

KI-gestützte Customer-Experiences

Vertrieb, Marketing und Service mit
Dynamics 365 Copilot transformieren



Dieses E-Book richtet sich an ...

Führungskräfte in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Kundenservice, die die Effizienz und Produktivität ihrer Teams mithilfe von KI-basierten Tools verbessern möchten.



Geschätzte Lesezeit:
6 Minuten

Inhaltsverzeichnis

.....

.....

.....

.....

.....





Mit Blick auf die Zukunft sind wir davon überzeugt, dass diese Generation der KI eine neue Welle des Produktivitätswachstums auslösen wird, mit leistungsstarken Copiloten, die uns Routinetätigkeiten bei unseren täglichen Aufgaben und Jobs abnehmen und uns die Freiheit geben, die Freude am Gestalten neu zu entdecken.“

Satya Nadella
Chairman und Chief Executive Officer
bei Microsoft¹

Produktivität bedeutet nicht, mehr zu arbeiten oder schneller zu arbeiten – es geht darum, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren. Schnell aufkommende neue Risiken und Chancen erfordern hochgradige Agilität. Ein hybrider Arbeitsplatz bedeutet mehr E-Mails, Meetings und Informationen. Kund*innen verlangen stärker personalisierte Erlebnisse über alle Kanäle hinweg.

Herkömmliche Tools können nicht mithalten

Vertriebs-, Marketing- und Serviceteams verbringen zu viel Zeit mit Büroaufgaben wie der Aktualisierung von CRM-Datensätzen. Die Kundeninformationen, auf die sie sich verlassen, werden isoliert gespeichert oder veralten schnell. Das Beantworten von E-Mails wird zum Vollzeitjob. Langweilige Aufgaben rauben Energie und Kreativität.

Werden diese Herausforderungen nicht angegangen, führen sie zu schlechten Customer-Experiences und Umsatzeinbußen. Die Antwort besteht darin, das Beste aus talentierten Teams herauszuholen, indem wir Vertrieb, Marketing und Service in die Lage versetzen, das zu tun, was sie am besten können: Beziehungen aufbauen, kreativ denken und zusammenarbeiten, um erfolgreich zu sein.

¹ The Future of Work with AI, Satya Nadella, 16. März 2023

Die Chance ist da – mit KI der nächsten Generation

KI der nächsten Generation findet Muster in Daten und erstellt daraus neue Ausgaben wie Texte, Bilder oder Daten. Basierend auf jahrelanger Forschung und Entwicklung von Microsoft sind diese Funktionen jetzt über Dynamics 365 Copilot verfügbar.

Mithilfe einfacher Eingabeaufforderungen in natürlicher Sprache können Mitarbeitende die Copilot-Funktionen nutzen, um eine Vielzahl von Aufgaben auszuführen, vom Verfassen personalisierter E-Mails bis hin zur Verwaltung von CRM-Daten. Dadurch können sie effizienter arbeiten, sich auf hochwertige Aufgaben konzentrieren und persönliche Kontakte zu mehr Kund*innen knüpfen.

In diesem E-Book erfahren Sie, wie Sie mit diesen neuen Funktionen Ihr Team dabei unterstützen, beste Arbeit zu leisten.





Verkäufer*innen müssen die Kund*innen kennen und über die sich ständig ändernden Geschäftsabläufe auf dem Laufenden bleiben. Fundierte, datengesteuerte Interaktionen können den Unterschied in der Kundenbindung und beim Umsatz ausmachen.

Verkäufer*innen mit KI unterstützen

Die Copilot-Funktionen in Microsoft Viva Sales helfen Verkäufer*innen, ihre Arbeitszeit besser einzuteilen, die Produktivität zu steigern, den Arbeitsaufwand zu verringern und Deals schneller abzuschließen. Viva Sales ist in Dynamics 365 Sales Premium enthalten oder als eigenständiges Produkt für Salesforce CRM verfügbar.

E-Mail-Interaktionen beschleunigen und verbessern

Verkäufer*innen verbringen oft viel Zeit mit der Erstellung von E-Mail-Antworten an Kund*innen. Sie müssen Daten aus dem CRM erfassen, ihre Notizen überprüfen und sich an frühere Gespräche erinnern. Der Copilot in Viva Sales automatisiert die Routineteile dieses Prozesses. Er zieht automatisch Daten aus dem CRM, dem E-Mail-Kontext und kombinierten Daten aus dem Microsoft Graph, um Antwortvorschläge zu generieren. Diese Funktion spart Verkäufer*innen Zeit, indem sie Antworten bietet, die sowohl auf die individuellen Bedürfnisse der Kund*innen als auch auf den Kommunikationsstil der Verkäufer*innen zugeschnitten sind.

Meeting-Zusammenfassungen bereitstellen

KI-generierte Meeting-Zusammenfassungen bieten ein weiteres wertvolles Tool für Vertriebsmitarbeitende. Verkäufer*innen können sich voll auf ihre Gespräche mit Kund*innen konzentrieren, anstatt Notizen zu machen. Mit dem Copiloten in Viva Sales können Gespräche aufgezeichnet und transkribiert werden, während Conversation-Intelligence-Funktionen wichtige Highlights, Fragen und Follow-ups erfassen.

