

مستقبل المبيعات

الارتقاء بالتواصل مع العملاء والإنتاجية
باستخدام الذكاء الاصطناعي

تبني مستقبل المبيعات

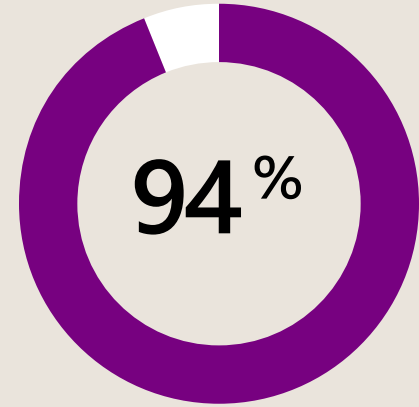
توقعات العملاء عالية وتستمر في الارتفاع. إنهم يريدون من مندوبي المبيعات الاستجابة على الفور من خلال تفاعلات سلسلة وشخصية وصائبة للبيانات.

نظرًا لأن جيل الألفية أصبح المشتريين الأساسيين في إعدادات متاجرة عمل-عمل، فإن تفضيلاته لتفاعلات المبيعات الرقمية والتجارب الحقيقية المستنيرة تزداد أهمية.

كيف يمكن لفرق المبيعات مواكبة الطلبات المتزايدة - دون جعل العملاء يشعرون وكأنهم مجرد رقم؟

كيف يتعاملون مع الاحتياجات الهائلة والمتزايدة باستمرار من أجل الاستجابة السريعة والمشاركة الشخصية؟

كيف يمكن لمسؤولي الإيرادات وقادة المبيعات مساعدة فرق المبيعات على المضي قدمًا في المستقبل؟



يقول 94% من المستهلكين إن تجربة العملاء الإيجابية تزيد من احتمالية الشراء مرة أخرى.¹

- **رفع مستوى قدراتهم:** يساعد التدريب المستند إلى البيانات ورؤى توجهات العملاء في الوقت الحقيقي البائعين على تطوير المهارات والأساليب التي تحدث فرقًا.
- **شكّل فريقًا لتقديم تجارب رائعة:** توحيد أدوات التعاون المختلطة البائعين بمهارات متنوعة في الوقت الحقيقي، مما يؤدي إلى تفكيك المستودعات وتمكين إنتاجية سلسلة في أي مكان.

بينما نستكشف الإمكانيات الكامنة في هذه القدرات، سنقدم أيضًا نصائح لاستخدامها بطرق أخلاقية وآمنة ومتمحورة حول الأشخاص.

الحل: أدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي وإمكانات تعاون مختلطة تساعدكم على:

- **فهم العملاء والتواصل معهم:** تساعد الرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي البائعين على إقامة علاقات عملاء أكثر فائدة وتوفير وقت قيّم.
- **تسريع المبيعات من خلال التركيز على الأمور الأكثر أهمية:** يعمل التشغيل التلقائي الذكي وإنشاء محتوى الذكاء الاصطناعي على تحرير مندوبي المبيعات من المهام الإدارية، مما يساعدكم على التركيز على تفاعلات العملاء والفرص القيّمة.



01

فهم احتياجات العملاء

استخدام Dynamics 365 Sales، يعرفون دائمًا ما الذي يجب التركيز عليه في الخطوة التالية. فيما يلي أربع طرق يمكنها المساعدة.



من المرجح أن تتوقع شركات متاجرة عمل-عمل المهووسة بالعمل بمعدل 3 أضعاف معدلات نمو بنسبة 10% أو أعلى من الشركات غير المهووسة بالعمل².

يتوقع عملاء اليوم أن يعرف البائعون احتياجاتهم وتفضيلاتهم. إنهم يريدون أن يشعروا بأنهم مرئيون، ومسموعون، ومفهومون. ومع كل تفاعل مع علامتك التجارية - بغض النظر عن القناة - يقدم العملاء البيانات الأساسية للفوز به.

نظرًا لأن البائعين يتفاعلون مع مزيد من العملاء، لا توجد طريقة لهم للحفاظ على الاتصالات الشخصية وتحقيق أهداف الإيرادات والتعامل مع المهام الإدارية دون مساعدة.

يملك البائعون الآن الأدوات اللازمة لاكتساب رؤى حول احتياجات العملاء في الوقت الحقيقي مع التركيز على التفاعل الشخصي. ومن خلال

يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدتهم على...

- اكتشاف توجه العملاء في المحادثات
- ملاحظة الإشارات إلى المنافسين
- قياس مدى حديث البائعين مقابل الاستماع
- تمييز جميع الأسئلة المطروحة في محادثة

عندما يحتاج البائعون إلى...

