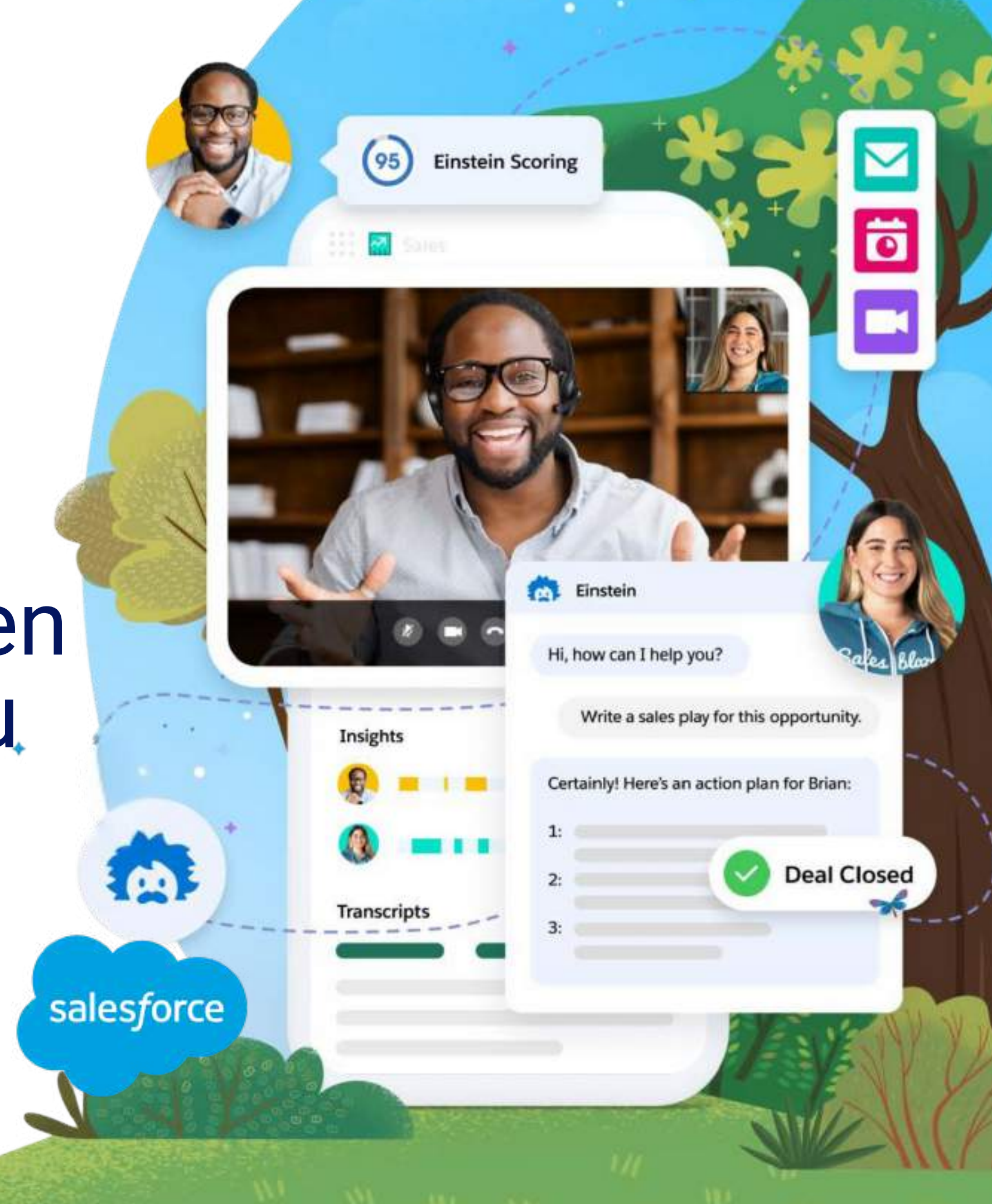


Das AI Sales Playbook:

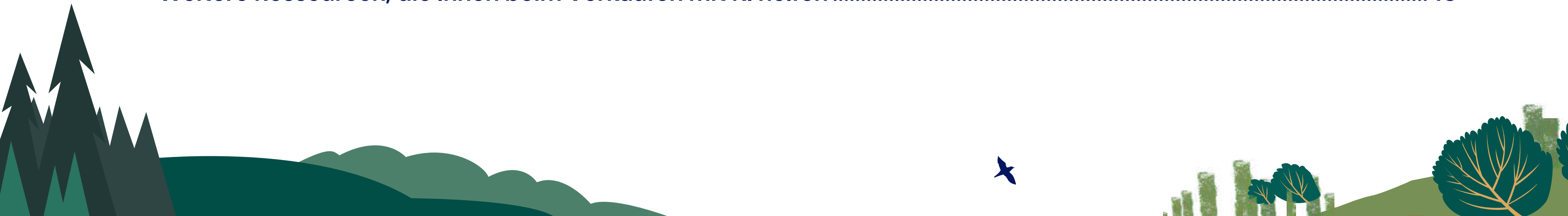
7 Wege, wie KI Ihnen helfen kann, mehr Abschlüsse zu erzielen

Ein Leitfaden zur KI Spitzentechnologie mit Anwendungsfällen und bewährten Methoden für den Einstieg.



