

Penjualan yang Didukung AI

Memaksimalkan Pertumbuhan Pendapatan dengan Data Penjualan dan Wawasan AI Terpadu



1 Pengantar

Masa depan penjualan adalah AI

2

Mengapa AI penting dalam penjualan

3

Memanfaatkan kekuatan data penjualan terpadu

4

Menggunakan wawasan AI untuk kesuksesan penjualan

5

Memperkenalkan agen otonom

6

Membangun organisasi penjualan yang siap AI

7

Bagaimana Microsoft Dynamics 365 dapat membantu

8

Visi baru untuk penjualan yang didukung AI

1 Pengantar

Masa depan penjualan adalah AI

Tantangan yang beragam—termasuk informasi yang berlimpah, perjalanan pelanggan yang rumit, dan meningkatnya persaingan—mengubah apa yang diperlukan untuk meningkatkan penjualan.

Di tengah kerumitan ini, **64%** orang mengatakan mereka tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan—dan 2 dari 3 pemimpin mengatakan hal itu merusak kemampuan mereka untuk berinovasi.¹

Memasuki kecerdasan buatan (AI):

Kekuatan transformatif yang membentuk kembali cara bisnis beroperasi.

Kuncinya adalah menghubungkan data penjualan terpadu dan wawasan yang didukung AI. **Hasilnya?** Pemimpin penjualan dapat memanfaatkan tingkat efisiensi, personalisasi, dan pertumbuhan pendapatan yang lebih tinggi.

Buku elektronik ini dirancang untuk para pemimpin—termasuk Chief Revenue Officer (CRO), Chief Sales Officer (CSO), pengambil keputusan penjualan, dan lainnya—yang ingin meningkatkan strategi penjualan dan mendapatkan keunggulan kompetitif.

Anda akan belajar tentang:

- Bagaimana AI terintegrasi dengan data penjualan terpadu untuk memberikan hasil
- Tips praktis untuk mengadopsi alat AI dan memaksimalkan dampaknya
- Contoh dunia nyata tentang bagaimana AI mendorong pertumbuhan penghasilan dan meningkatkan hubungan pelanggan

¹ "Indeks Tren Kerja: Akankah AI Memperbaiki Pekerjaan?" Microsoft, 2023

2

Mengapa AI penting dalam penjualan

Tim penjualan saat ini menghadapi rintangan baru yang signifikan:

- **Silo data yang terputus** mengaburkan kebutuhan pelanggan dan kemungkinan strategis.
- **Proses yang tidak efisien** membuang waktu untuk tugas bernilai rendah.
- **Wawasan pelanggan yang terbatas** menghambat upaya personalisasi dan membangun hubungan.
- **Prakiraan yang tidak akurat** mengakibatkan peluang yang terlewatkan.
- **Pengalaman pelanggan yang tidak konsisten** mengikis kepercayaan.

Di sinilah AI berperan. Ini memungkinkan tim penjualan menghemat waktu, bekerja lebih cerdas, dan fokus untuk mendorong penghasilan. Caranya?

Menyatukan dan menganalisis data—dalam skala besar AI membantu menghilangkan silo dan mengonsolidasikan data menjadi satu tampilan terpadu. Hal ini memungkinkan keputusan berbasis data yang lebih cepat, yang dapat meningkatkan ROI.

Meningkatkan pengambilan keputusan Analisis prediktif yang didukung AI dapat digunakan untuk menganalisis data historis, tren pasar, dan perilaku pelanggan. Ini memberi tim penjualan perkiraan yang lebih akurat, yang mengarah pada alokasi sumber daya yang lebih efektif.

Mengotomatisasi tugas berulang Otomatisasi mengurangi beban pemasukan data, penjadwalan, dan tugas lainnya, sehingga penjual dapat memperoleh kembali waktu yang berharga.

Meningkatkan keterlibatan pelanggan AI dapat membantu mempersonalisasi rekomendasi, penawaran, dan konten untuk mendorong kepuasan dan retensi pelanggan yang lebih tinggi.

95% organisasi saat ini menggunakan AI untuk penjualan dan pengembangan bisnis, atau berencana menggunakannya pada tahun 2026.²

10,3x ROI untuk pemimpin yang menggunakan AI generatif.²

² "The Business Opportunity of AI," International Data Corporation (IDC) dan Microsoft, Agustus 2024

3

Memanfaatkan kekuatan data penjualan terpadu

Data yang terisolasi dan terfragmentasi: Ini menahan tim penjualan dengan menghambat efisiensi dan menyembunyikan peluang. Kuncinya adalah **koneksi**.