Wenn ein Meeting beendet ist, können Verkäufer mit dem Copiloten in Viva Sales eine Zusammenfassung für den Kunden erstellen, die CRM-Daten und Kontext aus früheren Besprechungen enthält. Nach der Überprüfung und Bearbeitung können Verkäufer*innen die Informationen viel schneller an Kund*innen senden, als wenn die gesamte Zusammenfassung manuell erstellt werden müsste. Diese Funktion hilft Verkäufer*innen, bei inhaltsintensiven Vertriebsgesprächen fokussiert zu bleiben.

Verkaufschancen priorisieren

Darüber hinaus können KI-gestützte Lösungen Vertriebsteams dabei helfen, hochwertige Verkaufschancen zu erkennen und mithilfe von Relationship Intelligence und „Wer kennt wen“-Funktionen die effektivsten nächsten Schritte zu bestimmen. Vertriebsteams können diese Informationen nutzen, um Ressourcen strategisch zuzuordnen, sich auf die vielversprechendsten Leads zu konzentrieren und wertvolle Verbindungen zu pflegen.



Kundendaten erhöhen die Fähigkeit der Marketingexpert*innen, Kampagnen strategisch zu entwickeln und anzupassen sowie sich mit Kunden zu vernetzen. Allerdings sind Marketingexpert*innen häufig noch von Datenanalysten abhängig, um Insights zu gewinnen, und warten aufgrund der angespannten Ressourcensituation manchmal wochenlang auf Ergebnisse.

Kunden-Insights rasch verfügbar machen

Mit dem Copiloten in Dynamics 365 Customer Insights können Marketingteams über Eingaben in natürlicher Sprache auf Daten zugreifen und sie umfassend erkunden. Wenn ein Team beispielsweise wissen möchte, welche Produktkategorie bei Kund*innen im Alter von 25 bis 34 Jahren am beliebtesten ist, oder Verkaufstrends in einer bestimmten Stadt sehen möchte, kann es Daten mithilfe von Eingabeaufforderungen in Konversationssprache abfragen. Der Copilot liefert sofort Ergebnisse.

Segmentierung vereinfachen

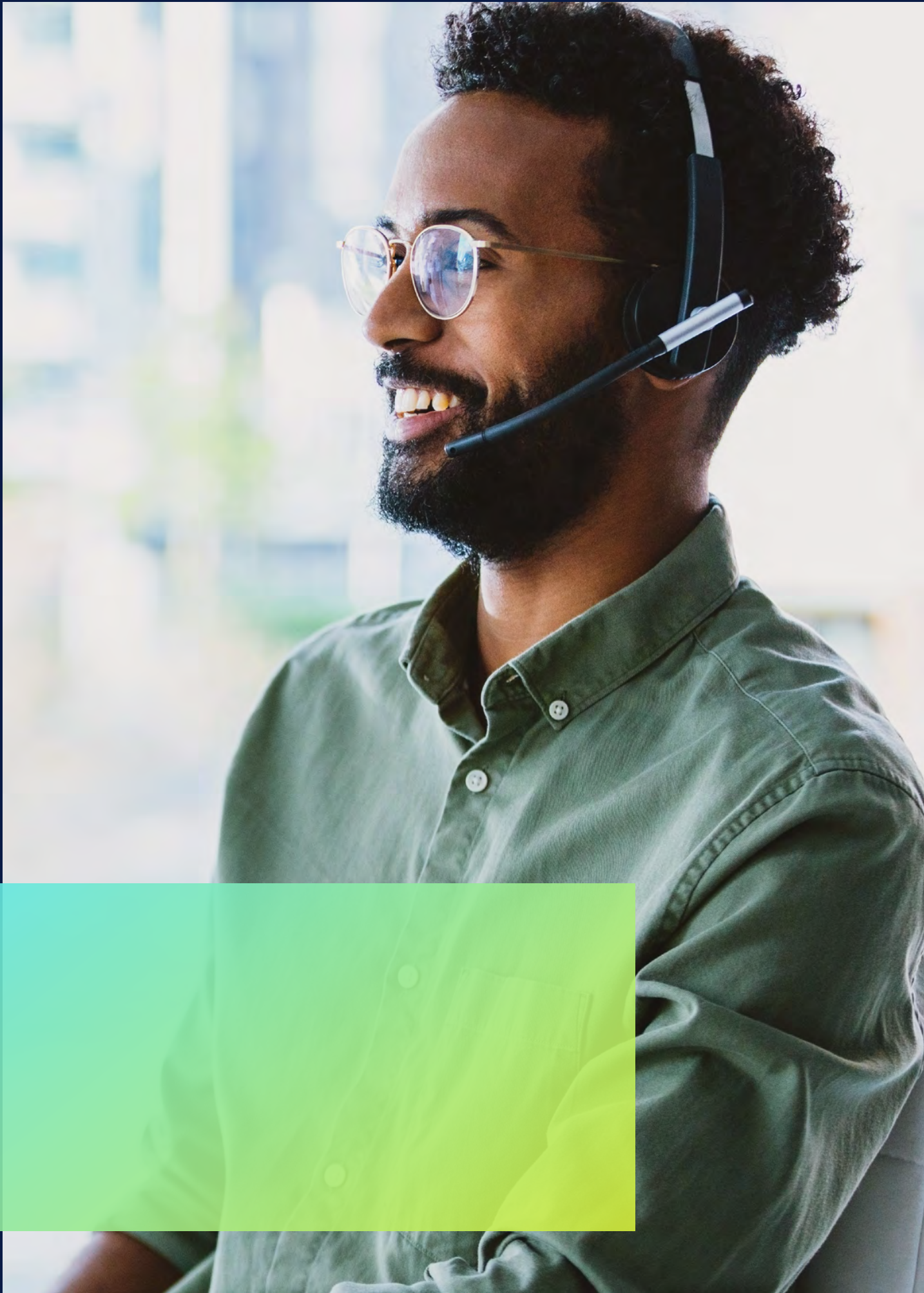
Damit Marketingexpert*innen beim Erstellen oder Verfeinern von Segmenten Zeit sparen, bietet Dynamics 365 Marketing eine Copilot-Funktion namens Query Assist. Statt spezialisierte Abfragetechniken erlernen zu müssen, können Marketingexpert*innen Zielgruppen einfach mithilfe natürlicher Sprache beschreiben.