Inhaltsverzeichnis

Der KI-Assistent der den Vertrieb beschleunigt	3
Anwendungsfälle	
1 Automatisieren Sie die Lead-Qualifizierung	4
2 Priorisieren Sie Ihre Abschlüsse	5
3 Personalisierte E-Mails mit Vorlagen schreiben	5
4 Sofortige Vorbereitung auf Meetings	6
5 Automatisierte Anrufnotizen und Ermittlung der wichtigsten Erkenntnisse	7
6 Automatisieren Sie CRM-Updates	8
7 Echtzeit-Deal-Anleitungen, um schneller abzuschließen	8
Wie man sich in vier Schritten auf KI vorbereitet.....	9
Weitere Ressourcen, die Ihnen beim Verkaufen mit KI helfen	10



Der KI-Assistent, der den Vertrieb beschleunigt.

Künstliche Intelligenz im Vertrieb steht an einem Wendepunkt: Hochleistungsvertriebsteams nutzen KI **fast doppelt so häufig wie leistungsschwache** Teams. Aber diese Technologie ist nicht über Nacht entstanden.

Vor einem Jahrzehnt kam **Predictive AI** zuerst auf den Markt mit Tools, die Kundendaten überwachen und Einblicke sowie Empfehlungen an Verkäufer liefern: die vielversprechendsten Leads, die gefährdeten Deals und ob Sie auf Kurs sind, um Ihre Prognose zu erreichen.

Als **generative** KI im Jahr 2022 auf den Markt kam, ging es nicht mehr nur darum, uns Dinge mitzuteilen. Sie begann, Inhalte für uns zu erstellen. Sie fasste Anrufe zusammen, schrieb E-Mails und erstellte Verkaufsstrategien. Wir konnten mit KI in Gesprächen interagieren, ohne programmieren zu müssen.

Noch vor kurzem führt **autonome KI** komplexe Aufgaben wie ein Assistent aus, z. B. indem sie mit Besuchern einer Website chattet und sie als Leads qualifiziert.

Was KI-Innovation für Verkäufer bedeutet:

PREDICTIVE AI

Erhalten von KI-gestützten Einblicken und nächsten Schritten.

An welche dieser potenziellen Kunden sollte ich verkaufen?

GENERATIVE AI

Die KI bitten, Inhalte für Sie zu generieren.

"Bitte schreiben Sie eine E-Mail an diese potenziellen Kunden, in der Sie mich vorstellen."

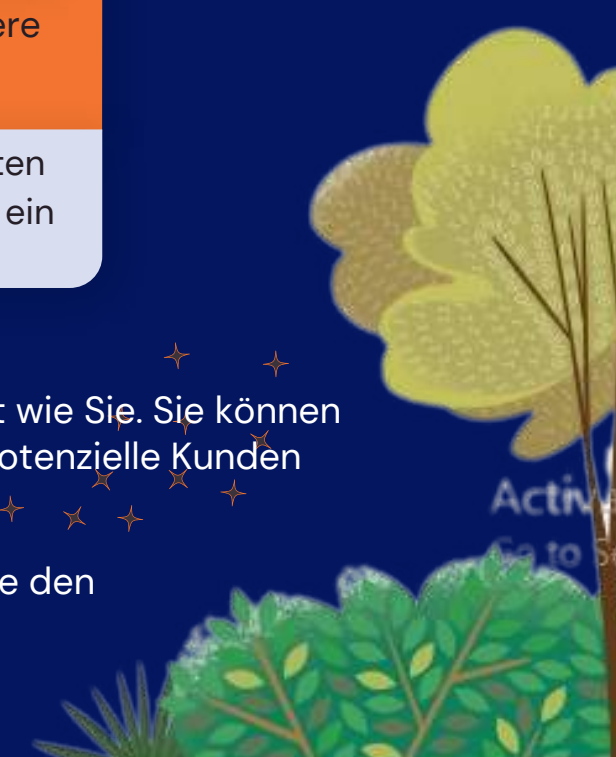
AUTONOMOUS AI

Vertrauen in KI für komplexere Aufgaben setzen.

"Bitte rufen Sie die Interessenten an, die geantwortet haben, um ein Treffen zu vereinbaren."

Das bedeutet, dass KI sich immer weniger wie ein Computerprogramm anfühlt und mehr wie ein Kollege. Sie kennt den Kunden genauso gut wie Sie. Sie können sie einladen, sich an Ihrem Schreibtisch zu versammeln, mit ihr in einfacher Sprache sprechen und um Hilfe bitten. Die Vorteile? Schneller potenzielle Kunden gewinnen, intelligenter verkaufen und mehr Deals abschließen.

Dennoch fühlen sich Vertriebsteams trotz aller Fortschritte und Aufregung im Bereich KI unvorbereitet. Nur 47 % geben an, zu wissen, wie sie den größten Nutzen aus generativer KI am Arbeitsplatz ziehen können. Dieser Leitfaden kann helfen. Wir werden Beispiele für die wichtigsten Anwendungen von KI im Vertrieb sowie bewährte Verfahren teilen, um sie in Ihr Unternehmen zu integrieren.



USE CASE
01

Lead-Qualifizierung automatisieren.

Vertriebsmitarbeiter **verbringen 72 % ihrer Zeit** mit nicht-verkaufsbezogenen Aufgaben, wobei die Neukundengewinnung zu den zeitaufwändigsten gehört. Was wäre, wenn Sie Ihre Website in einen Vertriebsmitarbeiter verwandeln könnten und KI verwenden würden, um Ihnen qualifizierte Leads zuzusenden?

