



Accélérez votre chiffre
d'affaires avec Microsoft
Dynamics 365 Sales





01 /

Comprendre l'intérêt de l'amélioration des ventes par l'IA

02 /

Présentation de Microsoft Dynamics 365 Sales, un CRM optimisé par l'IA

03 /

Tirer pleinement parti de la gestion de la CRM basée sur l'IA grâce aux partenaires

04 /

Avantages de Dynamics 365 pour vos clients

Introduction

Les grandes entreprises sont confrontées à plusieurs difficultés qui ont un impact sur la productivité des vendeurs et leur capacité à conclure efficacement des contrats. Elles ont donc besoin d'une solution de gestion de la relation client (CRM) qui intègre des capacités d'automatisation et d'intelligence artificielle (IA).

Ces solutions aideront les vendeurs à :



Bien
comprendre
vos clients



Personnaliser
les
interactions



Augmenter
le pipeline



Améliorer la
productivité



Dans cet e-book, nous étudierons de plus près l'impact de l'IA sur les opérations de vente et la façon dont votre organisation peut commencer à tirer parti des avantages d'un CRM optimisé par l'IA avec Microsoft Dynamics 365.

Difficultés des commerciaux

Dans un environnement commercial en constante évolution, les responsables commerciaux sont confrontés à plusieurs difficultés qu'ils souhaitent surmonter, notamment :

Efficacité des vendeurs

Les vendeurs consacrent moins de 30 % de leur journée de travail à des activités de vente¹

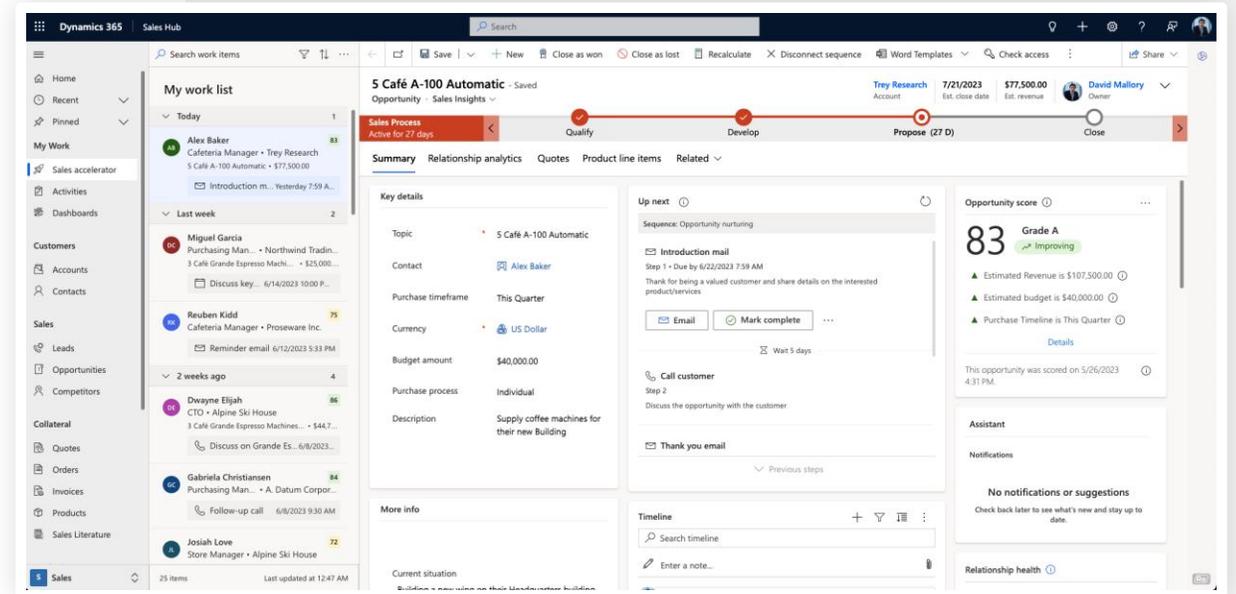
Prises de décisions fondées sur des données

Les entreprises qui utilisent l'analyse client enregistrent une augmentation de 8 % de leur chiffre d'affaires²

Personnaliser les engagements du client

Les commerciaux passent 440 heures chaque année à essayer de trouver le contenu adéquat à partager avec les prospects³

C'est là qu'un CRM optimisé par l'IA peut changer la donne.



