

การขายที่ขับเคลื่อนด้วย AI

การเพิ่มการเติบโตของรายได้ด้วยข้อมูลการขายแบบรวมศูนย์และ
ข้อมูลเชิงลึกของ AI



1 ข้อมูลเบื้องต้น

อนาคตของการขายคือ AI

2

เพราะเหตุใด AI จึงมีความสำคัญต่อการขาย

3

ปลดปล่อยพลังของข้อมูลการขายแบบรวมศูนย์

4

การใช้ข้อมูลเชิงลึกของ AI เพื่อความสำเร็จในการขาย

5

การแนะนำเอเจนต์อัตโนมัติ

6

การสร้างองค์กรการขายที่พร้อมสำหรับ AI

7

Microsoft Dynamics 365 ช่วยได้อย่างไร

8

วิสัยทัศน์ใหม่สำหรับการขายที่ขับเคลื่อนด้วย AI

1 ข้อมูลเบื้องต้น

อนาคตของ การขายคือ AI

ความท้าทายที่หลากหลาย ได้แก่ ข้อมูลเกินพิกัด การเดินทางของลูกค้าที่ซับซ้อน และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น กำลังเปลี่ยนแปลงสิ่งที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการขาย

ท่ามกลางความซับซ้อนนี้ ผู้คน **64%** กล่าวว่าพวกเขาไม่มีเวลามากพอที่จะทำงานของตน และผู้นำ 2 ใน 3 กล่าวว่าสิ่งนั้นส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสร้างนวัตกรรม¹

เข้าสู่ปัญญาประดิษฐ์ (AI):

พลังแห่งการเปลี่ยนแปลงที่กำลังปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจ

กุญแจสำคัญ คือการเชื่อมโยงข้อมูลการขายแบบรวมศูนย์และข้อมูลเชิงลึกที่ขับเคลื่อนด้วย AI **ผลลัพธ์ก็คือ** ผู้นำฝ่ายขายสามารถใช้ประโยชน์จากประสิทธิภาพ การปรับแต่งตามความต้องการ และการเติบโตของรายได้ในระดับที่สูงขึ้น

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ออกแบบมาสำหรับผู้นำ ซึ่งได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ (CRO) ประธานฝ่ายขาย (CSO) ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการขาย และบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องการยกระดับกลยุทธ์การขายของตน และเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน

สิ่งที่คุณจะได้เรียนรู้:

- วิธีที่ AI ผสานรวมกับข้อมูลการขายแบบรวมศูนย์เพื่อส่งมอบผลลัพธ์
- เคล็ดลับในทางปฏิบัติสำหรับการปรับใช้เครื่องมือ AI และเพิ่มผลกระทบ
- ตัวอย่างในโลกแห่งความเป็นจริงของวิธีที่ AI ขับเคลื่อนการเติบโตของรายได้และปรับปรุงความสัมพันธ์ของลูกค้า

¹ “Work Trend Index: Will AI Fix Work?” Microsoft, 2023

2

เพราะเหตุใด AI จึงมีความสำคัญต่อการขาย

ในปัจจุบัน ทีมฝ่ายขายต้องเผชิญกับอุปสรรคใหม่ ๆ ที่สำคัญ:

- **ไซโลข้อมูล**ที่ขาดการเชื่อมโยง ทำให้ไม่สามารถมองเห็นความต้องการของลูกค้าและความเป็นไปได้ในเชิงกลยุทธ์
- **กระบวนการที่ไม่มีประสิทธิภาพ** ทำให้เสียเวลาไปกับงานที่มีมูลค่าต่ำ
- **ข้อมูลเชิงลึกของลูกค้าที่มีจำกัด** ขัดขวางความพยายามในการปรับให้เหมาะกับแต่ละบุคคลและการสร้างความสัมพันธ์
- **การคาดการณ์ที่ไม่แม่นยำ** ส่งผลให้พลาดโอกาสต่าง ๆ
- **ประสบการณ์ลูกค้าที่ไม่สอดคล้องกัน** บั่นทอนความไว้วางใจ

นี่คือจุดที่ AI เข้ามามีบทบาท ช่วยให้ทีมฝ่ายขายสามารถประหยัดเวลา ทำงานได้อย่างชาญฉลาดขึ้น และมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มรายได้ ทำได้อย่างไร?

การรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล AI ในระดับขนาดใหญ่ ช่วยทำลายไซโลและรวมข้อมูลให้เป็นมุมมองเดียวแบบรวมศูนย์ ช่วยให้การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลรวดเร็วขึ้น ซึ่งสามารถปรับปรุง ROI ได้

การปรับปรุงการตัดสินใจ

การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ที่ขับเคลื่อนด้วย AI สามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในอดีต แนวโน้มตลาด และพฤติกรรมของลูกค้าได้ ช่วยให้ทีมฝ่ายขายคาดการณ์ได้แม่นยำมากขึ้น ส่งผลให้สามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทำให้การทำงานซ้ำ ๆ เป็นระบบอัตโนมัติ

การทำงานอัตโนมัติช่วยลดภาระในการป้อนข้อมูล การจัดกำหนดการ และงานอื่น ๆ ทำให้ผู้ขายได้รับเวลาอันมีค่ากลับคืนมา

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า

AI สามารถช่วยปรับแต่งคำแนะนำ ข้อเสนอ และเนื้อหาให้เหมาะกับแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและการรักษาลูกค้าที่สูงขึ้น

95% ขององค์กรในปัจจุบัน กำลังใช้ AI เพื่อการขายและการพัฒนาธุรกิจ หรือมีแผนว่าจะใช้ภายในปี 2026²

10.3 เท่าของ ROI สำหรับผู้นำที่ใช้ Generative AI²

² “The Business Opportunity of AI,” International Data Corporation (IDC) และ Microsoft, สิงหาคม 2024

3 ปลดปล่อยพลัง ของข้อมูล การขายแบบ รวมศูนย์

ข้อมูลแบบไฮโลและกระจัดกระจาย: ทำให้ทีมฝ่ายขายทำงานช้าลงโดยขัดขวางประสิทธิภาพและปิดบังโอกาส
กุญแจสำคัญคือ **การเชื่อมต่อ**

ข้อมูลการขายแบบรวมศูนย์จะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาไว้ในระบบนิเวศเดียวที่ทำหน้าที่เป็น “แหล่งข้อมูลจริงเพียงแห่งเดียว” ซึ่งช่วยป้องกันไม่ให้เกิดผิดพลาดข้อมูลเชิงลึกและโอกาสสำคัญ รวมถึงสูญเสียรายได้ในระยะยาว

เพราะเหตุใดข้อมูลการขายแบบรวมศูนย์จึงมีความสำคัญ

1. ความถูกต้องและความสอดคล้อง

ลดข้อผิดพลาดและให้แน่ใจว่าทุกคนทำงานจากข้อมูลเดียวกันที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

2. ประสิทธิภาพ

ปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูล ประหยัดเวลาและความพยายาม

3. การปฏิบัติตามข้อกำหนด

ลดความซับซ้อนในการกำกับดูแล และบรรเทาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

เริ่มต้นทันที: วิธีการรวมศูนย์ข้อมูล

1. ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล: ตรวจสอบแหล่งข้อมูล (เช่น ระบบ CRM, แพลตฟอร์มการตลาด, บันทึกการบริการลูกค้า และฐานข้อมูลภายนอก) เพื่อทำความเข้าใจว่าองค์กรมีอะไรอยู่บ้างในปัจจุบันและระบุช่องว่าง

2. ลงทุนในเครื่องมือการผสมรวม: มองหาเครื่องมือและแพลตฟอร์มที่รวมศูนย์ข้อมูลทั้งหมด ในขณะที่ยังเชื่อมต่อกับระบบที่มีอยู่ได้อย่างราบรื่น

3. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างแผนก: จัดการทีมฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด และฝ่ายบริการลูกค้าให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกระบวนการที่ใช้ร่วมกัน

