

Wie KI den Vertrieb revolutioniert!

Ralf Selzer
Leiter Business Unit CRM

Hamburg, 24.04.2024

Die 4 Bereiche der Intelligenz

Intelligenz ist die Fähigkeit komplexe Ziele zu erreichen (Max Tegmark)

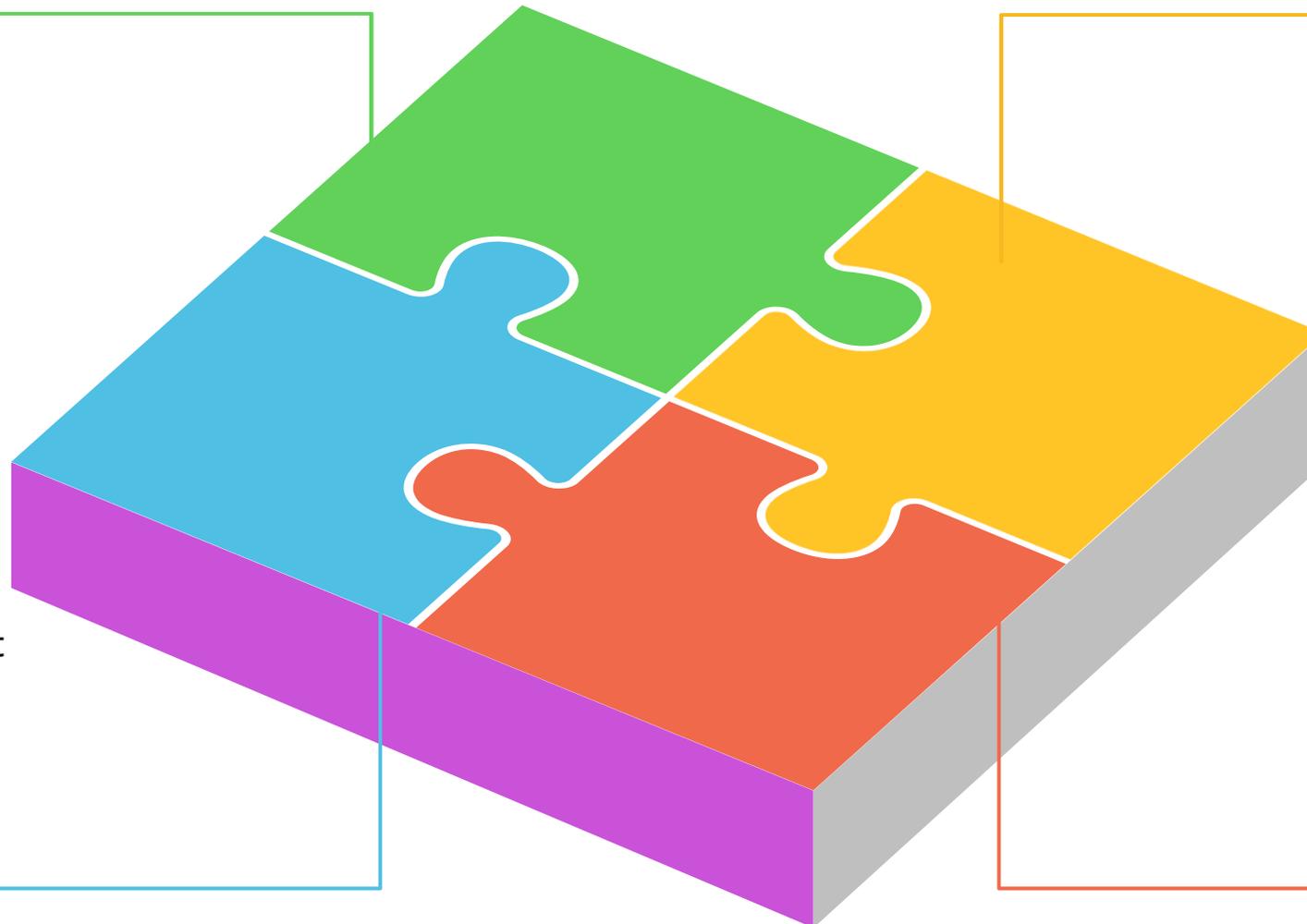


Praktisch

- Technische und handwerkliche Fähigkeiten
- Implizites Wissen

Sozial

- Durchsetzungsfähigkeit
- Anpassungsfähigkeit



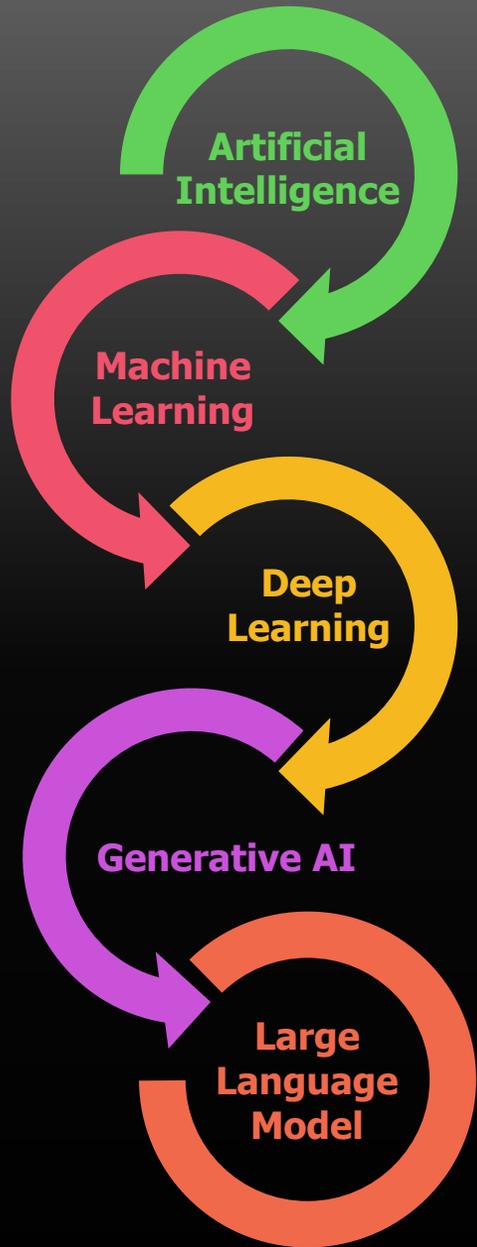
Kognitiv

- Beantworten von Wissensfragen
- Lösen von Denkaufgaben

Emotional

- Fähigkeit, eigene und fremde Gefühle wahrzunehmen
- zu verstehen und zu beeinflussen





Kategorien von künstlicher Intelligenz

Artificial Intelligence

Maschinen imitieren menschliches Denken und Handeln durch Algorithmen und Datenverarbeitung.

Machine Learning

Mithilfe der Datenanalyse durch maschinelles Lernen werden Mustererkennung und Vorhersagen möglich.

Deep Learning

Durch komplexe neuronale Netzwerke werden Strukturen und Hierarchien in Daten erkannt und verstanden.

Generative AI

Kreative Inhalte wie Texte, Bilder oder Musik auf Basis von vorherigen Daten erzeugen.

Large Language Models (LLM)

Umfassende Algorithmen zur Sprachverarbeitung und -generierung, die große Textkorpora analysieren und verstehen.

Fokussierung
Vertriebsaufwand

Lead Generierung und Scoring

Chancen identifizieren und priorisieren

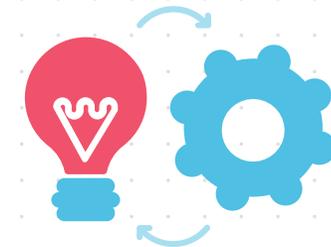
Herausforderung

- Vertriebsteams verlassen sich auf
 - manuelle Recherche
 - Datenanalyse
 - subjektives Urteilsvermögen
- ... um potenzielle Geschäftsmöglichkeiten zu identifizieren und zu priorisieren.