Chapitre 1 :

Comprendre l'intérêt de l'amélioration des ventes par l'IA

Dans un paysage médiatique aujourd'hui saturé de discussions sur l'IA, il est important de voir comment l'IA générative peut apporter de véritables avantages aux professionnels de la vente.

Voici quels sont ces avantages :



Meilleure qualité des prospects :

Identifiez les prospects les plus prometteurs en fonction de leur comportement, des données démographiques et de leurs interactions précédentes.



De meilleures informations sur les clients :

L'IA fournit des informations sur le comportement des clients, aidant les équipes de vente à augmenter leurs ventes.



Réduction des coûts :

Économisez de l'argent en éliminant le besoin d'embaucher plus de personnel de vente ou de former le personnel existant aux nouvelles technologies.



Tâches administratives automatisées :

Automatisez des tâches telles que la génération de prospects et la gestion des données clients, ce qui laissera aux vendeurs plus de temps pour se concentrer sur la vente.



Amélioration de l'analyse des données de vente :

Obtenez des informations sur le comportement et les préférences des clients grâce à des analyses prédictives pour permettre aux équipes de vente de prendre des décisions éclairées pour chaque interaction.



Meilleure formation à la vente :

L'IA améliore la formation commerciale en analysant les données sur les performances de ventes et en apportant une formation personnalisée basée sur les besoins individuels, ce qui permet aux responsables des opérations commerciales de se concentrer sur le mentorat et sur un coaching à valeur ajoutée.

L'IA peut vous aider à rationaliser le processus de vente, à améliorer les relations avec les clients et à prendre des décisions fondées sur des données, le tout sur une plateforme sécurisée et éprouvée.

Chapitre 2 :

Présentation de Microsoft Dynamics 365 Sales, un CRM optimisé par l'IA

Microsoft Dynamics 365 Sales est une solution de gestion de la relation client (CRM) et de gestion des ventes (SM) basée sur le Cloud qui aide les entreprises à améliorer leurs processus de vente et leurs relations avec les clients. Grâce à l'IA intégrée et aux capacités de Copilot, vous bénéficiez de tous les avantages de l'IA sur une plateforme fiable et éprouvée.



Prêt pour l'entreprise, c'est le seul CRM basé sur une plateforme de données entièrement connectées avec des capacités d'IA intégrées.

Faites évoluer les fonctionnalités pour résoudre les problèmes de vente, de marketing et de service avec une seule solution.

Construit sur la plateforme Cloud Microsoft Azure pour une maintenance réduite.

L'intégration de Microsoft Teams permet une collaboration sans frais supplémentaires.

Microsoft Teams aide à replacer la collaboration dans son contexte et fournit des recommandations d'actions concrètes grâce à des informations basées sur l'IA, permettant aux vendeurs d'être plus productifs et d'établir des relations plus solides avec les clients.

14 certifications en matière de sécurité et conformité des données

Quatorze certifications de sécurité et de conformité des données pour Azure, notamment : ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC 3, FedRAMP, HITRUST, MTCS, IRAP, ENS, GDPR, HIPAA, HITRUST et FERPA.⁷

La fusion des capacités d'IA avec votre CRM vous permet de rationaliser le processus de vente, d'améliorer les relations avec les clients et de prendre des décisions basées sur des données.

Le CRM et l'automatisation des ventes basés sur l'IA permettent



Rationalisation des processus de vente.

L'automatisation améliore la productivité des vendeurs de 13,3 M d'USD en et celle des responsables commerciaux de 4,7 M d'USD⁴.

Les systèmes d'automatisation des ventes et de CRM fournissent aux entreprises une plateforme évolutive et flexible qui automatise les tâches de routine telles que la gestion des prospects, les prévisions des ventes et les rapports, rationalisant les processus de vente, réduisant les frais administratifs et permettant aux équipes de vente de se concentrer sur les activités génératrices de revenus.



Amélioration des relations avec les clients.

64 % des entreprises estiment que l'IA aura un impact positif sur la relation client⁵.