Data penjualan terpadu membawa informasi yang relevan ke dalam satu ekosistem yang berfungsi sebagai "satu sumber tepercaya." Hal ini mencegah tim kehilangan wawasan dan peluang utama—dan kehilangan penghasilan dalam jangka panjang.

Mengapa data penjualan terpadu itu penting

1. Akurasi dan konsistensi

Mengurangi kesalahan dan memastikan setiap orang bekerja dari informasi akurat dan terbaru yang sama.

2. Efisiensi

Mempermudah akses ke informasi, menghemat waktu dan tenaga.

3. Kepatuhan

Menyederhanakan tata kelola dan mengurangi risiko yang terkait dengan peraturan privasi data.

Mulai sekarang: Cara menyatukan data

1. Melakukan audit data: Tinjau sumber data (seperti sistem CRM, platform pemasaran, log layanan pelanggan, dan database eksternal) untuk memahami apa yang dimiliki organisasi saat ini dan mengidentifikasi kesenjangan.

2. Berinvestasi dalam alat integrasi: Cari alat dan platform yang memusatkan semua data sekaligus terhubung secara mulus dengan sistem yang sudah ada.

3. Mendorong kolaborasi lintas-departemen: Selaraskan tim penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan dengan tujuan dan proses bersama.

4

Menggunakan wawasan AI untuk kesuksesan penjualan

Dengan data terpadu dan pemahaman tentang mengapa AI penting, organisasi dapat membangun jalur baru menuju penghasilan dan pertumbuhan. Tim bisa mendapatkan lebih banyak dari prospek mereka melalui model prediktif dan prioritas. Mereka dapat memberikan lebih banyak kepada pelanggan dengan bantuan dari analisis sentimen, penargetan konten, dan penyesuaian berbasis data lainnya. Mereka juga dapat berbuat lebih banyak untuk mendorong pendapatan dan produktivitas berkat otomatisasi yang didukung AI. Di sini, kami menguraikan cara penting AI dapat membantu organisasi penjualan dengan masalah umum—dan bagaimana hal itu akan terlihat dalam praktik.



Dapatkan lainnya: Manajemen dan prioritisasi prospek

Menangkap, melacak, dan membina pelanggan potensial hingga mereka siap melakukan pembelian adalah tulang punggung kesuksesan penjualan. AI dapat membuat manajemen prospek menjadi proses yang didorong oleh data dan sangat efisien sehingga tidak ada peluang yang lolos.

Bagaimana AI membantu:

Menilai prospek

Hal ini berarti: Model prediktif menganalisis data historis dan real-time untuk menilai kemungkinan konversi dengan lebih baik.

Dalam praktik: Sistem AI menentukan bahwa prospek yang membuka tiga email dan mengunduh laporan resmi memiliki peluang konversi yang tinggi.

Manfaat bagi bisnis: Raih produktivitas yang lebih tinggi saat perwakilan penjualan menargetkan upaya untuk menghasilkan prospek bernilai tinggi.

Mengidentifikasi peluang tersembunyi

Hal ini berarti: AI mendeteksi pola dan peluang yang terkadang terlewatkan oleh manusia.

Dalam praktik: AI menandai berita bahwa akun yang tidak aktif baru-baru ini mempekerjakan pembuat keputusan baru sehingga perwakilan penjualan dapat secara proaktif terlibat kembali.

Manfaat bagi bisnis: Tidak ada peluang untuk pertumbuhan yang terlewatkan, yang mengarah pada peningkatan penghasilan.

Mempersonalisasi jangkauan

Hal ini berarti: AI dapat menghasilkan pesan khusus yang sesuai dengan prospek individual.

Dalam praktik: Alih-alih ledakan email umum, AI digunakan untuk membuat pesan yang dipersonalisasi dan menangani tantangan spesifik yang dihadapi oleh setiap prospek.

Manfaat bagi bisnis: Pesan yang dipersonalisasi membantu membangun hubungan pelanggan yang lebih dekat.

Studi Kasus: Investec

Lebih sedikit admin, lebih banyak waktu klien

Untuk menangani volume prospeknya yang tinggi dengan lebih baik, bank global dan manajer kekayaan Investec mengadopsi alat AI untuk merampingkan pembaruan CRM, mengotomatiskan rekap rapat, dan mempersonalisasi email klien.