4

การใช้ข้อมูลเชิงลึกของ AI เพื่อความสำเร็จ ในการขาย

ด้วยข้อมูลแบบรวมศูนย์และความเข้าใจถึงเหตุผลที่ AI มีความสำคัญ ทำให้องค์กรสามารถสร้างเส้นทางใหม่ ๆ เพื่อสร้างรายได้และการเติบโต ทีมได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเป้าหมายผ่านโมเดลเชิงคาดการณ์และการจัดลำดับความสำคัญ พวกเขาสามารถมอบสิ่งต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้มากขึ้นด้วยความช่วยเหลือจากการวิเคราะห์ความรู้สึก การกำหนดเป้าหมายเนื้อหา และการปรับแต่งที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลอื่น ๆ และพวกเขาสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้มากขึ้นเพื่อขับเคลื่อนรายได้และประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติที่ขับเคลื่อนด้วย AI ในที่นี้ เราจะอธิบายวิธีสำคัญที่ AI สามารถช่วยองค์กรด้านการขายในปัญหาทั่วไปได้ และสิ่งนั้นมีลักษณะอย่างไรในทางปฏิบัติ



ได้รับมากขึ้น: การจัดการผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้าและการจัดลำดับความสำคัญ

การติดตาม การติดตาม และการดูแลลูกค้าที่มีศักยภาพจนกว่าพวกเขาจะพร้อมที่จะทำการซื้อคือแกนหลักของความสำเร็จในการขาย AI สามารถทำให้การจัดการลูกค้าเป้าหมายเป็นกระบวนการที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและมีประสิทธิภาพสูงเพื่อไม่ให้โอกาสหลุดลอยไป

AI ช่วยได้อย่างไร:

➤ การให้คะแนนลูกค้าเป้าหมาย

ความหมายคือ: โมเดลเชิงคาดการณ์จะวิเคราะห์ข้อมูลในอดีตและข้อมูลแบบเรียลไทม์ เพื่อประเมินโอกาสในการคอนเวอร์ชันได้ดีขึ้น

ในทางปฏิบัติ: ระบบ AI จะกำหนดว่าลูกค้าเป้าหมายที่เปิดอีเมลสามฉบับ และดาวน์โหลดเอกสารทางเทคนิค มีโอกาสสูงที่จะเปลี่ยนเป็นลูกค้า

ประโยชน์ทางธุรกิจ: บรรลุประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้นเนื่องจากตัวแทนฝ่ายขายมุ่งเป้าความพยายามไปที่ลูกค้าเป้าหมายที่มีมูลค่าสูง

👁️ การระบุโอกาสที่ซ่อนอยู่

ความหมายคือ: AI ตรวจจบบรูปแบบและโอกาสที่บางครั้งมนุษย์มองข้ามไป

ในทางปฏิบัติ: AI จะแจ้งข่าวว่าบัญชีลูกค้าที่ไม่ได้ใช้งาน เพิ่งจะจ้างผู้มีอำนาจตัดสินใจคนใหม่ เพื่อให้ตัวแทนฝ่ายขายสามารถกลับมามีส่วนร่วมในเชิงรุกได้

ประโยชน์ทางธุรกิจ: ไม่พลาดโอกาสในการเติบโต ซึ่งนำไปสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้น

👤 การเข้าถึงที่ปรับให้เหมาะกับแต่ละบุคคล

ความหมายคือ: AI สามารถสร้างการส่งข้อความที่ปรับให้เหมาะกับลูกค้าเป้าหมายแต่ละรายได้

ในทางปฏิบัติ: แทนที่จะส่งอีเมลแบบทั่วไปจำนวนมาก จะมีการใช้ AI เพื่อสร้างข้อความส่วนบุคคลที่แก้ไขเฉพาะที่ลูกค้าเป้าหมายแต่ละรายเผชิญ

ประโยชน์ทางธุรกิจ: การส่งข้อความส่วนบุคคลช่วยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ใกล้ชิดยิ่งขึ้น