What AI can do:

KI ersetzt das veraltete Formular Ihrer Website durch Live-Gespräche, die ein Chat-Tool mit Leads führt und ihnen Fragen stellt, um sie in dem entscheidenden Moment zu qualifizieren, wenn sie recherchieren, was Sie verkaufen.

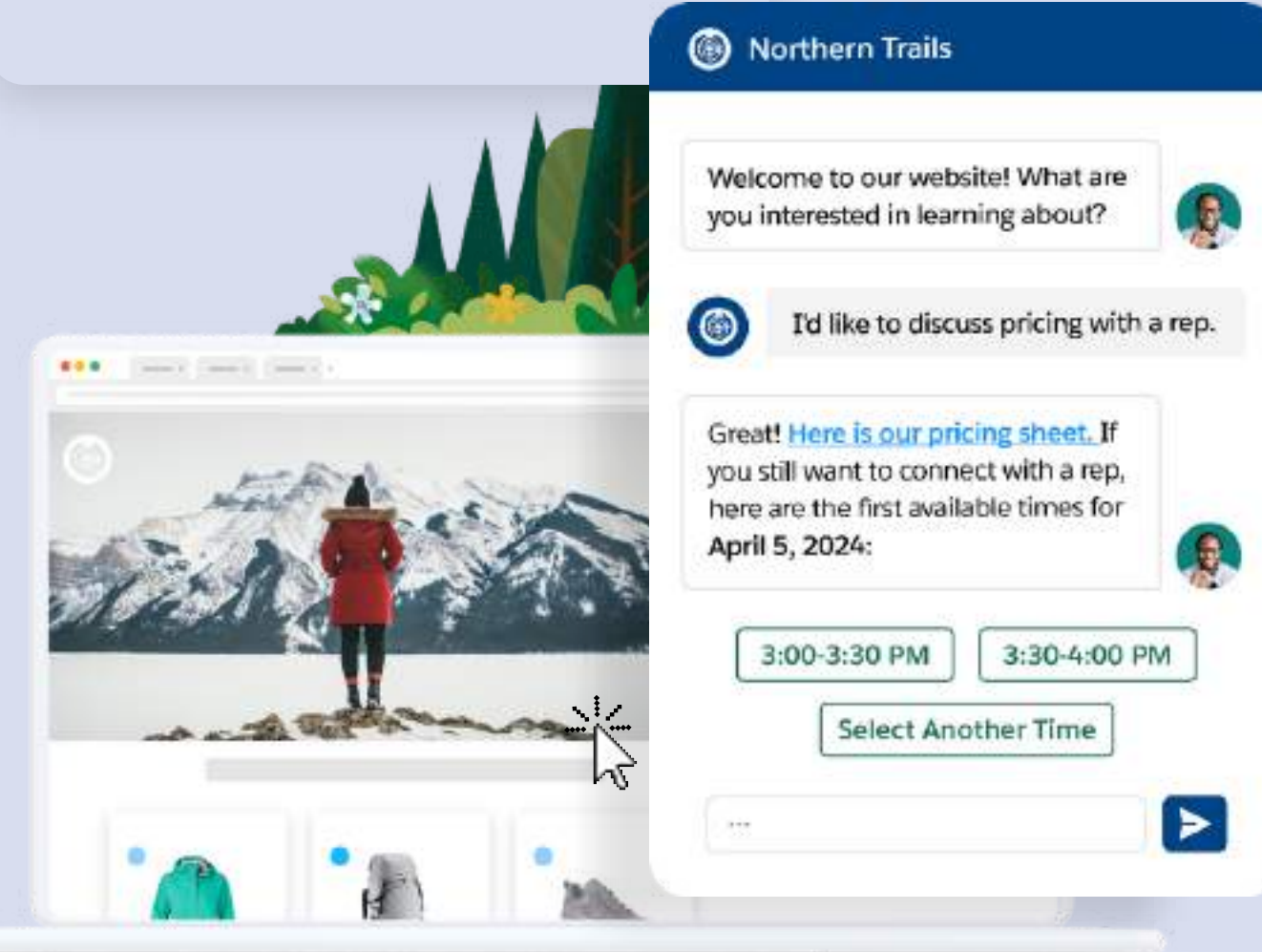
Example of AI in action:

Ein Lead besucht die Website Ihres Unternehmens, um Produktrecherchen durchzuführen, und startet einen Live-Chat, um mehr zu erfahren. **Buyer Assistant**, ein Chat-Tool von Sales Cloud, begrüßt ihn und stellt Fragen, um sein Profil und sein Interessenniveau zu verstehen. Es stellt sich heraus, dass dieser Lead die vom Verkäufer festgelegten Kriterien für die Buyer Persona erfüllt. Daher qualifiziert ihn Buyer Assistant als Interessenten und erfasst seine Kontaktdaten. Die KI überprüft dann die CRM-Daten, um zu sehen, ob es andere Datensätze gibt, die mit ihm oder seinem Unternehmen zusammenhängen, und sammelt Kontext für Vertriebsmitarbeiter in der Zukunft.

Am Ende des Chats bietet das Chat-Tool dem Käufer die Möglichkeit, sich sofort mit einem Vertriebsmitarbeiter zu verbinden oder einen Termin zu vereinbaren. Der Interessent trifft seine Auswahl, und der Vertriebsmitarbeiter erhält alle Informationen, die er für ein erfolgreiches Gespräch benötigt: das Chat-Transkript, den Lead-Datensatz und andere relevante CRM-Daten.



