

المبيعات القائمة على تكنولوجيا الذكاء الصناعي

زيادة نمو الإيرادات باستخدام بيانات المبيعات الموحدة ورؤى من الذكاء
الصناعي إلى الحد الأقصى



1 مقدمة

الذكاء الاصطناعي هو مستقبل المبيعات

2

لماذا يُعد الذكاء الاصطناعي في المبيعات أمرًا مهمًا

3

إطلاق العنان لقوة بيانات المبيعات الموحدة

4

استخدام رؤى من الذكاء الاصطناعي لتحقيق النجاح في المبيعات

5

تقديم الوكلاء المستقلين

6

إنشاء مؤسسة مبيعات جاهزة للذكاء الاصطناعي

7

كيف يمكن أن يساعدك Microsoft Dynamics 365

8

رؤية جديدة للمبيعات المدعومة بالذكاء الاصطناعي

1 مقدمة

الذكاء الاصطناعي هو مستقبل المبيعات

إنَّ التَّحَدِّياتِ وَاسِعَةً النِّطاقِ — بِمَا فِي ذَلِكَ التَّحْمِيلِ الزَّائِدَ بِالْمَعْلُومَاتِ وَرَحَالَاتِ الْعُمَلَاءِ الْمُعَقَّدَةِ وَالْمُنَافَسَةِ الْمُتَزَايِدَةِ — تَعْمَلُ عَلَى تَغْيِيرِ مَا يَلَزِمُ لِتَعْزِيزِ الْمَبِيعَاتِ.

إدخال الذكاء الاصطناعي (AI): قُوَّةٌ تَحْوِيلِيَّةٌ تَعْمَلُ عَلَى إِعَادَةِ تَشْكِيلِ طَرِيقَةِ عَمَلِ الشَّرَكَاتِ.

السِرُّ هُوَ رِبْطُ بَيِّنَاتِ الْمَبِيعَاتِ الْمُوَحَّدَةِ وَالرُّوْيِ الْمَدْعُومَةِ بِالذِّكَاةِ الْإِصْطِنَاعِيِّ. **النَّيْجَةُ؟** يُمَكِّنُ لِقَادَةَ الْمَبِيعَاتِ الْإِسْتِفَادَةَ مِنْ مُسْتَوِيَّاتٍ أَعْلَى مِنَ الْكِفَاءَةِ وَإِضْفَاءِ طَابَعٍ شَخْصِيٍّ لَزِيَادَةِ الْإِيرَادَاتِ.

صُمِمَ هَذَا الْكِتَابُ الْإِلِكْتُرُونِي لِلْقَادَةِ—بِمَا فِي ذَلِكَ كِبَارُ مَسْئُولِي الْإِيرَادَاتِ (CROs)، وَكِبَارُ مَسْئُولِي الْمَبِيعَاتِ (CSOs)، وَمُتَّخِذُو قَرَارَاتِ الْمَبِيعَاتِ، وَغَيْرُهُمْ — الَّذِينَ يَنْطَلِعُونَ إِلَى تَعْزِيزِ إِسْتِرَاطِيَجِيَّاتِ الْمَبِيعَاتِ الْخَاصَةِ بِهِمْ وَاكْتِسَابِ مِيزَةٍ تَنْفَاسِيَّةٍ.

وَفِي خِصَمِ هَذَا التَّعْقِيدِ، يَقُولُ **64%** مِنَ النَّاسِ إِنَّهُمْ لَا يَمْلِكُونَ الْوَقْتَ الْكَافِيَ لِلْقِيَامِ بِوُظَائِفِهِمْ، وَيَقُولُ اثْنَانِ مِنْ كُلِّ ثَلَاثَةٍ مِنَ الْقَادَةِ إِنَّ هَذَا يُؤَثِّرُ سَلْبًا عَلَى قُدْرَتِهِمْ عَلَى الْإِبْتِكَارِ.¹

ستتعرف إلى:

- كَيْفَ يَتَّكَمَلُ الذِّكَاةُ الْإِصْطِنَاعِيُّ مَعَ بَيِّنَاتِ الْمَبِيعَاتِ الْمُوَحَّدَةِ لِتَحْقِيقِ النَّتَائِجِ؟
- نَصَائِحُ عَمَلِيَّةٌ لِتَبْنِي أَدَوَاتِ الذِّكَاةِ الْإِصْطِنَاعِيِّ وَزِيَادَةِ تَأْثِيرِهَا إِلَى الْحَدِّ الْأَقْصَى.
- أَمْثَلَةٌ وَاقِعِيَّةٌ لِكَيْفِيَّةِ مُسَاهَمَةِ الذِّكَاةِ الْإِصْطِنَاعِيِّ فِي نُمُو الْإِيرَادَاتِ وَتَحْسِينِ عِلَاقَاتِ الْعُمَلَاءِ.