En centralisant les informations clients, l'automatisation des ventes et les systèmes CRM permettent aux organisations de personnaliser les interactions avec les clients, de répondre plus efficacement à leurs besoins et d'établir des relations plus solides avec eux, accélérant l'innovation en s'appuyant sur l'expérience antérieure avec les clients pour se démarquer de la concurrence.



Des décisions fondées sur des données.

87 % des utilisateurs de l'IA ont déclaré qu'ils utilisaient ou envisageaient d'utiliser l'IA pour améliorer les prévisions de ventes et le marketing par e-mail⁶.

Les systèmes d'automatisation des ventes et de CRM permettent aux entreprises d'accélérer leurs ventes en utilisant les données client, marketing et des ventes pour identifier les cibles idéales, fournir des conseils de vente et collaborer avec leurs pairs. Il est ainsi possible de prendre des décisions fondées sur des données, d'optimiser les stratégies de vente et d'améliorer les performances globales de l'entreprise.



Nous allons moderniser notre marque. »

– Marketing de la marque



Nous fournirons des communications plus personnalisées et plus opportunes aux prospects et aux clients. »

– Ventes



Nous utiliserons un système qui centralisera toutes nos données, automatisera les processus clés et fournira une vue unique et unifiée de nos clients. »

– Opérations de vente et de marketing

Copilot dans Dynamics 365 Sales automatise les tâches de vente

Copilot utilise l'IA pour réduire le temps que votre équipe de vente consacre aux tâches banales, ce qui lui permet de se concentrer sur le contact avec les clients. On estime en effet que 30 % des tâches liées à la vente peuvent être facilement automatisées.⁷

Stimuler la productivité dans le domaine des ventes

Assistance par e-mail :

Bénéficiez de l'aide de l'IA pour rédiger des e-mails et proposer des réunions en utilisant les données de Dynamics 365 Sales et Microsoft 365 Graph

Automatisation des récapitulatifs :

Obtenez des e-mails et des récapitulatifs de réunions générés par l'IA avec des tâches de suivi

Transcriptions intelligentes :

Éliminez la prise de notes manuelle grâce à des transcriptions et des enregistrements de réunions comportant des mentions de concurrents et des mesures à prendre



Personnalisez les interactions avec les clients

Informations sur les appels :

Affichez des conseils en temps réel, des informations connexes et des suggestions de réponses aux questions des clients pendant les appels Microsoft Teams

Préparation des réunions :

Bénéficiez de l'aide de l'IA pour préparer vos réunions avec des résumés des informations pertinentes sur les clients, des opportunités ainsi que des activités passées

Intelligence conversationnelle :

Consultez des analyses du sentiment des clients et des KPI tels que le ratio temps de parole/écoute, le rythme de conversation et les changements de sujet dans la conversation pendant les appels dans Microsoft Teams

Restez dans le flux de travail

Synchronisation des enregistrements des clients :

Bénéficiez de l'aide de l'IA pour ajouter et modifier des détails sur vos clients directement dans Microsoft Teams et Outlook et synchroniser ces informations avec Dynamics 365 Sales

Fiches de contact :

Affichez et partagez facilement des informations sur les contacts, les opportunités et les comptes de Dynamics 365 Sales dans Microsoft Teams et Outlook

Espaces de collaboration :

Créez des espaces de collaboration dans Microsoft Teams avec des modèles prédéfinis, tels qu'une salle de données, et l'accès intégré aux données de Dynamics 365 Sales



Chapitre 3 :

Tirer pleinement parti de la gestion de la relation client basée sur l'IA grâce aux partenaires

Pour profiter pleinement des avantages de l'IA, vous avez besoin d'un système qui peut être configuré pour exécuter les rapports dont vous avez besoin sur la base de données à jour. En travaillant avec un partenaire Microsoft, vous pouvez réaliser tout le potentiel plus rapidement grâce à des offres de services telles que :

Configuration et migration des données :

- Configurer et migrer des données de systèmes existants ou d'autres plateformes CRM vers Dynamics 365 Sales.
- Assurer l'intégrité des données, mapper les champs de données et procéder à leur validation.

