

Den Umsatz mit Microsoft Dynamics 365 Sales steigern





01 /

Den Wert von KI-Vertriebsverbesserungen verstehen

02 /

Einführung in Microsoft Dynamics 365 Sales,
ein KI-gestütztes CRM

03 /

Schöpfen Sie mit der Hilfe von Partnern den vollen Wert von
KI-fähigem CRM aus

04 /

Wie Kund*innen von Dynamics 365 profitieren

Einführung

Unternehmen stehen vor mehreren Herausforderungen, die sich auf die Produktivität der Verkäufer*innen und ihre Fähigkeit auswirken, Geschäfte effizient abzuschließen. Daher benötigen sie eine Customer-Relationship-Management-Lösung (CRM), die Automatisierung und integrierte Funktionen für künstliche Intelligenz (KI) bietet.

Diese Lösungen helfen Verkäufer*innen bei Folgendem:



Ihre Kundschaft umfassend verstehen



Interaktionen personalisieren



Pipeline erweitern



Produktivität steigern



In diesem E-Book befassen wir uns genauer damit, wie sich KI auf den Vertrieb auswirkt und wie Ihr Unternehmen die Vorteile eines KI-gestützten CRM mithilfe von Lex-Digitalis GmbH® und Microsoft Dynamics 365 nutzen kann.

Herausforderungen für Verkäufer*innen

In einer sich wandelnden Geschäftslandschaft stehen Vertriebsleiter*innen vor mehreren Herausforderungen, die es zu lösen gilt, dazu gehören:

Verkäufereffizienz

Verkäufer*innen verbringen weniger als 30 % ihres Tages mit Vertriebsaktivitäten¹

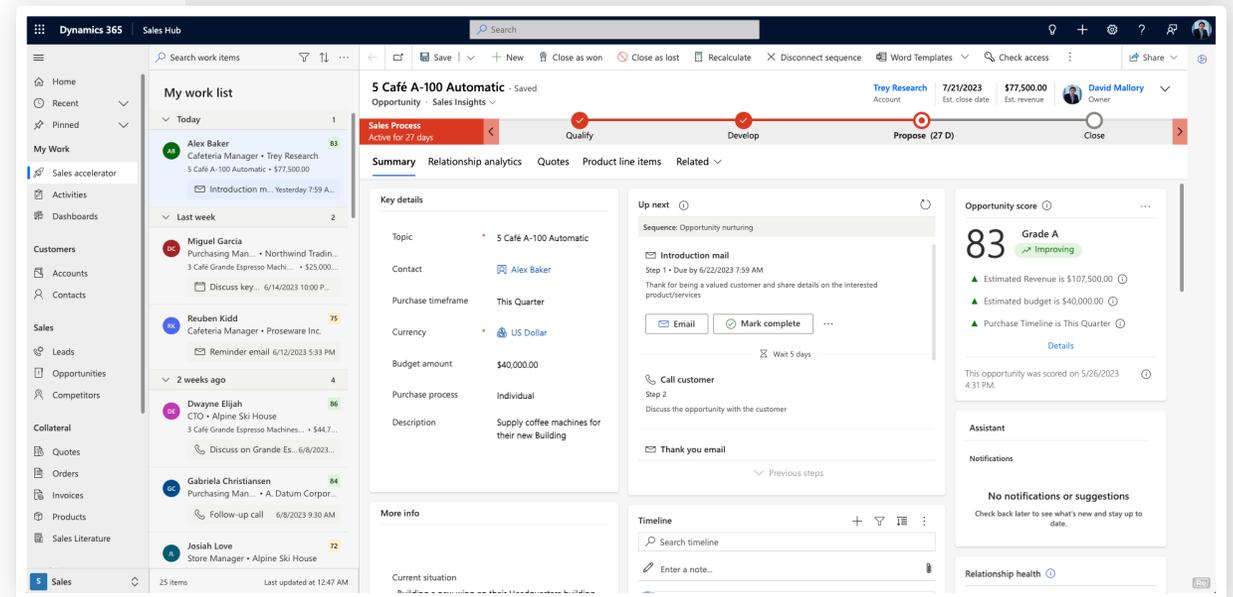
Datengestützte Entscheidungen

Unternehmen, die Kundenanalysen einsetzen, verzeichnen eine Umsatzsteigerung von 8 %²

Kundenprojekte personalisieren

Vertriebsmitarbeitende verbringen jedes Jahr 440 Stunden damit, die richtigen Inhalte für ihre potenzielle Kundschaft zu finden.³

Hier kann ein KI-gestütztes CRM ein Gamechanger sein.