2

وهنا يأتي دور الذكاء الاصطناعي. فهو يُسمح لفرق المبيعات بتوفير الوقت والعمل بذكاء أكبر والتركيز على زيادة الإيرادات. كيف يتم ذلك؟

بتوحيد البيانات وتحليلها على نطاق واسع يُساعد الذكاء الاصطناعي على كسر الحواجز ودمج البيانات في عرض واحد موحد. ويُنشئ هذا اتخاذ قرارات أسرع تعتمد على البيانات، ما قد يؤدي إلى تحسين عائد الاستثمار.

تحسين عملية اتخاذ القرار

يمكن استخدام التحليلات التنبؤية المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات التاريخية واتجاهات السوق وسلوك العملاء. وهذا يمنح فرق المبيعات توقعات أكثر دقة، ما يؤدي إلى تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية.

أتمتة المهام المتكررة

تعمل الأتمتة على تقليل عبء إدخال البيانات والجداول والمهام الأخرى، حتى يتمكن البائعون من استعادة الوقت الثمين.

تعزيز مشاركة العملاء

يمكن أن يُساعد الذكاء الاصطناعي على تخصيص التوصيات والعروض والمحتوى لتعزيز رضا العملاء واستبقائهم.

95% من المؤسسات من تستخدم الذكاء الاصطناعي حالياً للمبيعات وتطوير الأعمال، أو تخطط لإستخدامه بحلول عام 2026.²

10.3 أضعاف لعائد الاستثمار للقادة الذين يستخدمون الذكاء الاصطناعي التوليدي.²

لماذا يُعد الذكاء الاصطناعي في المبيعات أمراً مهماً

تواجه فرق المبيعات اليوم عقبات جديدة كبيرة:

- تؤدي صوامع البيانات المنفصلة إلى حجب احتياجات العملاء وإمكانياتهم الإستراتيجية
- العمليات غير الفعالة تضيق الوقت في مهام ذات قيمة منخفضة.
- إن الرؤية المحدودة للعملاء تعيق جهود التخصيص وبناء العلاقات
- تؤدي التنبؤات غير الدقيقة إلى ضياع الفرص.
- تؤدي تجارب العملاء غير المتسقة إلى اهتزاز الثقة.

3

إطلاق العنان لقوة بيانات المبيعات الموحدة

البيانات المعزولة والمجزأة تعوق فرق المبيعات من خلال إعاقة الكفاءة وإخفاء الفرص. السر هو الاتصال.

تجمع بيانات المبيعات الموحدة المعلومات المهمة في منظومة متكاملة تشكل مصدراً واحداً للحقيقة. وهذا يمنع الفرق من إغفال الرؤى والفرص الرئيسية، وبالتالي خسارة الإيرادات على المدى الطويل.

لماذا تُعد بيانات المبيعات الموحدة مهمة؟

1. الدقة والاتساق
تقليل الأخطاء والتأكد من أن الجميع يعملون بناءً على نفس المعلومات الدقيقة والمحدثة.

2. الكفاءة
تسهيل الوصول إلى المعلومات، مما يوفر الوقت والجهد.

3. الامتثال
تبسيط الإدارة والتخفيف من المخاطر المتعلقة بلوائح خصوصية البيانات.

البدء الآن: طريقة توحيد البيانات

1. إجراء عمليات تدقيق البيانات: مراجعة مصادر البيانات (مثل أنظمة إدارة علاقات العملاء، ومنصات التسويق، وسجلات خدمة العملاء، وقواعد البيانات الخارجية) لفهم ما تمتلكه المؤسسة حالياً وتحديد الثغرات.

2. الاستثمار في أدوات الدمج: البحث عن الأدوات والأنظمة الأساسية التي تعمل على تجميع المشكلات البيانات مع الاتصال بسلسلة بالأنظمة الموجودة.

3. التشجيع على التعاون بين الأقسام: مواءمة فرق المبيعات والتسويق وخدمة العملاء مع الأهداف والعمليات المشتركة.