Transformation numérique :

- Adapter les processus de vente et les flux de travail existants pour s'aligner sur Dynamics 365 Sales et les capacités d'IA.
- Identifier les domaines dans lesquels l'IA et Copilot peuvent améliorer l'efficacité et l'efficacité des ventes.

Adoption et formation des utilisateurs :

- Former les collaborateurs à une utilisation efficace de Dynamics 365 Sales, des fonctionnalités de l'IA et de Copilot.
- Encourager l'adoption par les utilisateurs et remédier à toute résistance au changement.

Personnalisation et configuration :

- Adapter Dynamics 365 Sales aux besoins spécifiques de votre entreprise, notamment en créant des entités, des champs, des flux de travail et des rapports personnalisés.

Intégration avec d'autres systèmes :

- Intégration de la suite de solutions Microsoft Dynamics 365, notamment Microsoft 365, Dynamics 365 Finance, Dynamics 365 Supply Chain, Dynamics 365 Field Service, Dynamics 365 Customer Insights et Dynamics 365 Customer Service.
- Intégrer Dynamics 365 Sales avec d'autres systèmes d'entreprise, tels que des systèmes ERP tiers, des plateformes d'automatisation du marketing ou des outils d'assistance à la clientèle, afin de garantir un flux de données transparent et l'automatisation des processus.

Support et maintenance continus :

- Fournir un support et des services de maintenance continus pour traiter les problèmes, les mises à jour ou les améliorations nécessaires pour Dynamics 365 Sales et les fonctionnalités de l'IA.

En tant que partenaire Microsoft, nous sommes dévoués à votre réussite

En tant que spécialistes de MS Dynamics 365 Sales, nous devons satisfaire durablement certaines exigences tout en suivant une formation spécifique liée aux capacités d'IA et de Copilot.

Microsoft évalue et reconnaît en permanence les experts capables de fournir des solutions avec Dynamics 365

- Microsoft évalue et reconnaît les partenaires Microsoft Solution qui ont démontré de grandes capacités techniques et qui ont su fournir des solutions technologiques.
- Les partenaires doivent démontrer leur expertise dans la vente et la mise en œuvre de solutions Microsoft Dynamics 365, dont Copilot dans Dynamics 365 Sales.
- Les partenaires doivent se tenir informés des dernières versions et améliorations des produits pour conserver leurs certifications.



Tirez parti de nouvelles possibilités avec un CRM optimisé par l'IA

Nous avons constaté que les organisations qui mettent en œuvre l'IA pour les ventes ont enregistré des impacts positifs, notamment les suivants :

66 %

des spécialistes du marketing utilisant l'IA générative ont constaté un retour sur investissement positif, nombre d'entre eux constatant un retour sur investissement multiplié par 3 et une amélioration de la rentabilité au fil du temps⁸.

Alors que les collaborateurs estiment que l'IA peut leur faire économiser :⁹

21 %

de leur temps à écouter des messages vocaux

23 %

de leur temps à coacher ou à former d'autres membres de l'équipe

23 %

du temps de réunion pour récapituler les interactions avec les clients

27 %

du temps consacré à créer des rapports analysant les données des clients

25 %

du temps à transcrire et à rédiger des notes

28 %

du temps passé à transférer ou à saisir manuellement des données



C'est autant de temps que vos vendeurs peuvent désormais consacrer à la vente !

Tirez parti de notre expertise pour exploiter au maximum la valeur et le potentiel de Dynamics 365 Sales.*

* Il est important de noter que l'efficacité de l'IA générative et les gains de temps que Copilot permet de réaliser peuvent varier en fonction de sa mise en œuvre et de son utilisation au sein d'une organisation. Une formation adéquate et l'adoption de la fonctionnalité par les représentants commerciaux joueront également un rôle dans l'optimisation du temps consacré aux activités directes avec les clients et aux activités de vente.