Kapitel 1:

Den Wert von KI-Vertriebsverbesserungen verstehen

In der heutigen Medienlandschaft, in der es zahlreiche Diskussionen über KI gibt, ist es wichtig, zu untersuchen, wie generative KI Vertriebsprofis erhebliche Vorteile bringen kann.

Zu diesen Vorteilen gehören:



Verbesserte Lead-Qualität:

Identifizieren Sie die vielversprechendsten Leads basierend auf dem Verhalten, der Demografie und früheren Interaktionen potenzieller Kundschaft.



Geringere Kosten:

Sparen Sie Geld, indem Sie kein weiteres Verkaufspersonal einstellen oder dadurch, dass Sie vorhandene Mitarbeitende nicht in neuen Technologien schulen müssen.



Verbesserte Verkaufsdatenanalyse:

Erhalten Sie durch prädiktive Analysen Insight-Daten über das **Verhalten und die Präferenzen der Kundschaft**, um es Vertriebsteams zu ermöglichen, **fundierte Entscheidungen** für jede Interaktion zu treffen.



Bessere Insight-Daten über Kund*innen:

KI liefert **Einblicke** in das Kundenverhalten und hilft den Vertriebsteams bei der Umsatzsteigerung.



Automatisierte Verwaltungsaufgaben:

Automatisieren Sie Aufgaben wie die Leadgenerierung und die Verwaltung von Kundendaten, sodass Vertriebsmitarbeitende mehr Zeit haben, sich auf den Verkauf zu konzentrieren.



Bessere Vertriebstrainings:

KI verbessert die Vertriebstrainings durch die Analyse von Daten zur Verkaufsleistung und die Bereitstellung von **maßgeschneiderten** Trainings auf Grundlage individueller Bedürfnisse, damit sich die Vertriebsleitung auf Mentoring und wertschöpfendes Coaching konzentrieren kann.

KI kann dabei helfen, den **Verkaufsprozess zu optimieren**, die **Kundenbeziehungen zu verbessern** und **datengesteuerte Entscheidungen zu treffen** – und das alles auf einer sicheren, bewährten Plattform.

Kapitel 2:

Einführung in Microsoft Dynamics 365 Sales, ein KI-gestütztes CRM

Microsoft Dynamics 365 Sales ist eine cloudbasierte Lösung für Customer-Relationship-Management (CRM) und Sales-Management (SM), die Unternehmen dabei hilft, ihre Vertriebsprozesse und die Kundenbindung zu verbessern. Mit der integrierten KI und den Copilot-Funktionen nutzen Sie alle Vorteile der KI auf einer bewährten, zuverlässigen Plattform.



Es handelt sich um das einzige CRM, das auf einer vollständig vernetzten Datenplattform mit integrierten KI-Funktionen basiert, und es kann von Unternehmen genutzt werden.

Skalieren Sie Funktionen, um über eine Lösung für Vertriebs-, Marketing- und Serviceherausforderungen zu verfügen.

Sie basiert auf der Microsoft Azure-Cloudplattform für geringen Wartungsaufwand.

Die Integration von Microsoft Teams ermöglicht die Zusammenarbeit ohne zusätzliche Kosten.

Microsoft Teams hilft dabei, die Zusammenarbeit in einen Kontext zu stellen, und bietet mithilfe von KI-gesteuerten Erkenntnissen umsetzbare nächste Schritte, die es Verkäufer*innen ermöglichen, produktiver zu sein und stärkere Kundenbeziehungen aufzubauen.

14 Zertifizierungen für Datensicherheit und Compliance

Vierzehn Datensicherheits- und Konformitätszertifizierungen für Azure, darunter: ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC 3, FedRAMP, HITRUST, MTCS, IRAP, ENS, GDPR, HIPPA, HITRUST und FERPA.⁷

Die Verschmelzung von KI-Funktionen mit Ihrem CRM ermöglicht es Ihnen, den Vertriebsprozess zu optimieren, die Kundenbeziehungen zu verbessern und datengestützte Entscheidungen zu treffen.

KI-gesteuerte CRM/ Vertriebsautomatisierung schafft neue Möglichkeiten



Optimierte Verkaufsprozesse.