إِسْتِخْدَامُ رُؤَى مِنَ الذَّكَاءِ الِإِصْطِنَاعِيِّ لِتَحْقِيقِ النَّجَاحِ فِي الْمَبِيعَاتِ

بِفَضْلِ الْبَيِّنَاتِ الْمُؤَخَّدةِ وَفُهُمِ أَهْمِيَةِ الذَّكَاءِ الْإِصْطِنَاعِيِّ، يُمَكِّنُ لِلْمُؤَسَّسَاتِ بِنَاءَ مَسَارَاتٍ جَدِيدَةٍ لِلإِيرَادَاتِ وَالنُّمُو. يُمَكِّنُ لِلْفَرَقِ الْحُصُولَ عَلَى الْمَزِيدِ مِنْ عُمَلَانِهِمُ الْمُحْتَمَلِينَ مِنْ خِلَالِ النَّمَاذِجِ التَّنَبُّؤِيَّةِ وَتَحْدِيدِ الْأَوَّلِيَّاتِ. وَبِإِمْكَانِهِمْ تَقْدِيمِ الْمَزِيدِ لِعُمَلَانِهِمْ بِمُسَاعَدَةِ تَحْلِيلِ التَّوَجُّهِ وَاسْتِهْدَافِ الْمُحْتَوَى وَالتَّخْصِصِ الْقَائِمِ عَلَى الْبَيِّنَاتِ. وَبِإِمْكَانِهِمُ الْقِيَامَ بِالْمَزِيدِ لَتَعْزِيزِ الإِيرَادَاتِ وَالِإِنْتِاجِيَّةِ بِفَضْلِ الْأُتْمَتَةِ الْقَائِمَةِ عَلَى تَكْنُولُوجِيَا الذَّكَاءِ الْإِصْطِنَاعِيِّ. هُنَا، نَقُومُ بِتَحْلِيلِ الطَّرِيقِ الرَّئِيسِيَّةِ الَّتِي يُمَكِّنُ أَنْ تُسَاعِدَ بِهَا الذَّكَاءُ الْإِصْطِنَاعِيُّ مُؤَسَّسَاتِ الْمَبِيعَاتِ عَلَى حَلِّ الْمَشْكَلاتِ الشَّائِعَةِ – وَكَيْفَ يَبْدُو ذَلِكَ عَلَى أَرْضِ الْوَاقِعِ.



الْحُصُولُ عَلَى الْمَزِيد: إِدَارَةُ الْعَمِيلِ الْمُتَوَقَّعِ وَإِدَارَةُ الْأُولَوِيَّاتِ

إِنَّ جَذَبَ الْعُمَلَاءِ الْمُحْتَمَلِينَ وَتَتَبَعَهُمْ وَرَعَايَتَهُمْ حَتَّى يُصْبِحُوا مُسْتَعِدِينَ لِلشِّرَاءِ هُوَ الْعَمُودُ الْفَقْرِيُّ لِنَجَاحِ الْمَبِيعَاتِ. وَيُمْكِنُ لِلذَّكَاءِ الْإِصْطِنَاعِيِّ أَنْ يَجْعَلَ إِدَارَةَ الْعُمَلَاءِ الْمُتَوَقَّعِينَ عَمَلِيَّةً تَعْتَمِدُ عَلَى الْبَيِّنَاتِ وَتَتَمَيَّزُ بِالْكَفَاءَةِ الْعَالِيَةِ حَتَّى لَا تَقْلُبَ أَيُّ فُرْصَةٍ مِنْ بَيِّنٍ أُيْدِينَا.

كَيْفَ يَقْدِمُ الذَّكَاءُ الْإِصْطِنَاعِيُّ الْمُسَاعَدَةَ:

تَسْجِيلُ الْعُمَلَاءِ الْمُتَوَقَّعِينَ

مَاذَا يَعْنِي ذَلِكَ: تَقُومُ النَّمَاذِجُ التَّنَبُّؤِيَّةُ بِتَحْلِيلِ الْبَيِّنَاتِ السَّابِقَةِ وَالْبَيِّنَاتِ فِي الْوَقْتِ الْحَقِيقِيِّ لِتَقْيِيمِ اِحْتِمَالِيَّةِ التَّحْوِيلِ بِشَكْلِ أَفْضَلِ.

عَلَى أَرْضِ الْوَقَاعِ: يُحَدِّدُ نِظَامُ الذَّكَاءِ الْإِصْطِنَاعِيِّ أَنَّ الْعَمِيلَ الْمُتَوَقَّعَ الَّذِي فَتَحَ ثَلَاثَ رَسَائِلَ بَرِيدٍ الْكُنْزُونِيَّ وَقَامَ بِتَنْزِيلِ وَرَقَةٍ بَحْثِيَّةٍ لَدَيْهِ فُرْصَةً عَالِيَةً لِلتَّحْوِيلِ.

