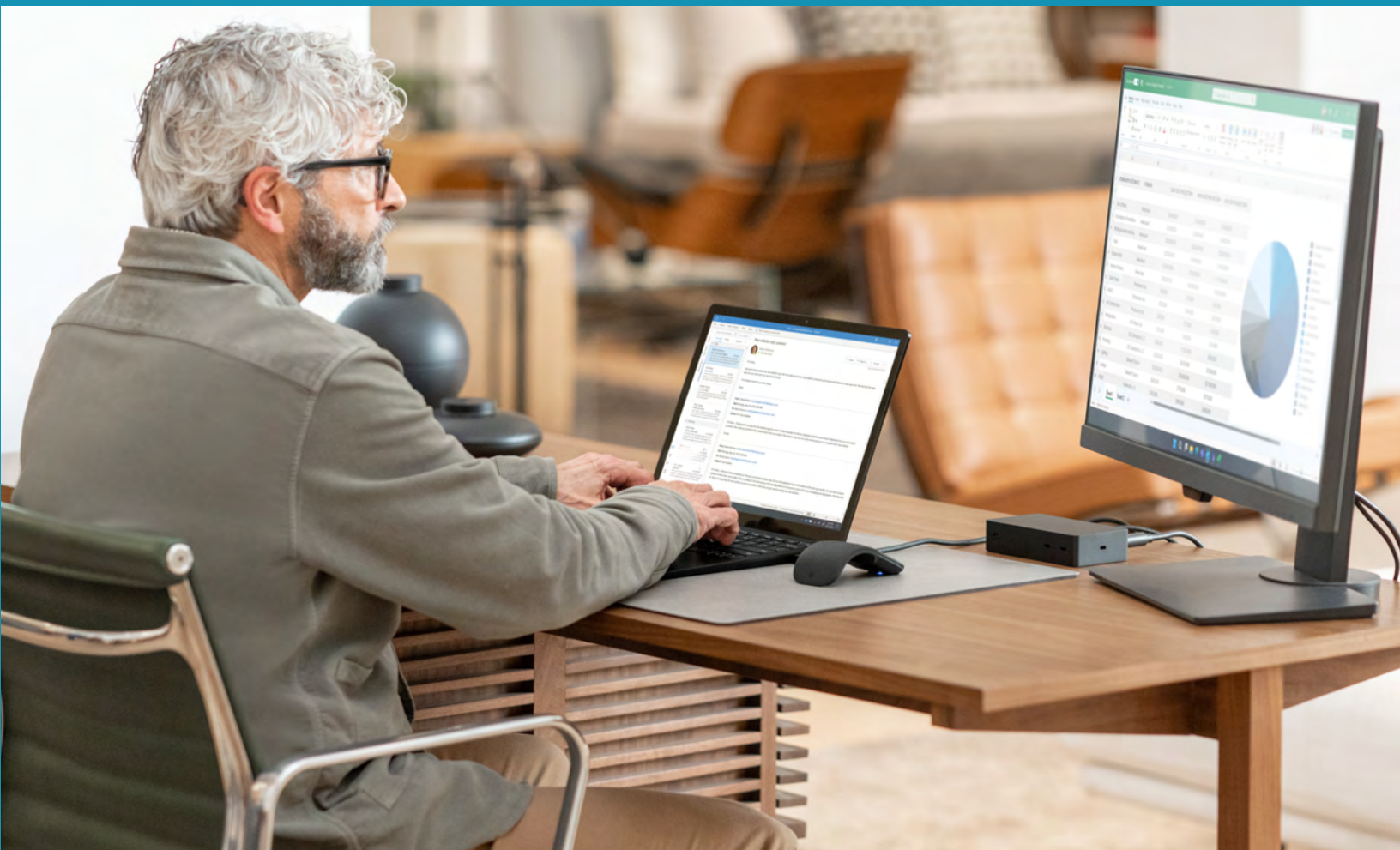
Unternehmen, die in KI investieren, verzeichnen einen Umsatzanstieg von 3 % bis 15 % und eine Steigerung des ROI im Vertrieb von 10 % bis 20 %.¹

¹"Marketing und Vertrieb steigen mit generativer KI in die Höhe", McKinsey, 11. Mai 2023.

Eine mit KI angereicherte, cloudbasierte Vertriebslösung wie Microsoft Dynamics 365 Sales mit Microsoft Copilot for Sales steigert die Produktivität, skaliert individualisierte Customer Experiences und rückt die besten Chancen in den Vordergrund.