กรณีศึกษา: Investec

งานธุรการน้อยลง มีเวลาให้ลูกค้ามากขึ้น

เพื่อจัดการกับปริมาณลูกค้าเป้าหมายจำนวนมากได้ดีขึ้น ธนาคารระดับโลก และผู้จัดการความมั่งคั่ง Investec ได้นำเครื่องมือ AI มาใช้เพื่อปรับปรุงการอัปเดต CRM ทำให้สรุปการประชุมเป็นอัตโนมัติ และปรับแต่งอีเมลของลูกค้าให้เหมาะกับแต่ละบุคคล

“

เราประหยัดเวลาได้ประมาณ
200 ชั่วโมง ต่อปี ทั่วทั้งธนาคาร”

Daniel Speirits

ผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์การขายและการตลาด, Investec

[อ่านเรื่องราวทั้งหมด →](#)

ให้ได้มากขึ้น: การเดินทางของลูกค้าและการมีส่วนร่วม

การเดินทางของลูกค้าแสดงถึงวงจรชีวิตที่สมบูรณ์ของการโต้ตอบระหว่างผู้ซื้อ กับแบรนด์ AI ทำให้กระบวนการจัดการง่ายขึ้น

AI ช่วยได้อย่างไร:



การวิเคราะห์ความรู้สึก

ความหมายคือ: AI จะตรวจจับ อารมณ์ในอีเมล การโทร หรือ การกล่าวถึงในสื่อสังคมออนไลน์

ในทางปฏิบัติ: หากผู้มีโอกาสเป็นลูกค้าแสดงความหงุดหงิดระหว่างการโทรติดต่อ ฝ่ายสนับสนุน AI สามารถแจ้งเตือนทีม ฝ่ายขายเพื่อติดตามด้วยโซลูชันหรือข้อเสนอ

ประโยชน์ทางธุรกิจ: การใส่ใจใน รายละเอียดและข้อมูลเชิงลึกที่สามารถดำเนินการได้ นำไปสู่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น



การกำหนดเป้าหมายเนื้อหา

ความหมายคือ: AI จะแนะนำทรัพยากรที่สอดคล้อง กับความสนใจของลูกค้า

ในทางปฏิบัติ: หากลูกค้าเป้าหมายแสดงความสนใจด้านความยั่งยืน AI อาจแนะนำให้ส่งเอกสารทางเทคนิคเกี่ยวกับแนวทาง ปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของบริษัท ไปให้พวกเขา

ประโยชน์ทางธุรกิจ: การปรับให้เหมาะกับแต่ละบุคคลและ การมีส่วนร่วมเชิงรุกนำไปสู่โอกาสใน การสร้างรายได้ที่มากขึ้น



การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความหมายคือ: AI ทำให้การติดตามผลและการแจ้งเตือนเป็นแบบอัตโนมัติเพื่อการตอบสนองอย่างทันทั่วทั้ง

ในทางปฏิบัติ: หลังจากการโทรเพื่อค้นหา ข้อมูล AI สามารถสรุปการสนทนา และ แนะนำให้ส่งข้อเสนอภายใน 48 ชั่วโมง

ประโยชน์ทางธุรกิจ: ด้วย ประสิทธิภาพที่มากขึ้น ตัวแทน ฝ่ายขายและลูกค้าจะได้รับสิ่งที่ พวกเขาต้องการได้รวดเร็วขึ้น

กรณีศึกษา: HYPE

ขับเคลื่อนการเดินทางของลูกค้าให้ดีขึ้น

ด้วยการรวมข้อมูลและนำเครื่องมือ AI มาใช้ ทำให้ HYPE ซึ่งเป็นธนาคารดิจิทัลของอิตาลีสามารถเชื่อมต่อกับลูกค้าที่ละทิ้งการออนไลน์ได้อีกครั้ง มอบประสบการณ์ในแอปที่ปรับแต่งตามความต้องการ และส่งการแจ้งเตือนการฉ้อโกงเชิงรุก