Kami menghasilkan sekitar **200 jam** penghematan selama setahun di seluruh bank."

Daniel Speirits

Manajer Produk Penjualan dan Pemasaran, Investec

[Baca kisah lengkapnya](#) →



Bekali lebih banyak: Perjalanan dan keterlibatan pelanggan

Perjalanan pelanggan mewakili siklus hidup lengkap interaksi pembeli dengan merek. AI menyederhanakan proses pengelolaannya.

Bagaimana AI membantu:



Analisis sentimen

Hal ini berarti: AI mendeteksi emosi dalam email, panggilan, atau penyebutan media sosial.

Dalam praktik: Jika prospek mengungkapkan frustrasi selama panggilan dukungan, AI dapat mengingatkan tim penjualan untuk menindaklanjuti dengan solusi atau penawaran.

Manfaat bagi bisnis: Wawasan yang dapat ditindaklanjuti dan perhatian terhadap detail mengarah pada peningkatan kepuasan pelanggan.



Penargetan konten

Hal ini berarti: AI merekomendasikan referensi yang selaras dengan minat pelanggan.

Dalam praktik: Jika prospek telah menunjukkan minat pada keberlanjutan, AI dapat menyarankan untuk mengirimkan laporan resmi tentang praktik perusahaan yang ramah lingkungan.

Manfaat bagi bisnis: Personalisasi dan keterlibatan proaktif menghasilkan peluang penghasilan yang lebih tinggi.



Merampingkan komunikasi

Hal ini berarti: AI mengotomatiskan tindak lanjut dan pengingat untuk respons yang tepat waktu.

Dalam praktik: Setelah panggilan pencarian, AI dapat meringkas diskusi dan menyarankan pengiriman proposal dalam waktu 48 jam.

Manfaat bagi bisnis: Dengan efisiensi yang lebih besar, perwakilan penjualan dan pelanggan mendapatkan apa yang mereka butuhkan, lebih cepat.

Studi Kasus: HYPE

Mendorong perjalanan pelanggan yang lebih baik

Dengan menyatukan data dan mengadopsi alat AI, neobank Italia HYPE dapat terhubung kembali dengan prospek yang mengabaikan orientasi, memberikan pengalaman dalam aplikasi yang disesuaikan, dan mengirim peringatan penipuan proaktif.



Hasilnya, perusahaan meningkatkan keterlibatan pelanggan dan mencapai **90% tingkat penyelesaian pada panggilan pertama**.

[Baca kisah lengkapnya](#) →

Lakukan lebih banyak: Otomatisasi

Penelitian menunjukkan bahwa tenaga penjualan profesional menghabiskan lebih dari 66% hari mereka untuk pekerjaan administrasi,³ sehingga menyisakan lebih sedikit waktu untuk penjualan strategis. Otomatisasi yang didukung AI menghemat waktu, memungkinkan tim berkonsentrasi untuk membangun hubungan dan mendorong penghasilan.

Bagaimana AI membantu:



Mengotomatiskan pemasukan data

Hal ini berarti: Tangkap dan perbarui informasi secara real time, sehingga meniadakan kesalahan.

Dalam praktik: Setelah panggilan penjualan, alat AI secara otomatis mencatat detail seperti peserta rapat dan item tindakan ke dalam CRM.

Manfaat bagi bisnis: Dapatkan produktivitas tingkat tinggi saat perwakilan beralih ke penjualan strategis dan membangun hubungan.



Membuat ringkasan rapat

Hal ini berarti: Transkripsikan dan rangkum rapat untuk menyoroti poin penting dan langkah selanjutnya.

Dalam praktik: Setelah rapat virtual, AI membuat ringkasan ringkas yang mencakup masalah rumit pelanggan dan langkah selanjutnya.

Manfaat bagi bisnis: Tim global mendapat manfaat dari komunikasi yang jelas dan mudah diakses.



Penetapan harga dinamis dan promosi

Hal ini berarti: Analisis tren dan perilaku untuk menyesuaikan strategi penetapan harga secara otomatis.

Dalam praktik: Platform e-commerce menggunakan AI untuk menyesuaikan harga real-time berdasarkan fluktuasi permintaan atau aktivitas kompetitor.

Manfaat bagi bisnis: Dengan ROI adaptif, upaya ini mendapatkan nilai dari waktu ke waktu.