Kreative Kampagnenideen generieren

Mit der Funktion „Kampagnenideen“ können Marketingexpert*innen die Erstellung von Kampagnen erheblich beschleunigen und hochwertige Inhalte schneller und mit weniger Aufwand erstellen. Sie können schnell Ideen basierend auf einem ersten Thema generieren und sogar in Sekundenschnelle Entwürfe von Blogbeiträgen anzeigen oder andere Inhalte erstellen.

E-Mail-Relevanz verbessern

Relevantes E-Mail-Marketing ist eine bewährte Methode, um mit potenziellen Kund*innen zu interagieren. Marketingexpert*innen können E-Mails mithilfe von KI aufwerten, die aus bereitgestellten Stichpunkten ansprechende Texte mit einem individualisierbaren Stil generiert.



Service-Exzellenz sorgt dafür, dass Kund*innen einem Unternehmen treu bleiben. Dennoch sind Teams mit steigender Arbeitsbelastung und komplexen Cross-Channel-Interaktionen konfrontiert und benötigen neue Tools, die ihnen helfen, Schritt zu halten.

Zeit gewinnen, um mit Kund*innen in Kontakt zu treten

Mit dem Copiloten in Dynamics 365 Customer Service können Servicemitarbeitende Ressourcen schneller finden, Fälle effizienter bearbeiten und zeitaufwändige Aufgaben automatisieren und so die Customer-Experience verbessern.

Einfach auf Kundenbedürfnisse eingehen

Genau wie im Vertrieb und Marketing können Servicemitarbeitende mit dem Copiloten in Dynamics 365 Customer Service die Erstellung von datengestützten E-Mail- und Chat-Antworten vereinfachen. Durch die Nutzung von Copilot-Funktionen verbringen

Mitarbeitende im Service weniger Zeit mit der Suche nach Inhalten und dem Verfassen von Antworten, wodurch sie sich auf differenziertere Fälle konzentrieren und Kund*innen intensiver betreuen können.

Komfortable Chatbots erstellen

Der Copilot in Power Virtual Agents unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung und Bereitstellung von Chatbots, die mit Kund*innen auf natürliche und intuitive Weise interagieren. Sie können Routineaufgaben erledigen, häufige Fragen beantworten und rund um die Uhr personalisierte Erlebnisse bieten. Supportmitarbeitende können anspruchsvollere Fälle priorisieren, während Kund*innen über alle Kanäle hinweg einen schnelleren Service erhalten.

Die Copilot-Funktionen sind so konzipiert, dass sie hohe Standards für Sicherheit, Compliance und Datenschutz erfüllen. Sie verwenden die neuesten Geschäftsdaten, um korrekte und relevante Antworten zu generieren. Sie sind als Teil häufig genutzter Microsoft-Anwendungen wie Office, Teams und Dynamics verfügbar.

Gestalten Sie die Zukunft der Produktivität

Ob Erstellung von Inhalten, Zusammenfassungen, Analysen, Zusammenarbeit oder Automatisierung: Die grundlegenden Fähigkeiten der KI der nächsten Generation verändern bereits jetzt die Produktivität. Im Laufe der Zeit passen sich die Copilot-Funktionen an die Bedürfnisse der Mitarbeitenden an, damit sie komplexe Aufgaben und Abfragen durchführen können. Mit dieser leistungsstarken Technologie können Sie Ihre Mitarbeitenden dabei unterstützen, intelligenter zu arbeiten und außergewöhnliche Customer-Experiences (CX) zu bieten.

Verbessern Sie die CX mit Microsoft

Jetzt informieren



Microsoft Dynamics 365