مِيزَةُ الْأَعْمَالِ:

تَحْقِيقُ إِنْتِاجِيَّةٍ أَكْبَرَ مَعَ تَرْكِيزِ جُهِودِ مَنَدُوبِي الْمَبِيعَاتِ عَلَى الْعُمَلَاءِ الْمُحْتَمَلِينَ دَوَى الْقِيَمَةِ الْعَالِيَةِ.

تَحْدِيدُ الْفُرْصِ الْمُخْفَةِ

مَاذَا يَعْنِي ذَلِكَ: يَكْتَشِفُ الذَّكَاءُ الْإِصْطِنَاعِيُّ الْأَنْمَاطَ وَالْفُرْصَ الَّتِي يَخْفَلُهَا الْبَشَرُ فِي بَعْضِ الْأَحْيَانِ.

عَلَى أَرْضِ الْوَقَاعِ: تُنْبِئُ الذَّكَاءُ الْإِصْطِنَاعِيُّ إِلَى الْأَخْبَارِ الَّتِي تُفِيدُ أَنْ حِسَابًا غَيْرَ نَشِيطٍ قَدْ قَامَ مُوَخَّرًا بِتَغْيِينِ صَانِعِ قَرَارٍ جَدِيدٍ حَتَّى يَتِمَكَّنَ مَنَدُوبُو الْمَبِيعَاتِ مِنْ إِعَادَةِ التَّوَاصُلِ بِشَكْلِ اسْتِثْنَائِيٍّ.

مِيزَةُ الْأَعْمَالِ:

لَا يَغْفُلُ أَيُّ فُرْصَةٍ لِلنَّمُو، مَا يُؤَدِّي إِلَى زِيَادَةِ الْإِيرَادَاتِ.

التَّوَاصُلُ الْمُخَصَّصُ

مَاذَا يَعْنِي ذَلِكَ: يُمَكِّنُ لِلذَّكَاءِ الْإِصْطِنَاعِيِّ إِنْشَاءَ رَسَائِلَ مُخَصَّصَةً تَتَوَافَقُ مَعَ الْعُمَلَاءِ الْمُتَوَقَّعِينَ الْفَرْدِيِّينَ.

عَلَى أَرْضِ الْوَقَاعِ: بَدَلًا مِنْ إِرْسَالِ رَسَائِلَ بَرِيدٍ الْكُنْزُونِيَّ عَامَّةً، يُسْتَخْدَمُ الذَّكَاءُ الْإِصْطِنَاعِيُّ لِصِيَاعَةِ رَسَائِلَ مُخَصَّصَةٍ تَتَنَاوَلُ التَّحْدِيَّاتِ الْمُحَدَّدَةَ الَّتِي يُوَاجِهُهَا كُلُّ عَمِيلٍ مُتَوَقَّعٍ.

مِيزَةُ الْأَعْمَالِ:

تُسَاعِدُ الرِّسَائِلُ الْمُخَصَّصَةُ عَلَى بِنَاءِ عِلَاقَاتٍ أَوْثَقَ مَعَ الْعُمَلَاءِ.

دراسة الحالة: Investec

كلما قلت الإدارة، زاد الوقت المتاح للعميل

للتعامل بشكل أفضل مع الحجم الكبير من العملاء المتوقعين، اعتمد البنك العالمي ومدير الثروات Investec أدوات الذكاء الاصطناعي لتبسيط تحديثات إدارة علاقات العملاء، وأنشطة تليخيصات الاجتماعات، وإضفاء طابع شخصي على رسائل البريد الإلكتروني للعملاء.

”

"نحقق ما يقارب 200 ساعة من الادخار سنوياً في جميع أنحاء البنك."

Daniel Speirits

مدير المبيعات والتسويق للمنتجات، Investec

اقرأ القصة الكاملة ←

مَنْحُ الْمَزِيد: رحلات العملاء والتفاعل معهم

تُمَثِّلُ رحلات العملاء دَوْرَةَ الْحَيَاةِ الْكَامِلَةَ لِتَفَاعُلِ الْمُشْتَرِي مَعَ الْعَلَامَةِ التِّجَارِيَّةِ. وَيُبَسِّطُ الذِّكَاؤُ الْإِصْطِنَاعِيَّ عَمَلِيَّةَ إِدَارَتِهَا.