ส่งผลให้บริษัทสามารถปรับปรุงการมีส่วนร่วมของลูกค้าได้ และมี อัตราการแก้ไขปัญหาในการโทรครั้งแรกได้ถึง 90%

อ่านเรื่องราวทั้งหมด →

ทำได้มากขึ้น: ระบบอัตโนมัติ

การวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญด้านการขายใช้เวลามากกว่า 66% ของวันไปกับงานธุรการ³ ทำให้มีเวลาเหลือน้อยลงสำหรับการขายเชิงกลยุทธ์ ระบบอัตโนมัติที่ขับเคลื่อนด้วย AI ช่วยประหยัดเวลา ทำให้ทีมสามารถมุ่งเน้นไปที่การสร้างความสัมพันธ์และขับเคลื่อนรายได้

AI ช่วยได้อย่างไร:



การป้อนข้อมูลโดยอัตโนมัติ

ความหมายคือ: จับภาพและอัปเดตข้อมูลแบบเรียลไทม์ ขจัดข้อผิดพลาด

ในทางปฏิบัติ: หลังจากการโทรขาย เครื่องมือ AI จะบันทึกรายละเอียด เช่น ผู้เข้าร่วมการประชุมและรายการการดำเนินการลงใน CRM โดยอัตโนมัติ

ประโยชน์ทางธุรกิจ: เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง เมื่อตัวแทนดำเนินการขายเชิงกลยุทธ์ และการสร้างความสัมพันธ์



การสร้างสรุปการประชุม

ความหมายคือ: ถอดเสียงและสรุปการประชุมเพื่อเน้นประเด็นสำคัญและขั้นตอนถัดไป

ในทางปฏิบัติ: หลังจากการประชุมแบบเสมือน AI จะสร้างบทสรุปสั้น ๆ ที่รวมถึงจุดปัญหาของลูกค้าและขั้นตอนถัดไป

ประโยชน์ทางธุรกิจ: ทีมทั่วโลกได้รับประโยชน์จากการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าถึงได้



การกำหนดราคาแบบไดนามิกและโปรโมชั่น

ความหมายคือ: วิเคราะห์แนวโน้มและพฤติกรรมเพื่อปรับกลยุทธ์การกำหนดราคาโดยอัตโนมัติ

ในทางปฏิบัติ: แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซใช้ AI เพื่อปรับการกำหนดราคาแบบเรียลไทม์ตามความผันผวนของความต้องการหรือกิจกรรมของคู่แข่ง

ประโยชน์ทางธุรกิจ: ด้วย ROI ที่ปรับเปลี่ยนได้ ความพยายามจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามกาลเวลา

³ “Sales Teams Need a Transformation, Microsoft is Ready to Deliver,” The Futurum Group

กรณีศึกษา: Glencore Technology

ทำให้กระบวนการเป็นอัตโนมัติเพื่อความสำเร็จ

บริษัทเทคโนโลยีเหมืองแร่ Glencore Technology ใช้ระบบอัตโนมัติที่ขับเคลื่อนด้วย AI เพื่อปรับปรุงการจัดการข้อมูลทั่วทั้งแอปพลิเคชัน ลดการประชุมที่ไม่จำเป็น และปลดล็อกข้อมูลเชิงลึกด้านการขายที่มีประโยชน์มากขึ้น



การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ได้เพิ่มประสิทธิภาพเวิร์กโฟลว์ขึ้น 50% และลดงานที่ทำด้วยตนเองลง 25%

[อ่านเรื่องราวทั้งหมด](#) →

5

การแนะนำ เอเจนต์อัตโนมัติ

เอเจนต์อัตโนมัติเป็นระบบ AI ขั้นสูงที่สามารถรับรู้สภาพแวดล้อม ประมวลผลข้อมูล และดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ลองนึกถึงเอเจนต์อัตโนมัติในฐานะเอเจนต์ฝ่ายขายเสมือน ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมทีมที่ไม่เคยหลับใหล