Die Automatisierung bietet 13,3 Mio. USD in verbesserter Verkäufer*innenproduktivität und 4,7 Mio. USD in der Produktivität von Vertriebsleiter*innen.⁴

Vertriebsautomatisierung und CRM-Systeme bieten Unternehmen eine skalierbare und flexible Plattform, die Routineaufgaben wie Leadverwaltung, Vertriebsprognosen und Berichterstellung automatisiert und so Vertriebsprozesse optimiert, den Verwaltungsaufwand reduziert und es Vertriebsteams ermöglicht, sich auf Aktivitäten zu konzentrieren, die Umsatz generieren.



Verbesserte Kundenbeziehungen.

64 % der Unternehmen glauben, dass sich KI positiv auf die Kundenbeziehungen auswirken wird.⁵

Durch die Zentralisierung von Kundeninformationen ermöglichen Vertriebsautomatisierung und CRM-Systeme Organisationen die Interaktionen mit Kund*innen zu personalisieren, auf ihre Bedürfnisse effektiver zu reagieren und stärkere Beziehungen aufzubauen. Dies beschleunigt die Innovation anhand von vorherigen Erfahrungen mit der Kundschaft, um sich von Wettbewerbern abzuheben.



Ermöglicht datengesteuerte Entscheidungen.

87 % der KI-Anwender*innen gaben an, dass sie KI einsetzen oder in Betracht ziehen, um Verkaufsprognosen und E-Mail-Marketing zu verbessern.⁶

Vertriebsautomatisierung und CRM-Systeme ermöglichen es Unternehmen, Verkäufe zu beschleunigen, indem sie Kund*innen-, Marketing- und Vertriebsdaten nutzen, um ideale Kundziele zu identifizieren, Vertriebsanweisungen zu geben und mit Kolleg*innen zusammenzuarbeiten, um datengestützte Entscheidungen zu treffen, Vertriebsstrategien zu optimieren und die Gesamtleistung des Unternehmens zu verbessern.



„Wir werden unsere Marke modernisieren.“

- Markenmarketing



Wir werden Interessent*innen und Kund*innen personalisierte und zeitnahe Kommunikation bieten.“

- Vertrieb



„Wir werden ein System verwenden, das alle unsere Daten zentralisiert, wichtige Prozesse automatisiert und eine einzige, einheitliche Sicht auf unsere Kund*innen bietet.“

- Sales and Marketing Operations

Kundeninteraktionen personalisieren

Anruferkenntnisse:

Echtzeit-Tipps, verwandte Informationen und vorgeschlagene Antworten auf Kundenfragen während Microsoft Teams-Anrufen anzeigen

Vorbereitung von Besprechungen:

Erhalten Sie KI-Unterstützung bei der Vorbereitung auf Besprechungen mit Zusammenfassungen relevanter Kunden- und Chancen-Details und vergangener Aktivitäten

Conversation Intelligence:

Analysieren Sie die Kundenstimmung und KPIs wie das Verhältnis von Gesprächsanteilen sowie die Gesprächsgeschwindigkeit und -wechsel während der Anrufe in Microsoft Teams

Im Arbeitsfluss bleiben

Synchronisierung von Kundendaten:

Nutzen Sie die KI-Unterstützung, um Kundendaten direkt in Microsoft Teams und Outlook hinzuzufügen und zu bearbeiten und mit Dynamics 365 Sales zu synchronisieren

Kundenkarten:

Einfache Anzeige und gemeinsame Nutzung von Kontakt-, Chancen- und Kontoinformationen aus Dynamics 365 Sales in Microsoft Teams und Outlook

Räume für Zusammenarbeit:

Erstellen Sie Räume für Zusammenarbeit in Microsoft Teams mit vorgefertigten Vorlagen wie Deal Room und integriertem Zugriff auf Dynamics 365 Sales-Daten



Copilot in Dynamics 365 Sales automatisiert Vertriebsaufgaben

Copilot nutzt KI, um die Zeit, die Ihr Vertriebsteam mit Alltagsaufgaben verbringt, zu reduzieren, damit es sich auf den Kontakt mit Kund*innen konzentrieren kann. Es wird geschätzt, dass 30 % der Vertriebsaufgaben leicht automatisiert werden können.⁷

Produktivität im Vertrieb freisetzen

E-Mail-Hilfe:

Erhalten Sie KI-Unterstützung beim Schreiben von E-Mails und Vorschlägen von Besprechungen unter Verwendung von Daten aus Dynamics 365 Sales und Microsoft 365 Graph

Automatisierte Zusammenfassungen:

Erhalten Sie KI-generierte E-Mail- und Besprechungszusammenfassungen mit Folgeaufgaben

Intelligente Transkriptionen:

Beseitigen Sie den Bedarf an manuellen Notizen mit Besprechungstranskriptionen und -aufzeichnungen mit Erwähnungen von Wettbewerbern und Aktionspunkten.