³ "Sales Teams Need a Transformation, Microsoft is Ready to Deliver," The Futurum Group

Studi Kasus: Glencore Technology

Mengotomatiskan untuk meraih kesuksesan

Perusahaan teknologi pertambangan Glencore Technology menggunakan otomatisasi yang didukung AI untuk mempermudah penanganan data di seluruh aplikasi, sehingga mengurangi rapat yang tidak perlu dan membuka kunci wawasan penjualan yang lebih bermanfaat.



Perubahan ini **meningkatkan efisiensi alur kerja sebesar 50%** dan mengurangi upaya manual sebesar 25%.

[Baca kisah lengkapnya →](#)

5

Memperkenalkan agen otonom

Agen otonom adalah sistem AI canggih yang mampu memahami lingkungan, memproses informasi, dan mengambil tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Anggaplah agen otonom sebagai agen penjualan virtual, rekan tim yang tidak pernah tidur.

Agen ini menggunakan pembelajaran mesin (ML), pemrosesan bahasa alami (NLP), dan algoritma pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan tertentu. Tidak seperti perangkat lunak konvensional, yang memerlukan instruksi eksplisit untuk setiap tindakan, agen otonom belajar dari interaksi dan meningkat seiring waktu.



Kemampuan Utama



Otomatisasi tugas

Hal ini berarti: Agen menangani pemasukan data, pemrosesan pesanan, dan penjadwalan.

Dalam praktik: Ketika pelanggan melakukan pemesanan, agen otonom secara otomatis memverifikasi pembayaran, memperbarui catatan inventaris, dan mengirim email konfirmasi.

Manfaat bagi bisnis: Penjual dibebaskan untuk fokus pada kegiatan strategis agar lebih efisien.



Wawasan adaptif real time

Hal ini berarti: Agen memberikan rekomendasi instan kepada tim penjualan.

Dalam praktik: Agen otonom menganalisis nada dan komentar pelanggan selama panggilan. Ini mengingatkan perwakilan terkait produk atau diskon utama yang mungkin mereka butuhkan.

Manfaat bagi bisnis: Agen manusia dan AI bekerja sama untuk memberikan dukungan berbasis data.



Dukungan 24 jam

Hal ini berarti: Agen beroperasi kapan saja, tanpa waktu henti.

Dalam praktik: Perwakilan penjualan virtual menangani pertanyaan pelanggan di luar jam standar.

Manfaat bagi bisnis: Tidak ada penundaan dalam layanan dan resolusi masalah rutin yang lebih mudah berarti pengalaman pelanggan yang ditingkatkan.



Pembelajaran berkelanjutan

Hal ini berarti: Agen menyesuaikan perilaku berdasarkan interaksi masa lalu, untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Dalam praktik: Seiring waktu, agen otonom mempelajari faktor apa saja yang menyebabkan konversi yang sukses dan mengadaptasi cara agen mengualifikasikan prospek.

Manfaat bagi bisnis: Investasi dalam alat AI meningkat dari waktu ke waktu, dengan memperhatikan hasil jangka panjang.

Studi Kasus: Cemex

Sarana pendukung

Perusahaan bahan bangunan global Cemex mengadopsi agen otonom bertenaga AI yang disebut Technical Xpert, yang membantu agen manusia mengakses informasi produk terperinci dan menawarkan solusi yang disesuaikan.



Waktu adalah hal yang paling berharga ... Ketangkasan yang dapat memecahkan masalah memungkinkan kami memiliki waktu tambahan dengan pelanggan secara langsung."

Staf penjualan Cemex Cristhian Alday

tentang manfaat Technical Xpert, yang mengurangi beberapa tugas dari beberapa jam menjadi beberapa detik.

[Baca kisah lengkapnya →](#)

6

Membangun organisasi penjualan yang siap AI

Agar AI menjadi alat yang benar-benar efektif untuk operasi penjualan apa pun, para pemimpin harus bersikap strategis tentang bagaimana mereka mengadopsi dan menerapkannya.

1. Menyelaraskan AI dengan tujuan

- Hasil apa yang paling penting untuk kesuksesan?
- Apa prioritas utama organisasi: meningkatkan pendapatan, meningkatkan produktivitas, atau sesuatu yang lain?
- Berapa ROI yang diharapkan dari penerapan AI?