Buyer Assistant von Sales Cloud qualifiziert und leitet Leads von Ihrer Website weiter.



USE CASE

02

Priorisieren Sie Ihre Deals.

Bevor Sie den Erfolg vorantreiben können, müssen Sie ihn in einem Heuhaufen von Leads finden. Welcher Lead wird ein Geschäft sein und welcher ein Flop? Diese Frage zu beantworten, ist mühsam, zeitaufwändig und erfordert Urteilsvermögen auf der Grundlage einer großen Menge von Daten. Mit anderen Worten: Es ist die Art von Aufgabe, die am besten KI überlassen wird.

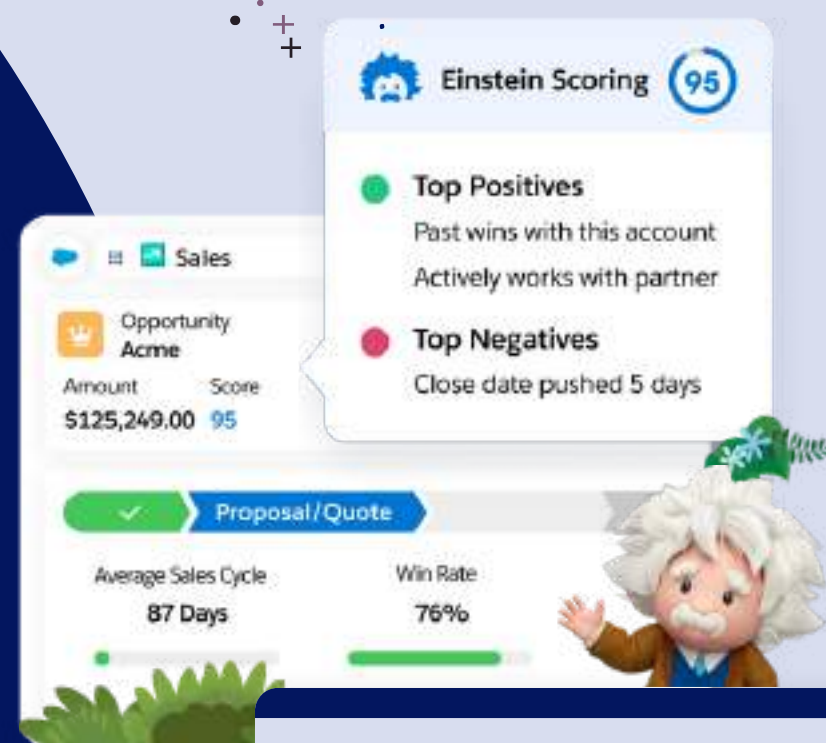
What AI can do:

KI analysiert historische CRM-Daten, um gemeinsame Merkmale erfolgreicher und erfolgloser Geschäfte zu finden, und erstellt ein Modell, das die Wahrscheinlichkeit genau vorhersagen kann, dass zukünftige Leads abschließen, und ordnet sie mit Punktzahlen ein. Während Vertriebsmitarbeiter weiterhin Interaktionen mit Kunden haben und diese Daten im CRM protokollieren, aktualisiert das KI-Tool kontinuierlich seine Lead-Profile, um sicherzustellen, dass die Punktzahlen immer genau sind.

Example of AI in action:

Es ist Anfang des Quartals, und ein Vertriebsmitarbeiter ist entschlossen, sich auf die richtigen Leads zu konzentrieren, um das Ziel zu erreichen. Er ruft eine Listenansicht seiner aktuellen Leads auf und sortiert sie nach ihren Opportunity Scores in Sales Cloud, die sie zwischen 1 (sehr unwahrscheinlich, dass sie abgeschlossen werden) und 99 (sehr wahrscheinlich) einordnen.

Der Vertriebsmitarbeiter möchte mehr erfahren und klickt auf die Punktzahl, um die positiven und negativen Faktoren hinter jedem einzelnen anzusehen. Dies hilft dem Vertriebsmitarbeiter zu verstehen, warum bestimmte Geschäfte heißer sind als andere. Der Vertriebsmitarbeiter beginnt, sich mit denjenigen in Verbindung zu setzen, die als am wahrscheinlichsten zu schließen gelten.



Einstein Opportunity Scoring von Sales Cloud verwendet KI, um Sie auf die Leads und Chancen hinzuweisen, die am ehesten konvertieren.

USE CASE

03

Schreiben Sie personalisierte E-Mails mit Hinweisen.

Sie sind nicht in den Verkauf eingestiegen, um E-Mails zu schreiben. Zum Glück kann KI Verkaufsemails genauso effektiv wie Menschen verfassen und so mehr Zeit für den Verkauf freisetzen. Es ist kein Wunder, dass bereits 82 % der Vertriebsteams generative KI verwenden, um Inhalte wie E-Mails zu erstellen.

Was KI kann:

Generative KI hat uns 2022 mit ihrer Fähigkeit beeindruckt, wie ein Mensch zu schreiben. Die frühen Modelle verwendeten öffentliche Daten, aber heute kann generative KI auch Ihre internen Kundendaten betrachten. Dies ermöglicht es Ihrem Team, über generische E-Mails hinauszugehen und ihre Ansprache mithilfe von Informationen zu personalisieren, die bereits in Ihrem CRM gespeichert sind.