KI-Lösung

- Nutzung von KI-Fähigkeiten, bei dem
 - (historische) Datenmengen
 - Markttrends
 - Kundenverhalten
- ... analysiert werden, um Chancen zu identifizieren und zu bewerten



Administrative Unterstützung

Schreibhilfe und Gedächtnisstütze

Herausforderung

- Vertriebsmitarbeiter sind häufig beschäftigt mit der Erstellung von E-Mails.
- Jede E-Mail von Kunden muss im Schreibstil an den jeweiligen Ansprechpartner angepasst werden.
- Jede Kundenkommunikation ist ein wichtiger Aspekt der Customer Experience, daher ist hier eine hohe Aufmerksamkeit und damit Aufwand sinnvoll.



KI-Lösung

- Per Chat in natürlicher Sprache formuliert der Vertriebsmitarbeiter den Inhalt seiner E-Mail.
- Die KI entwirft einen Text aufgrund bisheriger E-Mails des Mitarbeiters und des Kunden.
- Die KI erweitert den Text aufgrund vorhandener Informationen aus anderen Informationsquellen (z.B. CRM, ERP)



Real-time-Support

Echtzeit-Tipps und Antwortvorschläge während Teams-Besprechungen

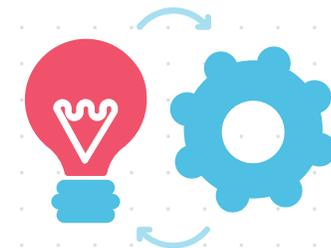
Herausforderung

- Vertriebsmitarbeitende werden während eines Verkaufsgesprächs von einer Frage oder einer unbekanntem Erwähnung eines Mitbewerbers überrascht
- Diese Ablenkung führt dazu, dass der gesamte Verkaufsprozess beeinträchtigt und möglicherweise der Abschluss gefährdet wird.



KI-Lösung

- Richtige Daten zur richtigen Zeit zur Verfügung haben
- Erwähnung von Marken oder Mitbewerbern von Kunden während einer Besprechung führt dazu, dass Daten aus dem Transkript und dem CRM-System als Echtzeitinformationskarten im Sales Copilot-Bereich der Teams-Besprechung angezeigt werden



Gesprächsvorbereitung

Chancen identifizieren und priorisieren

Herausforderung

- Vertriebsmitarbeiter benötigen für die Durchführung von Kundengesprächen Informationen über die aktuellen Aktivitäten mit dem Unternehmen und den Themen, mit denen sich das Unternehmen beschäftigt in Bezug auf die eigenen Lösungen.
- Idealerweise sind viele Informationen davon in CRM und ERP-Systemen abgelegt, die zusammengestellt werden können.



KI-Lösung

- Ein von KI erstelltes Dokument, das Informationen aus internen und externen Systemen verwendet, beispielsweise:
 - Informationen zu Teilnehmenden und anderen Stakeholdern
 - Zusammenfassung der offenen Leads/Verkaufschancen
 - Zusammenfassungen relevanter E-Mails
 - Zusammenfassung vorheriger Besprechungen
 - Offene Aufgaben für relevante Verkaufschancen
 - Aktuelle Entwicklungen des Unternehmens (wirtschaftliche Situation, Herausforderungen ...)

Zusammenfassung von Gesprächen

Zeit für die wichtigen Dinge finden

Herausforderung

- Vertriebsmitarbeiter erstellen nach Kundengespräche Protokolle, dokumentieren die Aufgaben, leiten diese weiter und verfolgen die Umsätze



KI-Lösung

- Per Chat in natürlicher Sprache formuliert der Vertriebsmitarbeiter den Inhalt seiner E-Mail.
- Die KI entwirft einen Text aufgrund bisheriger E-Mails des Mitarbeiters und des Kunden.
- Die KI erweitert den Text aufgrund vorhandener Informationen aus anderen Informationsquellen (z.B. CRM, ERP)