- زيادة الذكاء العاطفي، والتواصل بعمق، والتحدث بتعاطف
- تعزيز المزايا والميزات المتميزة الصحيحة
- التأكد من أن العملاء يشعرون بأنهم مسموعون وحصولهم على الأولوية
- منح العملاء الإجابات التي يحتاجون إليها في الوقت الحالي



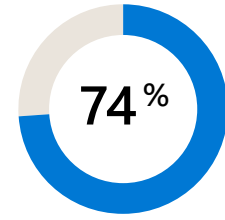
02

تسريع المبيعات

هذه المهام ضرورية، لكنها ليست أفضل استخدام للوقت للبائعين الموهوبين. وبدلاً من ذلك، يجب عليها التعامل مع العملاء المحتملين الأكثر قيمةً لإبرام مزيد من الصفقات.

سيساعد الجيل القادم من الذكاء الاصطناعي والتشغيل التلقائي الذكي فريقك على القيام بذلك على وجه التحديد. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن للبائعين من خلالها استخدام التكنولوجيا لتوفير الوقت والتركيز على النتيجة النهائية.

صياغة الرسائل الإلكترونية. تحديث بيانات CRM. تتبع الصفقات. إدارة العملاء المتوقعين. يقضي البائعون وقتًا طويلاً في أداء المهام الإدارية بدلاً من البيع.



يقول 74% من البائعين يقولون إنهم يقضون وقتًا طويلاً في أنشطة لا تحقق إيرادات.³

يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدتهم على...

- تبسيط دورات المبيعات من خلال أفضل الإجراءات التالية المقترحة
- تقليل إدخال البيانات يدويًا من خلال الاقتراحات السياقية في الوقت الحقيقي لتحديث السجلات وإنشائها
- تصنيف المكالمات تلقائيًا استنادًا إلى المحتوى والأولوية
- صياغة الردود على الرسائل الإلكترونية للعملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي من الجيل التالي
- تمكين البائعين من إنشاء بيانات CRM وتحريرها للعملاء في Microsoft Teams و Microsoft Outlook
- إنشاء ملخص تلقائي للرسائل الإلكترونية لاجتماع Teams، بما في ذلك البيانات من CRM

عندما يحتاج البائعون إلى...

- التركيز على النشاط ذي الأولوية القصوى مع أفضل احتمال للإغلاق
- تحقيق أقصى استفادة من وقتهم
- مراجعة أهم المحادثات
- تخصيص الاتصالات دون الحاجة إلى صياغة كل رد على حدة
- البقاء في سير العمل بدلاً من تبديل التطبيقات
- متابعة التفاصيل الصحيحة في كل مرة

تلميحات تبني الذكاء الاصطناعي

زادت نسبة الشركات التي تتبنى الذكاء الاصطناعي أكثر من الضعف من عام 2017 إلى عام 2022.⁴

يجعل Sales Copilot العمل أسهل للبائعين. ولمساعدتهم على الاستفادة من التكنولوجيا الجديدة، يجب على المؤسسات:

- **الإبلاغ عن المزايا:** اجعل الميزات ذات صلة بعملهم اليومي وشارك التلميحات والحيل بانتظام.
- **توفير التدريب والدعم:** استضيف يوم غداء وتعلم أو يوم تدريب لمساعدة البائعين على فهم ما يمكن أن تفعله الأدوات الجديدة لهم.
- **إظهار النجاح:** تتبع تأثير الذكاء الاصطناعي والتشغيل التلقائي لأداء المبيعات وشارك قصص النجاح هذه مع الفريق.

باستخدام Microsoft Sales Copilot، يمكن للبائعين تسخير الذكاء الاصطناعي من الجيل التالي لتشغيل المهام تلقائيًا واكتساب رؤية والحصول على توصيات مخصصة، مما يسمح لهم بالتركيز على بناء علاقات العملاء وإبرام الصفقات. يعمل Sales Copilot، المضمن في Dynamics 365 Sales Enterprise وPremium، على تبسيط سير العمل وتحسين المشاركات، مما يساعد على تسريع إنشاء الإيرادات.

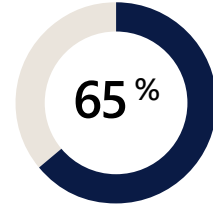




03

تعظيم الإمكانيات من خلال التدريب المستند إلى البيانات

يؤتي التدريب الفعال ثماره - ولكن ما الذي يجعله فعالاً؟ في الماضي، كان الأمر يتعلق بالحدس والخبرة. والآن، يضيف الموجهون الأكثر تأثيراً البيانات والذكاء الاصطناعي إلى هذا المزيج.