Durch die Zusammenführung von Daten aus dem Vertrieb, dem Marketing und dem operativen Geschäft über den gesamten Vertriebstrichter hinweg erhalten die Teams einen 360-Grad-Blick auf die Kund*innen, wodurch sie ihre Beziehungen vertiefen und schneller zu Geschäftsabschlüssen kommen können. KI der nächsten Generation, Insights in Echtzeit und nahtlose Tools für die Zusammenarbeit helfen den Verkäufer*innen, in kürzerer Zeit mehr zu erreichen, ohne dabei die persönliche Note zu verlieren.

In diesem E-Book erfahren Sie, wie Sie Ihr Team mit diesen neuen Tools ausstatten können.



1. Steigerung der Vertriebsproduktivität

Manuelle Prozesse beeinträchtigen die Produktivität des Vertriebsteams. Die Tools, die alltägliche Abläufe automatisieren und die Kommunikation und Zusammenarbeit ermöglichen, geben ihnen die Freiheit, sich auf die Kund*innen einzulassen.

- **Verringern Sie alltägliche Aufgaben:** Generieren Sie kontextbezogene E-Mails anhand von CRM-Daten (Customer Relationship Management) und erstellen Sie automatische Zusammenfassungen für E-Mail-Threads und Besprechungen.
- **Geschäfte schneller abschließen:** Helfen Sie Verkäufer*innen, ihre Arbeit zu rationalisieren und die Produktivität zu steigern – mit KI-gestützter Bewertung von Verkaufschancen, automatisierter Datenerfassung und Aufgabenunterstützung, auf die Sie während der Arbeit ganz einfach zugreifen können.
- **Stets auf dem Laufenden bleiben:** Arbeiten Sie gemeinsam an Geschäftsabschlüssen und aktualisieren Sie Kundendatensätze im Workflow mit automatischer Datensynchronisierung zwischen Dynamics 365 Sales und anderen Apps.





#1

Laut McKinsey sind Vertrieb und Marketing die Bereiche, in denen generative KI am häufigsten zum Einsatz kommt.²

² "Der Stand der KI im Jahr 2023: Das Jahr des Durchbruchs der generativen KI", McKinsey, 14. April 2023.

2. Unterstützung des digitalen und Remote-Vertriebs

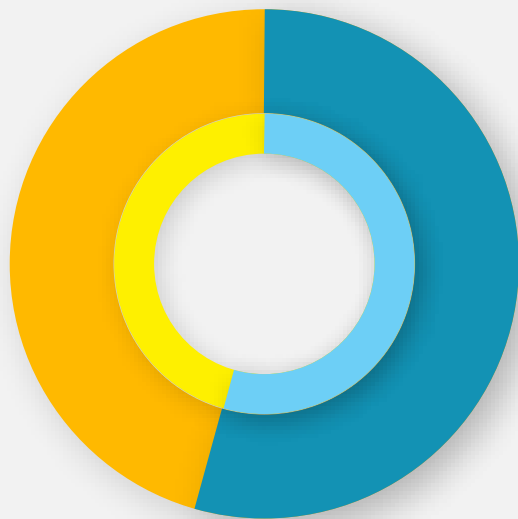
Aufgrund der zunehmenden Konzentration auf digitale Erlebnisse als primäres Interaktionsmodell arbeiten Ihre Vertriebsteams wahrscheinlich von fast überall aus mit den Kund*innen zusammen. Ihr CRM-System muss also auch Remote-Verkäufer*innen in die Lage versetzen, immersive digitale Erlebnisse wie virtuelle Besprechungen und 3D-Demos zu bieten.

Vorteile einer vernetzten Vertriebs- und Marketinglösung:

- **Zusammenarbeit fördern:** Bieten Sie ein koordiniertes virtuelles Engagement, indem Sie Dynamics 365 mit Microsoft Teams verbinden und so einen Knotenpunkt für die Zusammenarbeit im Unternehmen schaffen, der Kolleg*innen, Kund*innen und kontextbezogene Kundendaten zusammenbringt.
- **Insights praktisch überall bereitstellen:** Geben Sie allen die Möglichkeit, auf KI-Tools zuzugreifen. Copilot für Dynamics 365 Sales kann dort genutzt werden, wo Verkäufer*innen arbeiten, einschließlich Microsoft Outlook und Microsoft Teams – zusätzlich zur Dynamics 365 Sales-Plattform.
- **Umfassende Verkaufskompetenzen aufbauen:** Erzielen Sie kontinuierliche Verbesserungen auf der Grundlage von Insights über die Emotionen der Kund*innen, Erwähnungen von Mitbewerbenden, die Stimmung, das Verhältnis von Gesprächen zu Zuhörer*innen und die Prioritäten von Anrufen, um durch Conversational Intelligence einen angeleiteten Verkauf zu ermöglichen.