Chapitre 4 :

Avantages de Dynamics 365 Sales pour les clients

Les entreprises ont constaté des améliorations dans leurs opérations de vente dans les domaines suivants :

Ventes et génération de prospects :

- 59 % ont fait état d'une amélioration de la réalisation des quotas de vente¹⁰
- 75 % des répondants ont déclaré que leur coût par conversion avait diminué lorsqu'ils avaient mis en œuvre des CRM¹⁰

[Découvrez comment DP World a augmenté son chiffre d'affaires grâce à Dynamics 365 >>](#)

Meilleures relations avec les clients :

- 82 % souhaitent des communications personnalisées de la part de toutes les marques ou des marques qu'ils autorisent¹¹
- La centralisation des données client permet d'améliorer l'expérience client entre les services marketing, les ventes et le service après-vente

[Découvrez comment Natuzzi a redéfini l'expérience client de luxe >>](#)

Prises de décisions fondées sur des données :

- Augmentation des opportunités de revenus grâce à des données de vente et de marketing centralisées
- Mesure précise du retour sur investissement des campagnes de vente et de marketing
- Processus de marketing, de vente et de service optimisés

[Découvrez comment Leatherman s'est rapproché de ses clients en tirant parti des informations basées sur des données >>](#)

Dynamisez votre équipe de vente !

Copilot dans Dynamics 365 Sales aide les entreprises à gérer et à suivre les prospects, les opportunités et les pipelines de vente. Grâce à la réduction du travail manuel et à l'automatisation des tâches, les commerciaux gagnent du temps et peuvent se concentrer sur la conclusion de ventes.

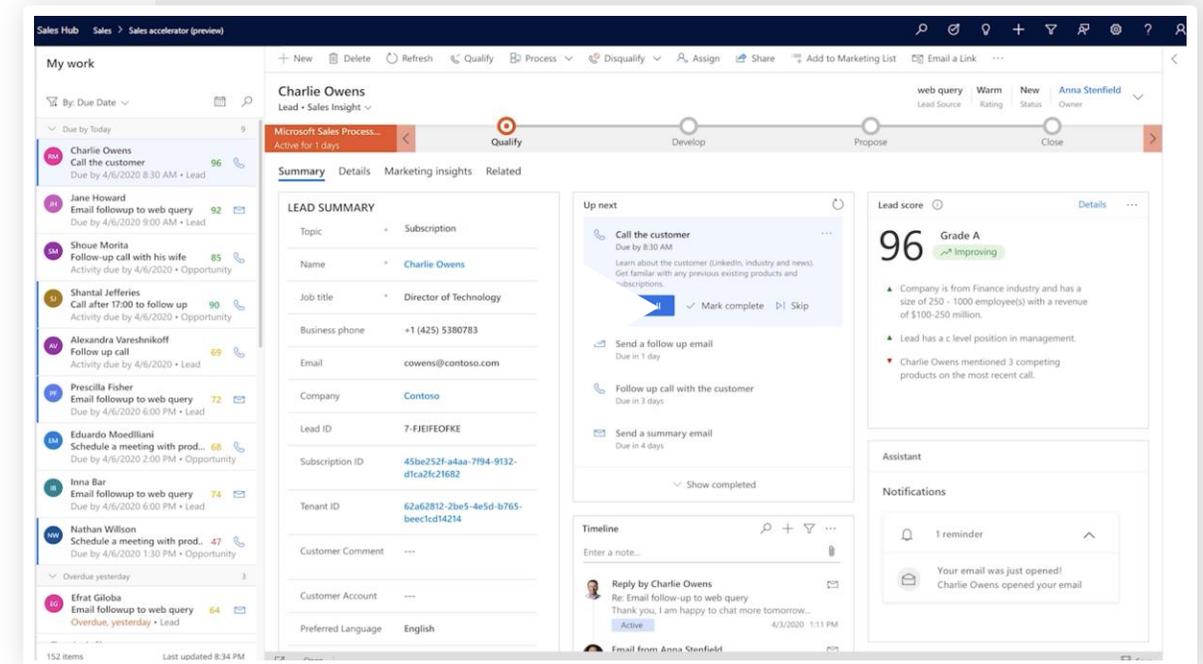
La technologie de vente assistée par l'IA permet à votre organisation d'optimiser les efforts de vente grâce à des rapports intelligents, à des prises de décisions basées sur les données et à une méthode de vente encadrée.

Pour commencer, contactez-nous !

<https://www.hitachi-solutions.fr/>

infos@hitachisolutions.com

+33 (0)1 88 38 03 13



 **Hitachi Solutions**