يقضي 65% من مديري المبيعات في مؤسسات المبيعات عالية التأثير 20% أو أكثر من وقتهم في التدريب.⁵

يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل المحادثات، مما يمكن المديرين من تحديد أفضل الممارسات لفرق البائعين. من خلال بناء التوصيات على نتائج مثبتة، يمكن للمديرين توجيه فرقهم بشكل أكثر فعالية وثقة.

يساعدهم الذكاء الاصطناعي على...

- البحث عن المحادثات وعرضها على الفور
- مراجعة ومقارنة وإبراز ما ينفع للبائعين الأفضل أداءً
- تحليل توجهات العملاء وأنماط محادثة البائعين
- استخدام رؤى حول حالة فترة المبيعات الحالية لتحديد الأهداف الواقعية

عندما يحتاج المديرون إلى...

- تصميم استراتيجيات المبيعات والتدريب برؤى الأعمال حول الكلمات الرئيسية المتعقبة والعلامات التجارية، والمنافسين، والمزيد
- الحصول على رؤى حول أفضل الممارسات من خلال معرفة المزيد عن سلوكيات أهم البائعين
- تدريب البائعين على ما ينفع مع العملاء
- تعيين حصص البائعين

جعل الذكاء الاصطناعي جزءًا بناءً من التدريب

إن التحلي بالشفافية مع البائعين بشأن استخدام ذكاء المحادثة والأدوات القائمة على الذكاء الاصطناعي في التدريب والتوجيه يساعد على فهم كيف سيفيدهم ذلك. تأكد من أنهم يعرفون كيف سيساعدهم هذا على تحسين الأداء وتلبية أرقامهم.





04

تمكين التعاون

مع وجود المزيد من الأشخاص الذين يعملون عن بُعد، تكون التكنولوجيا المناسبة ضرورية لربط الفرق. ومن خلال توحيد البيانات ومشاركتها والتعلم من الرؤى كمجتمع، يمكن لفرق المبيعات تقديم التجارب السلسة التي يحتاج إليها العملاء.

تعمل تقنية الذكاء الاصطناعي والتعاون على تبسيط التعاون في مجال المبيعات أينما يعمل الأشخاص.



من المتوقع أن يكون البيع المختلط هو استراتيجية المبيعات الأكثر انتشارًا بحلول عام 2024 بسبب التحولات في مكان العمل وتفضيلات العملاء للمشاركة عن بُعد أولاً⁶.

تساعدهم أدوات التعاون على...

- مشاركة السجلات داخل قناة محادثة أو تعاون
- السماح للآخرين بتنفيذ إجراءات في سجلات CRM في محادثة
- إدارة عملية المبيعات من الأجهزة المحمولة باستخدام تطبيقات سهلة

عندما يحتاج الموظفون إلى...

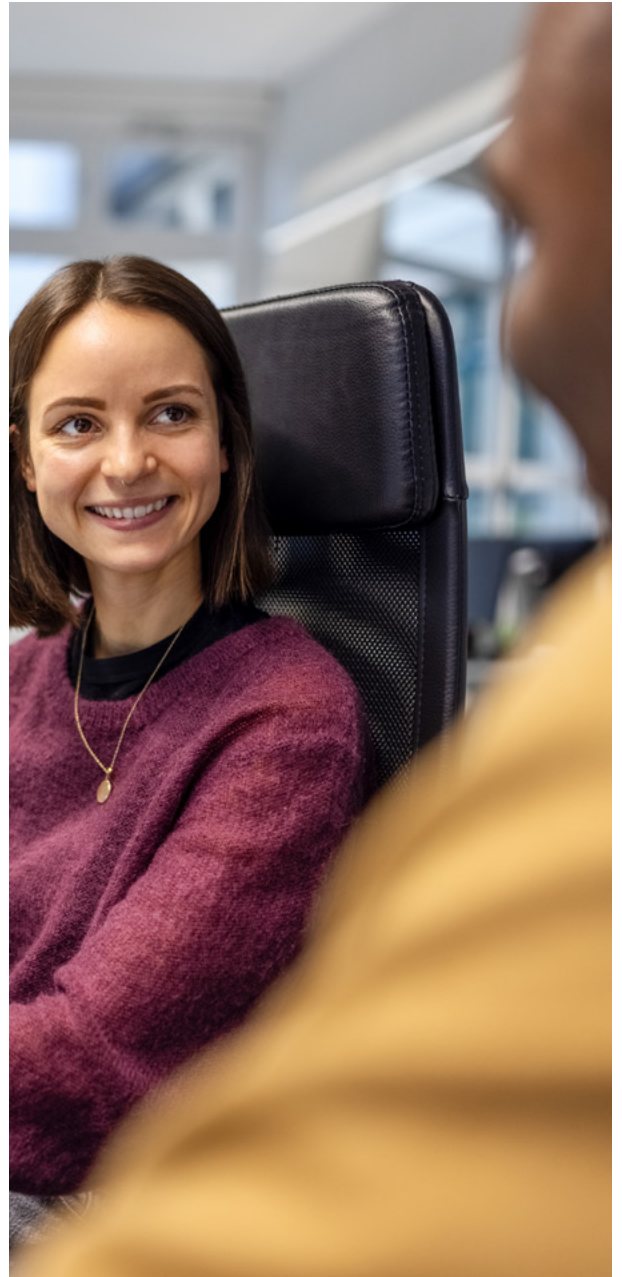
- تنفيذ عمليات تسليم سلسلة عند الحاجة
- المحافظة على تحديث السجلات استنادًا إلى أحدث المعارف
- المحافظة على تقدم الصفقات إلى الأمام أينما كانوا