Kapitel 3:

Den vollen Wert von KI-fähigem CRM durch Partner realisieren

Um die Vorteile der KI voll ausschöpfen zu können, benötigen Sie ein System, das so konfiguriert werden kann, dass die von Ihnen benötigten Berichte auf Grundlage aktueller Daten ausgeführt werden. Durch die Zusammenarbeit mit Microsoft-Partnern können Sie schneller das volle Potenzial mit Serviceangeboten wie den folgenden nutzen:

Datenkonfiguration und -migration:

- Konfigurieren und Migrieren von Daten aus Altsystemen oder anderen CRM-Plattformen in Dynamics 365 Sales
- Sicherstellen der Datenintegrität, Zuordnung von Datenfeldern und Durchführung der Datenüberprüfung

Digitale Transformation:

- Anpassung bestehender Vertriebsprozesse und Arbeitsabläufe an die Funktionen von Dynamics 365 Sales und KI
- Identifizierung von Bereichen, in denen KI und Copilot die Effizienz und Effektivität des Vertriebs verbessern können

Benutzerakzeptanz und -schulung:

- Schulen von Mitarbeitenden darin, wie sie Dynamics 365 Sales effektiv nutzen und die KI- und Copilot-Funktionen einsetzen können
- Förderung der Benutzerakzeptanz und Beseitigung von Widerständen gegen Veränderungen

Anpassung und Konfiguration:

- Anpassung von Dynamics 365 Sales an die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens, einschließlich der Erstellung von benutzerdefinierten Entitäten, Feldern, Workflows und Berichten

Integration mit anderen Systemen:

- Integration der Microsoft Dynamics 365-Lösungssuite, einschließlich Microsoft 365, Dynamics 365 Finance, Dynamics 365 Supply Chain, Dynamics 365 Field Service, Dynamics 365 Customer Insights und Dynamics 365 Customer Service
- Integration von Dynamics 365 Sales mit anderen Geschäftssystemen, wie ERP-Systemen von Drittanbietern, Marketing-Automatisierungsplattformen oder Kundensupport-Tools, um einen nahtlosen Datenfluss und Prozessautomatisierung zu gewährleisten

Laufende Unterstützung und Wartung:

- Bereitstellung von laufendem Support und Wartungsdiensten für alle Probleme, Aktualisierungen und Erweiterungen, die für die Funktionen von Dynamics 365 Sales und AI erforderlich sind

Lex-Digitalis GmbH® ein Microsoft-Partner, engagiert sich für Ihren Erfolg.

Als Dynamics 365 Sales-Expert*innen müssen wir bestimmte Anforderungen erfüllen und aufrechterhalten sowie gleichzeitig spezielle Trainings für KI- und Copilot-Funktionen absolvieren.

Microsoft prüft und würdigt fortlaufend Expert*innen für die Bereitstellung von Lösungen mit Dynamics 365.

- Microsoft prüft und würdigt Microsoft-Lösungspartner, die nachweislich über umfassende technische Fähigkeiten und eine Erfolgsbilanz bei der Bereitstellung von Technologielösungen verfügen.
- Die Partner müssen nachweisen, dass sie Erfahrung im Verkauf und bei der Implementierung von Microsoft Dynamics 365-Lösungen haben, einschließlich Copilot in Dynamics 365 Sales.
- Partner müssen auf dem aktuellen Stand der aktuellen Produktversionen und Erweiterungen bleiben, um ihre Ernennungen zu behalten.



Erschließen Sie die Möglichkeiten eines KI-gestützten CRM

Wir haben gesehen, dass Unternehmen, die KI für den Vertrieb implementieren, positive Auswirkungen erleben, dazu gehören:



66 % der Marketing-Expert*innen, die generative KI einsetzen, haben einen positiven ROI erlebt. Viele haben einen dreifachen ROI bei einer im Laufe der Zeit verbesserten Kosteneffizienz verzeichnet.⁸

Während die Mitarbeitenden davon ausgehen, dass KI sie retten wird:⁹

21 %
ihrer Zeit wird für das Abhören von Sprachnachrichten aufgewendet.

23 %
ihrer Zeit wird für das Coachen und Schulen anderer Teammitglieder aufgewendet

23 %
der Zeit wird für Besprechungen aufgewendet, um Kundeninteraktionen zu rekapitulieren.