Revolutionäre Umsatzprognosen

Vorausschauender Vertrieb am Werk

Herausforderung

- Unvorhersehbare Veränderung im Kundenverhalten und Marktbedingungen erschweren eine genaue Umsatzprognose
- Datensilos und unstrukturierte Daten machen fundierte Vorhersagen schwierig.
- Identifizierung von Trends und Mustern bleibt rein empirisch



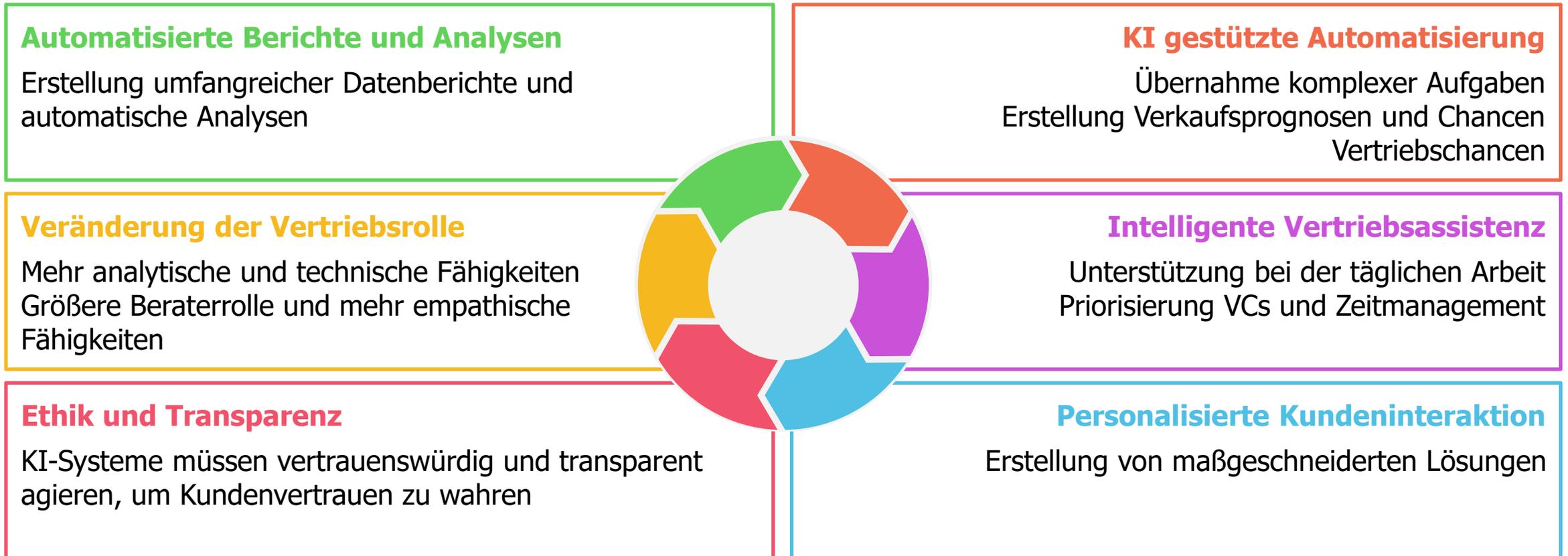
KI-Lösung

- Historische Verkaufsdaten analysieren, um zukünftige Trends vorherzusagen
- Automatisierte Generierung von Umsatzprognosen basierend auf Echtzeitdaten und kontinuierlicher neuer Informationen
- Visualisierung der prognostizierten Umsätze für bessere Entscheidungsfindung
- Einbindung von externen Datenquellen (Wirtschaftsnews, Marktanalysen ...)



Wie KI den Vertrieb revolutioniert.

Reduktion der Administration und Fokussierung der Vertriebsrolle



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Ralf Selzer
Leiter Business Unit CRM
Ralf.Selzer@orbit.de



Marc Schlösser
Senior Consultant CRM
Marc.Schloesser@orbit.de