60 %



Laut Gartner, Inc. werden bis 2028 60 % der Arbeit von B2B-Verkäufer*innen über dialogorientierte Benutzeroberflächen mittels generativer KI-Verkaufstechnologien abgewickelt werden, während es im Jahr 2023 noch weniger als 5 % waren.³

³“Gartner erwartet, dass 60 % der Verkäuferarbeit innerhalb von fünf Jahren durch generative KI-Technologien ausgeführt wird“, Gartner, Inc., 21. September, 2023.

GARTNER ist eine eingetragene Marke und Dienstleistungsmarke von Gartner, Inc. und/oder seinen Tochtergesellschaften in den USA und international und wird in diesem Dokument mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.

3. Sicherstellung qualitativ hochwertiger Leads und integrierter Customer Journeys

Die Vertriebsteams brauchen hochwertige Leads und starke Kundenbeziehungen, um ihren Umsatz zu steigern. Durch die Vereinheitlichung von Daten und Prozessen und die Anwendung von KI, Prozessen und Zusammenarbeit der nächsten Generation können sie Insights in die Kundenbedürfnisse gewinnen und die Leadgenerierung optimieren.

Die Verknüpfung Ihres CRM mit Funktionen zu Kunden-Insights kann Ihnen helfen:

- **Bieten Sie vernetzte Customer Journeys:** Verstehen Sie Ihre Kund*innen wie nie zuvor und schaffen Sie wirklich personalisierte Erlebnisse.
- **Kennen Sie Ihre Kund*innen:** Vereinheitlichen und bereichern Sie Marketing-, Vertriebs- und Servicedaten an, um sich ein klares Bild von Ihren Kund*innen zu machen und zukünftige Chancen in Echtzeit mit KI vorzusehen.
- **Generieren Sie hochwertige Leads:** Verpassen Sie keinen einzigen Lead, indem Sie die automatische Bewertung nutzen, um Schwellenwerte für die Verkaufsbereitschaft zu berechnen, die den optimalen Zeitpunkt für die Übergabe signalisieren.



Kundenreferenz: Securitas

Der schwedische Sicherheitsdienstleister Securitas engagiert sich für die Sicherheit von Millionen von Menschen und Organisationen weltweit, indem er Menschen mit Technologie kombiniert. Als Teil dieser Mission hat Securitas eine CRM-Plattform eingeführt, die auf Dynamics 365 basiert, um seine Vertriebsteams besser zu unterstützen, aussagekräftigere Insights über Vertriebs- und Kundendaten zu gewinnen und eine größere Transparenz und Zusammenarbeit zwischen den Kundenteams zu fördern.⁴

Vorteile von Dynamics 365 Sales

- Vertieftes Verständnis der Kundenbedürfnisse
- Sofortige Verfügbarkeit von Daten zur Unterstützung kommerzieller Synergien
- Schnelleres Reporting und Data Insights



Die CRM-Plattform [Dynamics 365 Sales] hat die Art und Weise, wie wir unsere Kund*innen betreuen, unsere Marktfähigkeiten und digitalen Angebote sehr verbessert. Und es bildet den wichtigsten Baustein dafür, wie wir Daten für unsere Kund*innen nutzen und was wir als Unternehmen in Zukunft erreichen wollen."

Hillevi Agranius:
Chief Information
Officer, Securitas

⁴ ["Microsoft-Kundenreferenz – Wie Microsoft Dynamics 365 Securitas dabei hilft, Abläufe zu transformieren und die Welt zu einem sichereren Ort zu machen"](#), Microsoft, 4. Juli 2023.

4. Entscheidungen auf der Grundlage von Insights treffen

Verkäufer*innen und Vertriebsleiter*innen können KI nutzen, um ihr Wissen und ihre Expertise zu erweitern, ihre Zeit intensiv zu nutzen und mehr Umsatz zu erzielen.