Beispiel für KI im Einsatz:

Ein Vertriebsmitarbeiter möchte einem Kunden eine E-Mail über einen Produktlaunch senden. Der Vertriebsmitarbeiter öffnet Outlook in Sales Cloud und gibt Einstein eine Anweisung: "E-Mail an Richard Reed über unseren neuen Produktlaunch." Einstein ruft den Datensatz des Kunden auf und sieht, dass der Vertriebsmitarbeiter bereits mit ihm zusammengearbeitet hat. In Sekundenschnelle entwirft Einstein eine E-Mail, die die neuesten Produktinformationen mit einem Hinweis auf ihre früheren Interaktionen teilt: "Lieber Richard, ich hoffe, diese E-Mail erreicht Sie wohlauf. Ich wollte unsere bevorstehende Zusammenarbeit besprechen..."

Der Verkäufer sieht, dass die E-Mail zu lang und etwas steif ist, und bittet Einstein, sie kürzer und weniger förmlich zu gestalten. Einstein überarbeitet die E-Mail, um das neue Produkt auf eine Weise einzuführen, die den Kunden fesselt. Das ist generative KI, die Verkäufern hilft, schnell mit personalisierten Inhalten voranzukommen, während der Kunde noch engagiert ist.



Sales Emails von Sales Cloud generiert automatisch personalisierte E-Mails.

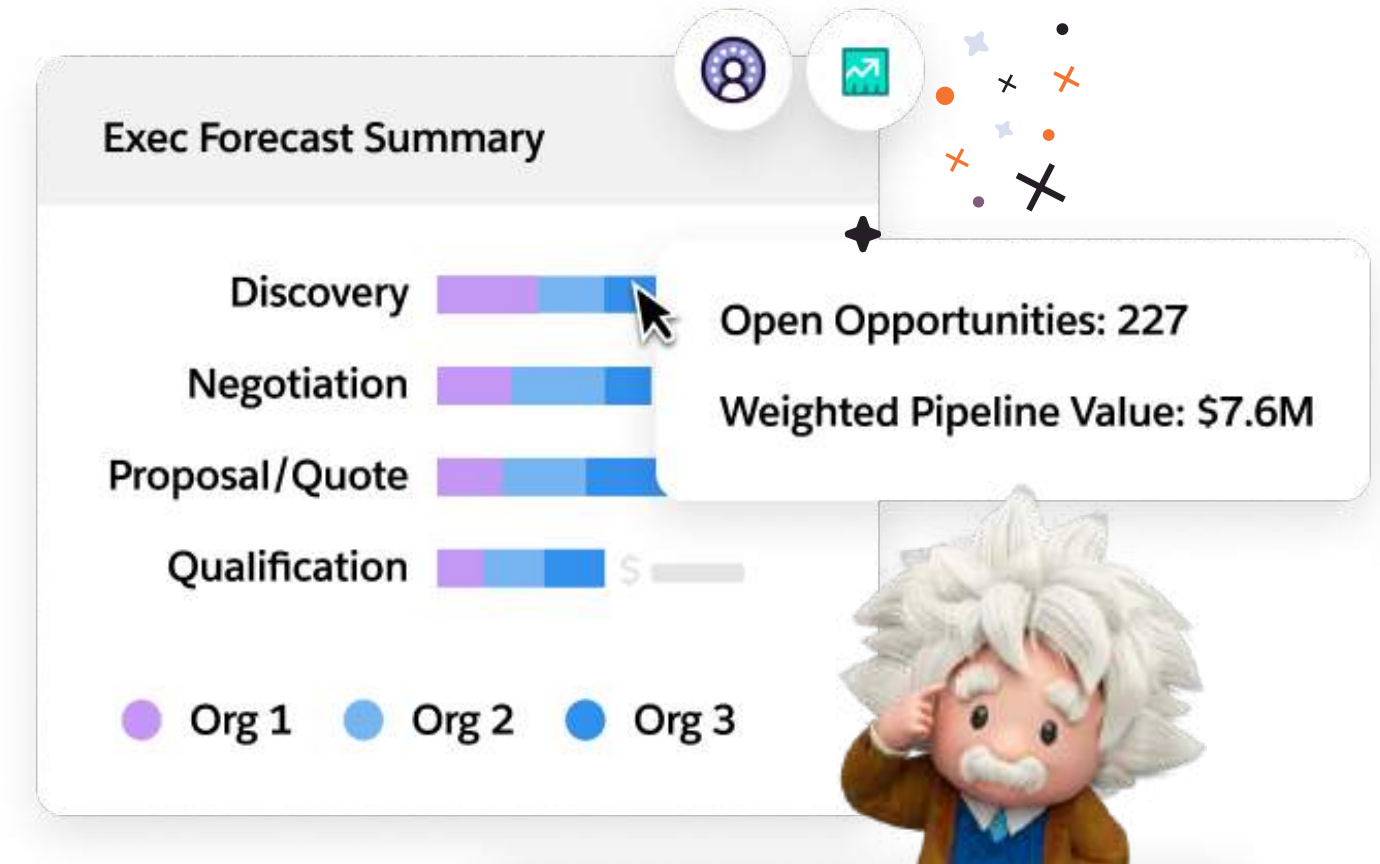
USE CASE
04

Sich sofort auf Meetings vorbereiten.