يُعد الذكاء الاصطناعي أداة قوية، لذا من الضروري استخدامه بمسؤولية. ركزت Microsoft بشدة على الذكاء الاصطناعي الأخلاقي منذ الأيام الأولى للمجال. وهنا بعض الأشياء التي يجب أخذها في الاعتبار:

- **الشفافية:** كن صريحًا بشأن جمع البيانات وكيف يعزز هذا تجربة العميل.
- **الخصوصية:** نفذ إجراءات صارمة لخصوصية البيانات وأمانها لحماية معلومات العملاء. تأكد من الامتثال للوائح حماية البيانات ذات الصلة، مثل القانون العام لحماية البيانات (GDPR)، واحترام تفضيلات خصوصية العملاء.
- **الحد من التحيز:** كن على دراية بالتحيزات المحتملة في خوارزميات الذكاء الاصطناعي، والتي قد تؤدي عن غير قصد إلى معاملة غير عادلة لشرائح معينة من العملاء.
- **المساءلة:** ضع مبادئ توجيهية واضحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة ومحاسبة الفرق عن الممارسات الأخلاقية.

بوضوح حلول الذكاء Microsoft تصمم الاصطناعي في منتجاتها مع المبادئ الأخلاقية المضمنة. استعلم أكثر عن [الذكاء الاصطناعي](#) من Microsoft [المسؤول](#).

جعل الأشخاص في بؤرة الاهتمام باستخدام الذكاء الاصطناعي الأخلاقي



تحسين إمكانات المبيعات باستخدام الذكاء الاصطناعي

قم بتمكين البائعين لديك بالأدوات المناسبة لموازنة أحمال العمل المتزايدة وتعزيز اتصالات العملاء الحقيقية.

يعمل برنامج Microsoft Sales Copilot على تحرير وقت البائعين ومواهبهم لتحديد أولويات العلاقات مع العملاء، ودفع الصفقات إلى الأمام، وتحسين مهاراتهم باستمرار. حصل على تجربة Sales Copilot الكاملة مع Dynamics 365 Sales، الذي يتضمن Sales Copilot، حتى يتمكن البائعون من الوصول إلى إمكانات المساعد من التطبيق الذي يختارونه - سواء كان تطبيق Dynamics 365 Sales أو Microsoft 365.

جرب الحلول التي تعمل معًا لتقديم نظام مبيعات شامل وفعال لعملك.

قم بجولة إرشادية

¹ أهم اتجاهات CX القادمة في 2023، CMSWire.com، عام 2022

² أطلق محرك النمو الموهوس بعمل، متاجرة عمل-عمل، مدونات Forrester، عام 2023

³ لماذا يقضي مندوبو المبيعات وقتًا طويلاً في العمل دون بيع؟، Customer Think، عام 2022

⁴ تقرير مؤشر الذكاء الاصطناعي لعام 2023 - مؤشر الذكاء الاصطناعي، جامعة ستانفورد، 2023

⁵ الأسباب الكامنة وراء التدريب على المبيعات، مجموعة جاهزة المبيعات، 2023

⁶ إن مستقبل مبيعات متاجرة عمل-عمل (B2B) هو مزيج من الخدمات، شركة McKinsey، عام 2022



Microsoft Dynamics 365

حقوق النشر © لعام 2023 لشركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. تم توفير هذا المستند "كما هو". المعلومات والآراء الواردة في هذا المستند، بما في ذلك عنوان URL ومراجع مواقع الويب الأخرى، قد تتغير بدون إشعار. وتقع على عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استخدامها. ولا تمنحك هذه الوثيقة أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأيٍّ من منتجات Microsoft. يجوز نسخ هذه الوثيقة واستخدامها لأغراض مرجعية داخلية.