Mit CRM-Technologie, die mit KI erweitert wurde, können Sie Ihre Vertriebsteams unterstützen:

- **Verkürzung der Markteinführungszeit für neue Ideen und Initiativen:** Verwenden Sie einen Copiloten, um Marketingtexte für E-Mail-Kampagnen zu entwerfen, neue zielgerichtete Marketingsegmente zu erstellen und mithilfe natürlicher Sprache wichtige Erkenntnisse aus Ihren Kundendaten abzuleiten.
- **Konzentrieren Sie sich auf die richtigen Kund*innen:** Priorisieren Sie Ihre Pipeline mit KI-basierten Scoring-Modellen, automatischen Lead- und Opportunity-Zusammenfassungen und Datenvisualisierungen.
- **Ergreifen Sie die beste Maßnahme:** Erhalten Sie priorisierte Empfehlungen für Engagement-Aktivitäten und Benachrichtigungen über Kontaktaktivitäten und bevorstehende Abschlusstermine.



In einer unzusammenhängenden Verkaufsumgebung können wir alle Kund*innen mit verbesserten, fortlaufenden Mitteilungen, Werbeaktionen und Veranstaltungen viel besser verfolgen. Mit gezielten Kampagnen machen wir aus Kontakten Interessent*innen und aus Interessent*innen Kund*innen.“⁵

Pierangelo Colacicco: Chief Information Technology and Digital Innovation Officer, Natuzzi

⁵ „Microsoft-Kundenreferenz – Natuzzi nutzt Dynamics 365, um die Luxusmöbel-Erfahrung mit einem Data-First-Ansatz neu zu definieren“, Microsoft, 5. Juni 2023.

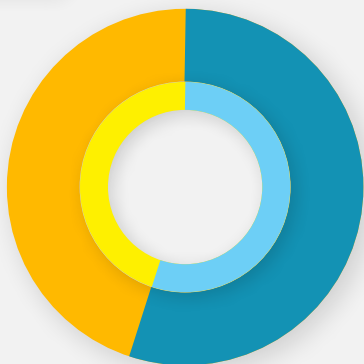
5. Intelligenteres Beziehungsmanagement

Sie können ein dreidimensionales Verständnis des Kundenverhaltens und der Kundenbedürfnisse gewinnen, indem Sie eine intelligente Full-Funnel-Vertriebs- und Marketing-Cloud nutzen, um Aufzeichnungssysteme, Interaktionssysteme und Kundendaten zu einem einzigen, nahtlosen Erlebnis zu vereinen.

Die Vorteile:

- **Customer Experience personalisieren:** Nutzen Sie die Insights und Vorhersagen von KI-Tools, um Journeys in Echtzeit zu orchestrieren und das One-to-One-Engagement zu fördern.
- **Statt Kaltakquise auf persönliche Verbindungen und Empfehlungen setzen:** Helfen Sie Verkäufer*innen dabei, mehr Möglichkeiten zu finden, indem Sie Kontakte ausfindig machen, die neue Interessent*innen vorstellen können.
- **Bieten Sie vernetzte Customer Journeys:** Verstehen Sie Ihre Kund*innen wie nie zuvor und schaffen Sie wirklich personalisierte Erlebnisse.

65 %



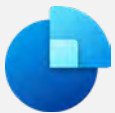
65 % der Unternehmen, die generative KI in Vertrieb und Marketing einsetzen, berichten von Umsatzsteigerungen von 5 % oder mehr.⁶

⁶“Der Stand der KI im Jahr 2023: Das Jahr des Durchbruchs der generativen KI“, McKinsey, 14. April 2023.

6. Wie Microsoft helfen kann

Dynamics 365 Sales

Mithilfe der integrierten KI und von Machine Learning können Ihre Teams Dynamics 365 Sales nutzen, um Prognosen und Umsatzvorgänge zu verbessern und gleichzeitig die Leistung der Verkäufer*innen durch Empfehlungen für die nächsten besten Maßnahmen und Echtzeit-Coaching zu steigern. Egal, wo sie arbeiten, können Teams nahtlos im Workflow bleiben, Verwaltungsaufgaben automatisieren und die Kundenergebnisse verbessern, da sie jederzeit Insights erhalten.



[Erfahren Sie mehr über Dynamics 365 Sales >](#)

Dynamics 365 Customer Insights

Kombinieren Sie Daten mit Echtzeit-Journey-Orchestrierung und KI der nächsten Generation. Beginnen Sie entweder mit der Kundendatenplattform oder der Journey-Orchestrierung und erstellen Sie personalisierte Marketingerlebnisse nach Ihren Vorstellungen.



[Erfahren Sie mehr über Dynamics 365 Customer Insights >](#)