Verkauf ist ein Beziehungsspiel, weshalb Vertriebsmitarbeiter jede Woche Stunden damit verbringen, die Interessen, Bedürfnisse und Verhaltensweisen von Leads zu recherchieren, die sie nutzen können, um stärkere Verbindungen aufzubauen. Stellen Sie sich vor, Sie hätten ein Tool, das dies für Sie erledigt und Ihnen die Superkraft verleiht, sich in Sekundenschnelle auf den neuesten Stand zu bringen.

What AI can do:

KI kann die schweren Recherchen übernehmen, indem sie sowohl öffentliche Daten als auch CRM-Daten betrachtet und wichtige Informationen über potenzielle Kunden zusammenfasst, die Sie vor jedem Meeting kennen müssen. Wenn Sie nach etwas Bestimmtem suchen, geben Sie einfach eine Frage ein und erhalten Sie eine KI-gesteuerte Antwort.



Example of AI in action:

Ein Vertriebsmitarbeiter übernimmt die Vertretung eines Kollegen, der sich im Urlaub befindet, und möchte sich über die wichtigsten Kunden informieren. Er filtert in Sales Cloud nach Deals mit einem Umsatzbetrag von über 100.000 US-Dollar. Viele dieser Deals haben Daten aus den letzten Jahren – eine Menge Informationen, die durchgesehen werden müssen. **Einstein hilft**, indem er Deal-Zusammenfassungen mit wichtigen Informationen wie Beteiligten, aktuellen Aktivitäten, Risiken und empfohlenen nächsten Schritten bereitstellt.

Einstein zeigt dann an, dass einer der Kunden eine E-Mail mit Fragen zum Preis gesendet hat und auf eine Antwort wartet. Der Vertriebsmitarbeiter fragt Einstein: "Was sind die wichtigsten Dinge, die ich über diesen Kunden wissen muss, bevor ich auf diese E-Mail antworte?" Einstein fasst den Deal in einfachem Englisch mit wichtigen Kontodetails und Notizen aus früheren Besprechungen zusammen, um dem Vertriebsmitarbeiter zu helfen, dort anzuknüpfen, wo das Gespräch aufgehört hat.

Verkaufszusammenfassungen von Sales Cloud beantworten Fragen und helfen Ihnen, sich sofort auf Meetings vorzubereiten.



USE CASE

05

Automatisieren Sie das Notieren von Anrufnotizen und identifizieren Sie die wichtigsten Erkenntnisse.

Verkaufsgespräche sind voller wichtiger Informationen, aber diese Informationen manuell zu erfassen und später zu erkunden, ist schwierig. Vertriebsmitarbeiter, die eine wichtige Aussage finden möchten, müssen das gesamte Gespräch noch einmal anhören – eine Zeitverschwendung.

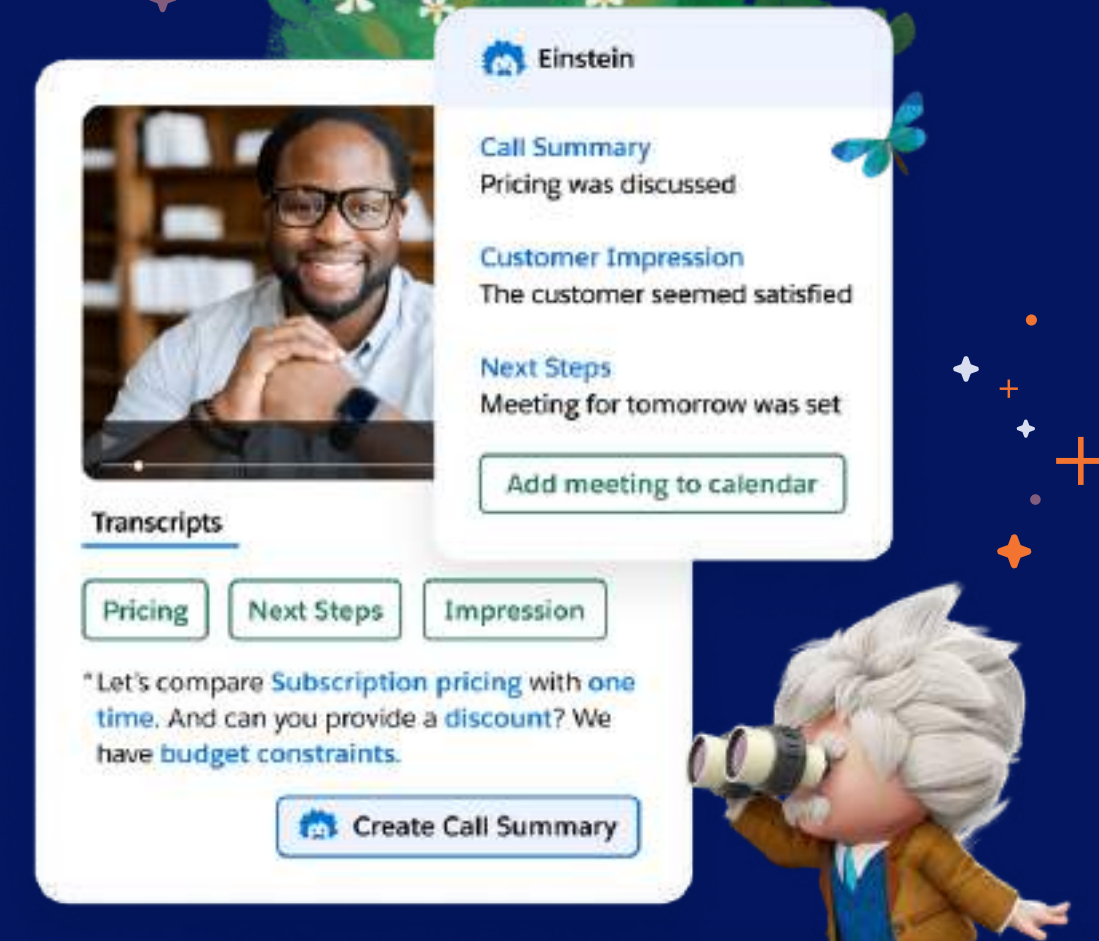
What AI can do:

KI kann Verkaufsgespräche in strukturierte Zusammenfassungen transkribieren, Schlüsselmomente kennzeichnen und die besten nächsten Schritte identifizieren. Diese reichhaltig annotierte Dokumentation verwandelt Ihre Verkaufsgespräche von dunklen Daten in saubere Daten, die Sie für Erkenntnisse nutzen können.

Example of AI in action:

Während eines Anrufs verwendet ein Vertriebsmitarbeiter **Einstein Conversation Insights (ECI)**, um detaillierte Notizen zu machen, damit er sich auf den Kunden konzentrieren kann. Kurz nach dem Anruf erstellt ECI genau das, was der Vertriebsmitarbeiter benötigt: ein Transkript, eine Zusammenfassung der Kundeneinstellung und der besprochenen Themen, wie Ziele, Einwände und genannte Produkte. ECI enthält auch empfohlene Maßnahmen für die nächsten Schritte.

Der Kunde verschwindet eine Weile nach dem Anruf, taucht dann aber mit einer E-Mail wieder auf: "Sind Sie jetzt frei, um die Kaufoptionen zu vergleichen, über die wir vor ein paar Monaten gesprochen haben?" Oh-oh. Der Vertriebsmitarbeiter, der absolut keine Erinnerung hat, fragt Einstein: "Was waren die Kaufoptionen, über die wir in diesem Anruf vor ein paar Monaten gesprochen haben?" In Sekundenschnelle antwortet Einstein: "Der Kunde wollte das Abonnementpaket mit einem einmaligen Kauf vergleichen und erhob Einwände gegen die Preise des Abonnements." Der Verkäufer nimmt das Telefon ab, bereit für einen Verkaufsgespräch.



Anrufzusammenfassungen und Anruferkundungen von Sales Cloud fassen Ihre Anrufe zusammen, empfehlen nächste Schritte und helfen Ihnen, vergangene Gespräche zu erkunden.



USE CASE
06

Automatisieren Sie CRM-Updates.

KI benötigt Einblick in alle Ihre Vertriebsaktivitäten, um Einblicke und Anleitung zu bieten. Das Protokollieren all dieser Daten kann jedoch wie ein weiterer Vollzeitjob erscheinen, zu einer Zeit, in der 69 % der Vertriebsprofis sagen, dass **ihr Job schwieriger ist als zuvor**. Die Lösung? Lassen Sie KI diese Daten für Sie protokollieren und haben Sie so mehr Zeit zum Verkaufen.

What AI can do:

Während Vertriebsmitarbeiter den Verkaufsprozess durchlaufen, erfasst KI alle Daten, die sie aus Kundeninteraktionen benötigt – Anrufe, E-Mails und Nachrichten – um das Verhalten zu analysieren, Deal-Risiken zu kennzeichnen und Chancen zu identifizieren.

Example of AI in action:

Ein Vertriebsmitarbeiter nimmt Kontakt zu einem Lead auf und beginnt ein Verkaufsgespräch über Outlook. Einstein erstellt einen neuen Deal-Datensatz in **Sales Cloud**, und während der Vertriebsmitarbeiter und der Interessent per E-Mail hin und her kommunizieren, aktualisiert Einstein den Datensatz mit E-Mail-Zusammenfassungen. Der Vertriebsmitarbeiter und der Interessent treffen sich schließlich in einem Gespräch und vereinbaren dann eine Demo, und Einstein hält bei jedem Schritt Schritt – bewegt den Deal in die nächste Pipeline-Stufe und fügt Anrufranskripte und Zusammenfassungen dem Deal-Datensatz hinzu.

Bevor der Vertriebsmitarbeiter die Demo präsentiert, recherchiert er den Interessenten auf LinkedIn und stellt fest, dass der Interessent an Kosteneinsparungen und Produktivität interessiert ist. Der Vertriebsmitarbeiter bittet Einstein, im Deal-Datensatz eine Notiz zu machen, um diese Themen in der Demo hervorzuheben. Wenn es Zeit ist, die Demo zu präsentieren, ist der Vertriebsmitarbeiter zuversichtlich, dass die maßgeschneiderte Demo genau das liefert, was der Interessent sucht.

Einstein

Hi Lisa, what can I help you with today?

For Acme, change amount to 85k, move to stage 2, and add demo on ROI for next step.

Amount:
585,000

Opportunity Name:
Acme

Deal stage:
2: Qualification

Next steps:
Demo on ROI

Einstein Activity Capture und Einstein Copilot sammeln Daten und geben während des gesamten Verkaufsprozesses Anleitungen.