เอเจนต์เหล่านี้ใช้แมชชีนเลิร์นนิง (ML), การประมวลผลภาษาธรรมชาติ (NLP) และอัลกอริทึมการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง เอเจนต์อัตโนมัติจะเรียนรู้จากการโต้ตอบและปรับปรุงเมื่อเวลาผ่านไป แตกต่างจากซอฟต์แวร์แบบดั้งเดิมซึ่งต้องใช้คำสั่งที่ชัดเจนในทุกการกระทำ



ความสามารถที่สำคัญ

การทำงานอัตโนมัติ

ความหมายคือ: เอเจนต์จัดการการป้อนข้อมูล การประมวลผล คำสั่งซื้อ และการจัดกำหนดการ

ในทางปฏิบัติ: เมื่อลูกค้าทำการสั่งซื้อ เอเจนต์อัตโนมัติจะตรวจสอบการชำระเงิน อัปเดตบันทึกสินค้าคงคลัง และส่งอีเมลยืนยันโดยอัตโนมัติ

ประโยชน์ทางธุรกิจ: ผู้ขายมีอิสระในการมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมเชิงกลยุทธ์เพื่อประสิทธิภาพที่มากขึ้น

ข้อมูลเชิงลึกที่ปรับเปลี่ยนได้แบบเรียลไทม์

ความหมายคือ: เอเจนต์ให้คำแนะนำแก่ทีมฝ่ายขายในทันที

ในทางปฏิบัติ: เอเจนต์อัตโนมัติจะวิเคราะห์ความเสี่ยงและความคิดเห็นของลูกค้าในระหว่างการโทร โดยจะแจ้งให้ตัวแทนทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สำคัญ หรือส่วนลดที่พวกเขาอาจต้องการ

ประโยชน์ทางธุรกิจ: มนุษย์และเอเจนต์ AI ทำงานควบคู่กันเพื่อมอบการสนับสนุนที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

การสนับสนุนตลอด 24 ชม.

ความหมายคือ: เอเจนต์ทำงานได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องมีเวลาหยุดทำงาน

ในทางปฏิบัติ: ตัวแทนฝ่ายขายแบบเสมือนจะจัดการข้อสอบถามของลูกค้านอกเวลามาตรฐาน

ประโยชน์ทางธุรกิจ: การให้บริการไม่เกิดความล่าช้า และแก้ไขปัญหาประจำวันได้ง่ายขึ้น ซึ่งหมายถึงประสบการณ์ของลูกค้าที่ดีขึ้น

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ความหมายคือ: เอเจนต์จะปรับปรุงพฤติกรรมตามการโต้ตอบในอดีตเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในทางปฏิบัติ: เมื่อเวลาผ่านไป เอเจนต์อัตโนมัติจะเรียนรู้ว่าปัจจัยใดที่นำไปสู่การคอนเวอร์ชันที่ประสบความสำเร็จ และปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินคุณสมบัติของลูกค้าเป้าหมาย

ประโยชน์ทางธุรกิจ: การลงทุนในเครื่องมือ AI จะดีขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปโดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ระยะยาว

กรณีศึกษา: **Cemex**

ความช่วยเหลือ

บริษัทวัสดุก่อสร้างระดับโลกอย่าง **Cemex** ได้นำ
เอเจนต์อัตโนมัติที่ขับเคลื่อนด้วย AI ที่เรียกว่า
Technical Xpert มาใช้ ซึ่งช่วยให้เอเจนต์ที่
เป็นมนุษย์สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์โดยละเอียด
และนำเสนอโซลูชันที่ปรับแต่งตามความต้องการได้

“

เวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ... ความคล่องตัว
ในการแก้ไขปัญหาทำให้เรามีเวลาพบปะ
กับลูกค้าแบบตัวต่อตัวได้มากขึ้น”

Cristhian Alday พนักงานขาย **Cemex**

พูดถึงประโยชน์ของ **Technical Xpert** ซึ่งช่วยลดงาน
บางอย่างจากหลายชั่วโมงให้เหลือเพียงไม่กี่วินาที