كَيْفَ يَقْدِمُ الذِّكَاؤُ الْإِصْطِنَاعِي الْمُسَاعَدَةَ:

تَحْلِيلُ التَّوَجُّه

مَاذَا يَعْنِي ذَلِكَ: يَكْتَشِفُ الذِّكَاؤُ الْإِصْطِنَاعِيَّ التَّوَجُّهَ فِي رَسَائِلِ الْبَرِيدِ الْإِلِكْتُرُونِيِّ أَوْ الْمُكَالَّمَاتِ أَوْ الْإِشَارَاتِ فِي وَسَائِلِ التَّوَاصُلِ الْإِجْتِمَاعِيِّ.

عَلَى أَرْضِ الْوَاقِعِ: إِذَا أَعْرَبَ أَحَدُ الْعُمَلَاءِ الْمُتَوَقِّعِينَ عَنْ إِحْبَاطِهِ فِي أَتْنَاءِ مُكَالَّمَةِ الدَّعْمِ، يُمَكِّنُ لِلذِّكَاؤِ الْإِصْطِنَاعِيِّ تَنْبِيْهُ فَرِيقِ الْمَبِيعَاتِ لِمُتَابَعَةِ الْأَمْرِ بِحُلٍ أَوْ عَرْضِ.

مِيزَةُ الْأَعْمَالِ: تُؤَدِّي الرُّوْيُ الْقَابِلَةُ لِلتَّنْفِيزِ وَالْإِهْتِمَامُ بِالتَّفَاصِيلِ إِلَى تَحْسِينِ رِضَا الْعُمَلَاءِ.

اِسْتِهْدَافُ الْمُحْتَوَى

مَاذَا يَعْنِي ذَلِكَ: يُوصِي الذِّكَاؤُ الْإِصْطِنَاعِيَّ بِالْمَوَارِدِ الَّتِي تَتَوَافَقُ مَعَ اِهْتِمَامَاتِ الْعُمَلَاءِ.

عَلَى أَرْضِ الْوَاقِعِ: إِذَا أَبْدَى أَحَدُ الْعُمَلَاءِ الْمُتَوَقِّعِينَ اِهْتِمَامًا بِالِاسْتِزَامَةِ، فَقَدْ يَقْتَرَحُ الذِّكَاؤُ الْإِصْطِنَاعِيَّ إِرسَالَ وَرَقَةٍ بَحْثِيَّةٍ إِلَيْهِمْ حَوْلَ مُمَارَسَاتِ الشَّرَكَةِ الصَّدِيقَةِ لِلْبَيْئَةِ.

مِيزَةُ الْأَعْمَالِ: يُؤَدِّي التَّخْصِصُ وَالْمُشَارَكَةُ الْإِسْتِبَاقِيَّةُ إِلَى الْمَزِيدِ مِنْ فُرْصِ الْإِيزَادَاتِ.

الِاتِّصَالُ الْمُبَسَّطُ

مَاذَا يَعْنِي ذَلِكَ: يَعْملُ الذِّكَاؤُ الْإِصْطِنَاعِيُّ عَلَى أَتْمَتَةِ عَمَلِيَّاتِ الْمُتَابَعَةِ وَالتَّنْكِيرَاتِ لِلْحُصُولِ عَلَى اسْتِجَابَاتٍ فِي الْوَقْتِ الْمُنَاسِبِ.

عَلَى أَرْضِ الْوَاقِعِ: بَعْدَ مُكَالَّمَةِ الْاسْتِكْشَافِ، يُمَكِّنُ لِلذِّكَاؤِ الْإِصْطِنَاعِيِّ تَلْخِصَ الْمُنَاقَشَةِ وَافْتِرَاحَ إِرسَالَ عَرْضِ خِلَالِ 48 سَاعَةً.

مِيزَةُ الْأَعْمَالِ: بِفَضْلِ الْكِفَاءَةِ الْأَكْبَرِ، يَتِمَكَّنُ مَنُذُوبُو الْمَبِيعَاتِ وَالْعُمَلَاءُ مِنْ الْحُصُولِ عَلَى مَا يَحْتَاجُونَ إِلَيْهِ بِشَكْلِ أَسْرَعِ.

دراسة الحالة: HYPE

تخفيض رحلة العملاء بشكل أفضل

من خلال توحيد البيانات وتبني أدوات الذكاء الاصطناعي،
يُمكن للبنك الرقمي الإيطالي HYPE إعادة التواصل مع
العملاء المتوقعين الذين تخلّوا عن عملية التكامل، وتقديم
تجارب مخصصة داخل التطبيق، وإرسال تنبيهات استباقية
بشأن الاحتيال.