27 %
der Zeit wird für die Erstellung von Berichten zur Analyse von Kundendaten aufgewendet.

25 %
der Zeit wird für die Transkription und das Schreiben von Notizen aufgewendet.

28 %
der Zeit wird für die manuelle Übertragung oder die Eingabe von Daten aufgewendet.



All diese Zeit können Ihre Verkäufer*innen nun mit dem Verkauf verbringen!

Nutzen Sie unser Know-how, um den vollen Wert und das Potenzial von Dynamics 365 Sales auszuschöpfen.*

* Beachten Sie unbedingt, dass die Effektivität und die zeitsparenden Vorteile von Copilot je nach spezifischer Implementierung und Verwendung in einem Unternehmen variieren können. Die richtige Schulung und Annahme der Funktion durch die Vertriebsmitarbeitenden wird ebenfalls dazu beitragen, die Zeit zu maximieren, die für direkte Kunden- und Verkaufsaktivitäten zur Verfügung steht.

Kapitel 4:

Wie Kund*innen von Dynamics 365 Sales profitieren

Unternehmen haben Verbesserungen in ihren Vertriebsabläufen in folgenden Bereichen festgestellt:

Vertrieb und Leadgenerierung:

- 59 % berichteten von einer verbesserten Erfüllung von Vertriebsquoten¹⁰
- 75 % der Befragten gaben an, dass mit der Implementierung von CRMs ihre Kosten pro Conversion sanken¹⁰

[Lesen Sie, wie DP World seinen Umsatz mit Dynamics 365 gesteigert hat >>](#)

Verbesserte Kundenbeziehungen:

- Zentralisierte Kundendaten ermöglichen ein verbessertes Kundenerlebnis in Marketing-, Vertriebs- und Serviceabteilungen

[Erfahren Sie, wie Natuzzi ein luxuriöses Kundenerlebnis neu definiert >>](#)

Datengestützte Entscheidungen:

- Erhöhte Umsatzchancen durch zentralisierte Vertriebs- und Marketingdaten
- Genaue Messung des ROI von Vertriebs- und Marketingkampagnen
- Optimierung von Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozessen

[Erfahren Sie, wie Leatherman durch die Nutzung von Insight-Daten näher an seine Kundschaft herangekommen ist >>](#)

Stärken Sie Ihr Vertriebsteam!

Copilot in Dynamics 365 Sales hilft Unternehmen bei der Verwaltung und Verfolgung von Leads, Verkaufschancen und Vertriebspipelines. Mit weniger manueller Arbeit und automatisierten Aufgaben sparen Verkäufer*innen Zeit und können sich auf den Abschluss von Geschäften konzentrieren.

Mit KI-gestützter Vertriebstechnologie kann Ihr Unternehmen Vertriebsbemühungen mit intelligenten Berichten, datengesteuerter Entscheidungsfindung und einem geführten Vertriebsansatz optimieren.

Um zu starten, kontaktieren Sie Lex-Digitalis GmbH® unter info@lex-digitalis.de, Grasbrunn b. München

Lex Digitalis GmbH

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 Sales Hub interface. On the left, a 'My work' sidebar lists various tasks with due dates and scores. The main area shows a lead summary for 'Charlie Owens', including contact information, company details, and a 'Lead score' of 96 (Grade A). The 'Up next' section lists tasks like 'Call the customer' and 'Send a follow up email'. The 'Timeline' section shows recent activity, including a reply from Charlie Owens and an email from Anna Stenfield.

1. [„How Much Time Do Your Salespeople Spend Selling?“](#), The Center for Sales Strategy, 2021
2. [„Benefits of Big Data Analytics: Increased Revenues and Reduced Costs“](#), BARC
3. [„35 Sales Enablement Statistics That Will Blow Your Mind“](#), G2, 2021
4. [The Total Economic Impact™ Of Microsoft Dynamics 365 Sales](#), a commissioned study conducted by Forrester Consulting, 2022
5. [„24 Top AI Statistics And Trends In 2023“](#), Forbes, 2023
6. [„101 Artificial Intelligence Statistics \[Updated for 2023\]“](#), TechJury, 2023
7. [„Sales automation: The key to boosting revenue and reducing costs“](#), McKinsey & Company
8. [„66 % of Marketers Using Generative AI Have Witnessed Positive ROI“](#), Spiceworks, 2023
9. [„Understanding Small and medium-Sized Business Sentiment Toward AI“](#), Aircall, 2023
10. [„CRM Adoption, Market Size, and Usage in 2023“](#), Business.com, 2023