Einstein

Generative Verkaufsstrategien geben den Vertriebsmitarbeitern schrittweise Anweisungen, um Deals zum Abschluss zu bringen.

Hi, how can I help you?

Write a close plan for this opportunity

Certainly! Here's an action plan for Acme:

1. Re-engagement call, 5/4/24
Action: Call Chandra Patel (CTO).
Focus: Acknowledge the lack of communication and describe the value of our widgets given their new acquisition. Propose a meeting.

2. In-person meeting, 5/8/24
Action: Meet at Acme HQ. Invite Chandra Patel (CTO) and Jeff Steen (VP of Operations).
Focus: Demonstrate the widgets in the context of...

USE CASE
07

Erhalten Sie Echtzeit-Anleitung für den Abschluss von Deals.

"Sagen Sie mir, was ich tun soll, um diesen Deal abzuschließen." Es ist eine der wichtigsten Fragen, die ein Verkäufer stellen kann, und heute ist KI in der Lage, sie zu beantworten.

What AI can do:

Generative KI kann Ihrem Vertriebsteam Aktionspläne geben: spezifische schrittweise Anweisungen, wie Deals abgeschlossen werden können. Der Grund, warum diese Pläne so schwer zu automatisieren sind, ist, dass sie sich ständig ändern müssen, basierend auf dem Kaufverhalten und den sich entwickelnden Taktiken Ihres Teams. Aber jetzt, da generative KI mit all diesen Veränderungen Schritt halten kann – indem sie interne und externe Daten betrachtet – können empfohlene Maßnahmen sowohl für Käufer als auch für Verkäufer personalisiert und aktualisiert werden, wenn neue Informationen auftauchen.

Example of AI in action:

Ein Vertriebsmitarbeiter arbeitet an einem Deal, der ins Stocken geraten ist. Kein Problem. Der Vertriebsmitarbeiter fragt einfach Einstein nach einem Verkaufsplan, um den Deal wieder in Gang zu bringen. Einstein führt eine sofortige Analyse durch und isoliert das Problem: Der Vertriebsmitarbeiter steht vor der Preisgestaltung eines Mitbewerbers.

Einstein empfiehlt einen Aktionsplan, um den Mitbewerber auszustechen: Senden Sie ein Angebot für ein rabattiertes Paket von zwei bestimmten Produkten, das das Angebot des Mitbewerbers schlagen kann. Der Vertriebsmitarbeiter bittet Einstein, eine E-Mail mit einem Datenblatt zu senden, das die Details des rabattierten Pakets mit den Produkten und Preisen des Mitbewerbers vergleicht.

Vorbereitung auf KI in vier Schritten.

Bereit, die Möglichkeiten von KI zu nutzen? Hier sind vier Schritte für Ihre Reise:



1 Vereinigen und harmonisieren Sie alle Ihre Daten, damit KI sie sehen kann.

KI benötigt die gleichen Kundendaten wie Sie, um effektiv zu arbeiten. Die Herausforderung besteht darin, dass diese Kundendaten oft über interne und externe Systeme verteilt sind und unterschiedliche Formate verwenden. Bringen Sie all diese umfangreichen Daten mithilfe von **Technologien** zusammen, die verschiedene Datenquellen standardisieren oder "harmonisieren", um einen einheitlichen Datenstrom zu erzeugen. Dadurch wird sichergestellt, dass KI einen 360-Grad-Blick auf Ihren Kunden hat.

3 Schützen Sie Ihre Kundendaten.

Viele Kunden vertrauen Unternehmen nicht mit ihren Daten, und jetzt sagen 71 % der IT-Leiter, dass generative KI Datenschutzrisiken mit sich bringen wird. Bevor Sie KI verwenden, stellen Sie sicher, dass Datenschutz und -sicherheit gewährleistet sind, indem Sie branchenübliche Sicherheitsmaßnahmen anwenden. Dazu gehören: Verschlüsselung von Anfragen, Entfernen von Daten mit persönlich identifizierbaren Informationen und niemals Speichern von Daten außerhalb Ihres CRM.

2 Konsolidieren Sie KI-Tools an einem Ort – Ihrem CRM.

Nachdem Sie Ihre Kundendaten für KI bereinigt haben, vereinfachen Sie Ihre Technologie-Stacks, indem Sie KI-Tools innerhalb Ihres CRM konsolidieren. Dadurch werden Ihre Daten und KI-Funktionen an einem zentralen Ort zusammengeführt und die Effizienz der Vertriebsmitarbeiter gesteigert, indem Einblicke und generative Tools im selben System bereitgestellt werden, in dem sie bereits verkaufen. Es spart auch Geld, das sonst für die Wartung eines umständlichen Technologie-Stacks ausgegeben würde.

4 Stellen Sie die ethische Verwendung von KI sicher.

Über die Hälfte (54 %) der Vertriebsmitarbeiter sagen, dass ethische Richtlinien für die Verwendung von generativer KI wichtig sind, da KI-Ergebnisse das Risiko von Fehlinformationen, Toxizität und Voreingenommenheit bergen. Da KI im Vertrieb immer leistungstärker und verbreiteter wird, ist es entscheidend, Kontrollen und Maßnahmen wie die Bitte an Menschen einzuführen, Ergebnisse zu überprüfen und Feedback zu Modellen zu geben, um deren Verbesserung zu unterstützen.



Artemis Innovations