ونتيجة لذلك، نجحت الشركة في تحسين
تفاعل العملاء وحقق معدل حل للمكالمات
الأولى بنسبة 90%.

اقرأ القصة الكاملة ←

افعل المزيد: الأتمتة

تُظهر الأبحاث أن مُحترفي المبيعات يُفضّلون أكثر من 66% من يومهم في العمل الإداري،³ ما يترك ساعات أقل للبيع الإستراتيجي. وتوفّر الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي الوقت، ما يسمح للفرق بالتركيز على بناء العلاقات وزيادة الإيرادات.

كيف يقدم الذكاء الاصطناعي المساعدة:

أتمتة إدخال البيانات

101010
010101
101010

ماذا يعني ذلك: تسجيل المعلومات وتحديثها في الوقت الحقيقي والقضاء على الأخطاء.

على أرض الواقع: بعد المكالمة الهاتفية للمبيعات، تقوم أداة الذكاء الاصطناعي بتسجيل التفاصيل تلقائياً مثل المشاركين في الاجتماع وعناصر العمل في نظام إدارة علاقات العملاء.

ميزة الأعمال: إحصل على إنتاجية عالية المستوى مع انتقال الممثلين إلى البيع الإستراتيجي وبناء العلاقات.

إنشاء ملخصات الاجتماعات



ماذا يعني ذلك: نسخ وتلخيص الاجتماعات لتبسيط الضوء على النقاط الرئيسية والخطوات التالية.

على أرض الواقع: بعد اجتماع افتراضي، يقوم الذكاء الاصطناعي بإنشاء ملخص موجز يتضمن نقاط الضعف لدى العملاء والخطوات التالية.

ميزة الأعمال: تستفيد الفرق العالمية من التواصل الواضح والسهل الوصول إليه.

الأسعار الديناميكية والعروض الترويجية



ماذا يعني ذلك: تحليل الاتجاهات والسلوكيات لتعديل إستراتيجيات الأسعار تلقائياً.

على أرض الواقع: تستخدم منصة التجارة الإلكترونية الذكاء الاصطناعي لتعديل الأسعار في الوقت الحقيقي استناداً إلى تقلبات الطلب أو نشاط المنافسين.

ميزة الأعمال: بفضل عائد الإستثمار التكيفي، تكتسب الجهود المبذولة قيمة بمرور الوقت.

دراسة الحالة: Glencore Technology

الأتمة لتحقيق النجاح

استخدمت شركة التكنولوجيا التعدين Glencore Technology الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتبسيط التعامل مع البيانات عبر التطبيقات، وتقليل الاجتماعات غير الضرورية، وإطلاق العنان لمزيد من رؤى المبيعات المفيدة.



أدت هذه التغييرات إلى زيادة كفاءة سير العمل بنسبة 50% وتقليل الجهود اليدوية بنسبة 25%

اقرأ القصة الكاملة ←

5

تقديم الوكلاء المستقلين

الوكلاء المستقلون هم أنظمة ذكاء اصطناعي متقدمة قادرة على إدراك بيئتها، ومعالجة المعلومات، واتخاذ الإجراءات لتحقيق أهداف محددة. فكل في الوكلاء المستقلين باعتبارهم وكلاء مبيعات افتراضيين، أو زملاء فريق لا ينامون أبداً.

يستخدم هؤلاء الوكلاء التعلم الآلي (ML)، ومعالجة اللغة الطبيعية (NLP)، وخوارزميات اتخاذ القرار لتحقيق أهداف محددة. وعلى عكس البرامج التقليدية، التي تتطلب تعليمات واضحة لكل إجراء، يتعلم الوكلاء المستقلون من التفاعلات، ويتحسنون بمرور الوقت.



القدرات الأساسية

أتمتة المهام

ماذا يعني ذلك: يتولى الوكلاء إدخال البيانات ومعالجة الطلبات والجداول.

على أرض الواقع: عندما يقدم العميل طلبًا، يقوم الوكيل المستقل تلقائيًا بالتحقق من الدفع، وتحديث سجلات المخزون، وإرسال بريد إلكتروني للتأكيد.

ميزة الأعمال: يتمكن البائعون من التركيز على الأنشطة الإستراتيجية لتحقيق قدر أكبر من الكفاءة.

الرؤى القابلة للتكيف في الوقت الحقيقي

ماذا يعني ذلك: يقدم الوكلاء توصيات فورية لفريق المبيعات.