[อ่านเรื่องราวทั้งหมด →](#)

6 การสร้างองค์การ การขายที่พร้อม สำหรับ AI

เพื่อให้ AI เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงสำหรับการดำเนินการขายใด ๆ ผู้นำจำเป็นต้องมีกลยุทธ์เกี่ยวกับวิธีการนำมาใช้และปรับใช้

1. ปรับ AI ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย

- ผลลัพธ์ใดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จ?
- ลำดับความสำคัญหลักขององค์กรคืออะไร: การเพิ่มรายได้ การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน หรืออย่างอื่น?
- ROI ที่คาดหวังในการใช้ AI คืออะไร?

2. เลือกโซลูชันที่เหมาะสม

- **ความต้องการขององค์กร:** ประเมินสแต็กเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐานข้อมูล และจุดปัญหาเฉพาะในปัจจุบัน
- **การผสมรวมและความสามารถในการปรับขนาด:** มองหาแพลตฟอร์มที่ผสมรวมกับระบบที่มีอยู่อย่างราบรื่น และสามารถปรับขนาดได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป
- **ความสามารถในการใช้งาน:** ความเรียบง่ายและความเป็นมิตรต่อผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญ
- **ระบบสนับสนุน:** จัดลำดับความสำคัญของเครื่องมือด้วยผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) ที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว และค้นหาผู้ขายที่ให้การสนับสนุนที่แข็งแกร่ง

3. เพิ่มศักยภาพให้ทีม

- **โปรแกรมการฝึกอบรม:** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมเข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ ผ่านเซสชันพื้นฐาน การฝึกอบรมเฉพาะบทบาท และการประชุมเชิงปฏิบัติการ
- **การจัดการการเปลี่ยนแปลง:** จัดการกับข้อกังวลด้วยการสื่อสารถึงประโยชน์ของ AI จัดเซสชันถาม-ตอบ และให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน
- **การจัดการกับประเด็นด้านจริยธรรม:** สร้างความไว้วางใจโดยการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ซึ่งครอบคลุมความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การลดอคติ และความรับผิดชอบ

4. ตัดสินใจว่าจะวัดความสำเร็จอย่างไร

เชื่อมโยงตัวชี้วัดเข้ากับเป้าหมายโดยตรง ตัวอย่างเช่น:

- ทีมปิดการขายได้มากขึ้นเนื่องจากจัดลำดับความสำคัญของลูกค้าเป้าหมายได้ดีขึ้นหรือไม่?
- คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าได้รับการปรับปรุงผ่านการโต้ตอบแบบเฉพาะบุคคลหรือไม่?
- ทีมใช้เวลากับงานธุรการน้อยลง แต่ใช้เวลากับการขายมากขึ้นหรือไม่?

กรณีศึกษา: PA Consulting ตั้งอยู่บนความไว้วางใจ

บริษัท PA Consulting ของอังกฤษให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการสนับสนุนเพื่อสร้าง “บุคลากรที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี” ซึ่ง AI ช่วยเพิ่มทักษะของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

บริษัทประมาณการว่าสามารถ **เปลี่ยนเวลาได้ 45,000 ชั่วโมงต่อปี** จากงานประจำ ไปสู่การทำงานที่มีมูลค่าสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับลำดับความสำคัญของธุรกิจ

[อ่านเรื่องราวทั้งหมด →](#)

7

Microsoft Dynamics 365 ช่วยได้อย่างไร

Microsoft Dynamics 365 เป็นชุดแอปพลิเคชันธุรกิจอัจฉริยะที่ช่วยเชื่อมต่อทีม กระบวนการ และข้อมูลทั่วทั้งองค์กรเพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าและความคล่องตัวในการดำเนินงาน ภายในชุดโปรแกรม **Dynamics 365 Sales** ช่วยให้ทีมขายสามารถเชื่อมต่อกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คุณลักษณะสำคัญ:

- **การจัดการผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้า:** จัดลำดับความสำคัญของลูกค้าเป้าหมายที่มีมูลค่าสูง โดยใช้การให้คะแนนเชิงคาดการณ์ และการวิเคราะห์ที่ปรับปรุงโดย AI
- **เครื่องมือระบบอัตโนมัติ:** ลดงานที่ดำเนินการด้วยตนเอง เช่น การป้อนข้อมูล การร่างอีเมล และสรุปการประชุม
- **ข้อมูลเชิงลึกแบบเรียลไทม์:** วิเคราะห์ความรู้สึกลูกค้า การกล่าวถึงคู่แข่ง และประสิทธิภาพการสนทนาระหว่างการโทร
- **การปรับแต่งส่วนบุคคล:** มอบประสบการณ์เฉพาะสำหรับลูกค้าตามข้อมูลแบบรวมศูนย์และคำแนะนำจาก AI

ความแตกต่างของ Dynamics 365:

- **ผสานรวมทั่วทั้งระบบนิเวศของ Microsoft ได้อย่างราบรื่น:** เชื่อมต่อกับเครื่องมือที่องค์กรทำงานด้วยอยู่แล้ว เช่น Outlook, Teams และ SharePoint ไม่มีการสลับแอปหรือการสื่อสารที่ไม่ต่อเนื่อง
- **เข้าถึงโมเดล AI ขั้นสูงที่ขับเคลื่อนโดย Azure:** แพลตฟอร์มระบบคลาวด์ชั้นนำของเรามีโมเดลแมชชีนเลิร์นนิงที่ทันสมัยและเครื่องมือ Generative AI รวมถึงโมเดลที่พัฒนาร่วมกับ OpenAI
- **ใช้ข้อมูลเชิงลึกที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการขาย:** Dynamics 365 Sales ผสานรวมกับ LinkedIn Sales Navigator อย่างโดดเด่นสำหรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการขายผ่านสังคมออนไลน์ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์
- **เปิดใช้งานข่าวกรองธุรกิจด้วย Power BI:** Power BI ที่ผสานรวมแบบเนทีฟช่วยให้ทีมเห็นภาพข้อมูลที่ซับซ้อน รวมแหล่งข้อมูลภายนอก และรับข้อมูลเชิงลึกแบบเรียลไทม์ที่อัปเดตแบบไดนามิก
- **ปรับขนาดเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง:** การรองรับหลายภาษา การแปลเป็นภาษาท้องถิ่น และศูนย์ข้อมูลทั่วโลกทำให้มั่นใจได้ว่า Dynamics 365 สามารถให้บริการธุรกิจได้ทุกที่ในโลกและปรับขนาดได้อย่างรวดเร็ว

8 วิสัยทัศน์ใหม่สำหรับ การขายที่ขับเคลื่อน ด้วย AI

อนาคตของการขายจะขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมากขึ้น มีการปรับแต่งเฉพาะบุคคลมากขึ้น และเน้นไปที่ระบบอัตโนมัติโดย AI มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการโต้ตอบและการตัดสินใจของลูกค้า AI เป็นเครื่องมือที่ทีมฝ่ายขายจำเป็นต้องมีเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน

การนำ AI มาใช้อย่างมีกลยุทธ์และเพิ่มศักยภาพให้กับทีมทั้งหมด ทำให้องค์กรสามารถเคลื่อนไหวได้ไม่ใช่แค่ปรับตัว แต่ยังเป็นผู้นำในยุคใหม่นี้ด้วย

พลิกโฉมกลยุทธ์การขายของคุณด้วย Microsoft Dynamics 365

คุณพร้อมที่จะยกระดับกลยุทธ์การขายขึ้นไปอีกขั้นหรือไม่? เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่ Microsoft Dynamics 365 สามารถช่วยให้องค์กรของคุณเติบโตในโลกที่ขับเคลื่อนด้วย AI



เพิ่มรายได้ของคุณ
ด้วย AI ขั้นสูง



เริ่ม Dynamics 365 Sales
รุ่นทดลองใช้ฟรี