على أرض الواقع: يقوم وكيل مستقل بزيارة صوَّت العميل وتعليقاته في أثناء المكالمة. ويُنبه الممثل إلى المنتجات الرئيسية أو الخصومات التي قد يحتاجها.

ميزة الأعمال: يعمل الوكلاء البشريون والذكاء الاصطناعي جنبًا إلى جنب لتقديم الدعم القائم على البيانات.

دعم 24/7

ماذا يعني ذلك: يعمل الوكلاء في أي وقت، دون توقف.

على أرض الواقع: يتولى مندوب المبيعات الافتراضي التعامل مع استفسارات العملاء بعد ساعات العمل العادية.

ميزة الأعمال: عدم وجود تأخير في الخدمة وحل المشكلات الروتينية بشكل أسهل يعني تجربة عملاء محسنة.

التعلم المستمر

ماذا يعني ذلك: يقوم الوكلاء السلوك بناءً على النتائج السابقة، لتحقيق تحسينات مستمرة.

على أرض الواقع: بمرور الوقت، يتعلم الوكيل المستقل العوامل التي تؤدي إلى التحويلات الناجحة ويتكيف مع الطريقة التي يؤهل بها العملاء المتوقَّعين.

ميزة الأعمال: تتحسن الاستثمارات في أدوات الذكاء الاصطناعي بمرور الوقت، مع التركيز على النتائج طويلة الأجل.

دراسة الحالة: Cemex

مساعدة صغيرة

اعتمدت شركة مواد البناء العالمية Cemex وكيلاً مستقلاً قائماً على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي يُسمى Technical Xpert، الذي ساعد الوكلاء البشريين على الوصول إلى معلومات مفصلة عن المنتج وعرض حلول مخصصة.

”

الوقت هو الشيء الأكثر قيمة... إن المرونة التي نستطيع بها حل المشكلات تسمح لنا بالحصول على وقت إضافي مع العميل وجهاً لوجه.

مندوب مبيعات Cemex : Cristhian Alday

حول فوائد Technical Xpert، التي اختصرت بعض المهام من ساعات إلى ثوان.

[اقرأ القصة الكاملة](#) ←

6

إنشاء مؤسسة مبيعات جاهزة للذكاء الاصطناعي

3. تمكين الفريق

- **برامج التدريب** تأكد من أن الفرق تفهم كيفية استخدام الأدوات الجديدة من خلال الجلسات الأساسية، والتدريب المحدد للأدوار، وورش العمل.
- **تغيير الإدارة:** عالج المخاوف من خلال توصيل فوائد الذكاء الاصطناعي، واستضافة جلسات الأسئلة والأجوبة، وإشراك الموظفين في عملية التنفيذ.
- **معالجة الأخلاق:** قم ببناء الثقة من خلال وضع إرشادات واضحة تعطي خصوصية البيانات وتقليل التحيز والمساءلة.

4. تحديد كيفية قياس النجاح

- ربط المقاييس بالأهداف بشكل مباشر. على سبيل المثال:
- هل ينجح الفريق في إنهاء المزيد من الصفقات بسبب تحديد أولويات العملاء المتوقعين بشكل أفضل؟
- هل تحسنت درجات رضا العملاء من خلال التفاعلات الشخصية؟
- هل يقضي الفريق وقتًا أقل في المهام الإدارية ووقتًا أطول في البيع؟

1. مؤامرة الذكاء الاصطناعي مع الأهداف

- ما النتائج الأكثر أهمية لتحقيق النجاح؟
- ما الأولوية الرئيسية للمؤسسة: زيادة الإيرادات أو تحسين الإنتاجية أو شيء آخر؟
- ما عائد الاستثمار المتوقع من تطبيق الذكاء الاصطناعي؟

2. اختيار الحلول المناسبة

- **احتياجات المؤسسة:** تقييم مجموعة التكنولوجيا الحالية والبنية الأساسية للبيانات ونقاط الضعف المحددة.
- **التكامل وقابلية التوسع:** البحث عن الأنظمة الأساسية التي تتكامل بسلاسة مع الأنظمة الحالية والتي يمكنها التوسع مع تطور الاحتياجات.
- **سهولة الاستخدام:** البساطة وسهولة الاستخدام هما السر وراء هذا.
- **أنظمة الدعم:** إعطاء الأولوية للأدوات ذات عائد الاستثمار المؤكد والبحث عن البائعين الذين يقدمون دعمًا قويًا.

دراسة الحالة: PA Consulting

البناء على الثقة

شددت شركة PA Consulting البريطانية على أهمية التدريب والدعم لإنشاء "قوة عاملة معرزة" يعمل الذكاء الاصطناعي فيها على تعزيز مهارات الموظفين وتحسين تجربة العمل.

وتقدر الشركة أنها قادرة على إعادة توجيه 45000 ساعة سنوياً من المهام الروتينية إلى أعمال ذات قيمة أعلى تتوافق مع أولويات العمل.

[اقرأ القصة الكاملة](#) ←

كيف يُمكن أن يساعدك Microsoft Dynamics 365

الفرق في Dynamics 365:

- التكامل السلس مع نظام الاتصال المشترك لـ **Microsoft**: التواصل مع الأدوات التي تعمل بها المؤسسات بالفعل، بما في ذلك Outlook و Teams و SharePoint. ولا تبديل للتطبيقات أو تواصل غير مترابط.
- احصل على إمكانية الوصول إلى نماذج الذكاء الاصطناعي المتقدمة التي تدعمها **Azure**: يوفر نظامنا الأساسي السحابي الرائد نماذج التعلم الآلي المتطورة وأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، بما في ذلك تلك التي تم تطويرها بالشراكة مع **OpenAI**.
- استخدم رؤى فريدة للمبيعات: يتكامل **Dynamics 365 Sales** بشكل فريد مع **LinkedIn Sales Navigator** للحصول على رؤى المبيعات الاجتماعية وتحليلات العلاقات.
- قم بتنشيط التحليل الذكي للأعمال باستخدام **Power BI**: تكامل بشكل أصلي، ما يسمح للفرق بتصوير البيانات المعقدة، والجمع بين مصادر البيانات الخارجية، والحصول على رؤى في الوقت الحقيقي يتم تحديثها بشكل ديناميكي.
- التوسع لتلبية الاحتياجات المتغيرة: يضمن دعم اللغات المتعددة والتوطين ومراكز البيانات العالمية أن يتمكن **Dynamics 365** من خدمة الشركات في أي مكان في العالم وتوسيع نطاقه بسرعة.

Microsoft Dynamics 365 عبارة عن مجموعة من تطبيقات الأعمال الذكية التي تساعد على ربط الفرق والعمليات والبيانات عبر المؤسسة بأكملها لتحسين تجارب العملاء والمرونة التشغيلية. ضمن المجموعة، **Dynamics 365 Sales** يُمكن فرق المبيعات من التواصل مع العملاء بشكل فعال وتحقيق أهدافهم بكفاءة أكبر.

الميزات الرئيسية:

- إدارة الفرص والعملاء المتوقعين إعطاء الأولوية للعملاء المتوقعين ذوي القيمة العالية باستخدام التسجيل التنبؤي والتحليل المعزز بالذكاء الاصطناعي.
- أدوات الأتمتة: تقليل المهام اليدوية مثل إدخال البيانات وكتابة رسائل البريد الإلكتروني وملخصات الاجتماعات.
- الرؤى في الوقت الحقيقي: تحليل توجه العملاء والإشارات إلى المنافسين وأداء المحادثات في أثناء المكالمات.
- إضفاء الطابع الشخصي: تقديم تجارب مخصصة للعملاء استنادًا إلى البيانات الموحدة وتوصيات الذكاء الاصطناعي.

رؤية جديدة للمبيعات المدعومة بالذكاء الاصطناعي

إن مستقبل المبيعات يعتمد بشكل متزايد على البيانات والتخصيص الفائق والتركيز على الأتمتة، حيث يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا حاسمًا في تحسين تفاعلات العملاء واتخاذ القرارات. وهذه الأداة التي تحتاجها فرق المبيعات للحصول على ميزة تنافسية.

من خلال تبني الذكاء الاصطناعي بشكل استراتيجي وتمكين الفريق بأكمله، يمكن للمؤسسات التحرك ليس فقط للتكيف ولكن أيضًا للقيادة في هذا العصر الجديد.

تحويل إستراتيجية المبيعات الخاصة بك باستخدام Microsoft Dynamics 365

هل أنت مستعد لترقية إستراتيجية المبيعات الخاصة بك إلى المستوى التالي؟ استعلم أكثر عن كيفية مساهمة Microsoft Dynamics 365 في مساعدة مؤسستك على النجاح في عالم قائم على تكنولوجيا الذكاء الصناعي.

تتمية إيراداتك باستخدام الجيل التالي من الذكاء الاصطناعي



ابدأ إصدارك التجريبي المجاني من Microsoft Sales Dynamics 365 اليوم