2. Memilih solusi yang tepat

- **Organisasi memerlukan:** Penilaian tumpukan teknologi saat ini, infrastruktur data, dan masalah rumit tertentu.
- **Integrasi dan skalabilitas:** Cari platform yang terintegrasi dengan mulus dengan sistem yang sudah ada dan dapat diskalakan seiring perkembangan kebutuhan.
- **Kegunaan:** Kesederhanaan dan tingkat kemudahan pengguna adalah kuncinya.
- **Sistem pendukung:** Prioritaskan alat dengan ROI yang terbukti dan cari vendor yang memberikan dukungan kuat.

3. Memberdayakan tim

- **Program pelatihan:** Pastikan tim memahami cara menggunakan alat baru melalui sesi dasar, pelatihan khusus peran, dan lokakarya.
- **Manajemen perubahan:** Atasi masalah dengan mengomunikasikan manfaat AI, menyelenggarakan sesi tanya jawab, dan melibatkan karyawan dalam proses implementasi.
- **Menyikapi etika:** Bangun kepercayaan dengan menetapkan pedoman yang jelas yang mencakup privasi data, mitigasi bias, dan akuntabilitas.

4. Menentukan cara mengukur kesuksesan

Ikut metrik langsung ke sasaran. Misalnya:

- Apakah tim menutup lebih banyak transaksi karena prioritas prospek yang lebih baik?
- Apakah skor kepuasan pelanggan meningkat melalui interaksi yang dipersonalisasi?
- Apakah tim menghabiskan lebih sedikit waktu untuk tugas admin dan lebih banyak untuk penjualan?

Studi Kasus: PA Consulting

Dibangun berdasarkan kepercayaan

Perusahaan Inggris PA Consulting menekankan pelatihan dan dukungan untuk menciptakan "Tenaga Kerja yang Ditingkatkan" di mana AI meningkatkan keterampilan karyawan dan meningkatkan pengalaman kerja.

Perusahaan memperkirakan dapat **mengalihkan 45.000 jam per tahun dari tugas rutin** menjadi pekerjaan bernilai lebih tinggi yang selaras dengan prioritas bisnis.

[Baca kisah lengkapnya →](#)



7

Bagaimana Microsoft Dynamics 365 dapat membantu

Microsoft Dynamics 365 adalah serangkaian aplikasi bisnis cerdas yang membantu menghubungkan tim, proses, dan data di seluruh organisasi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan ketangkasan operasional. Di dalam rangkaian, Dynamics 365 Sales memberdayakan tim penjualan untuk terhubung dengan pelanggan secara efektif dan mencapai tujuan mereka dengan efisiensi yang lebih besar.

Fitur utama:

- **Manajemen prospek dan peluang:** Prioritaskan prospek bernilai tinggi menggunakan penilaian prediktif dan analisis yang ditingkatkan oleh AI.
- **Alat otomatisasi:** Kurangi tugas manual seperti pemasukan data, penyusunan email, dan ringkasan rapat.
- **Wawasan real-time:** Analisis sentimen pelanggan, sebutan kompetitor, dan kinerja percakapan selama panggilan.
- **Personalisasi:** Berikan pengalaman pelanggan yang disesuaikan berdasarkan data terpadu dan rekomendasi AI.

Perbedaan Dynamics 365:

- **Mengintegrasikan dengan mulus di seluruh ekosistem Microsoft:** Terhubung dengan alat yang sudah digunakan organisasi, termasuk Outlook, Teams, dan SharePoint. Tidak perlu berpindah aplikasi atau komunikasi terputus-putus.
- **Mendapatkan akses ke model AI tingkat lanjut yang didukung oleh Azure:** Platform cloud terdepan kami menawarkan model pembelajaran mesin canggih dan alat AI generatif, termasuk yang dikembangkan dalam kemitraan dengan OpenAI.
- **Menggunakan wawasan unik untuk penjualan:** Dynamics 365 Sales terintegrasi secara unik dengan LinkedIn Sales Navigator untuk wawasan penjualan sosial dan analisis relasi.
- **Mengaktifkan kecerdasan bisnis dengan Power BI:** Terintegrasi secara native, Power BI memungkinkan tim untuk memvisualisasikan data yang kompleks, menggabungkan sumber data eksternal, dan mendapatkan wawasan real-time yang diperbarui secara dinamis.
- **Menskalakan untuk memenuhi perubahan kebutuhan:** Dukungan multibahasa, lokalisasi, dan pusat data global memastikan Dynamics 365 dapat melayani bisnis di mana saja di dunia dan berkembang dengan cepat.

8

Visi baru untuk penjualan yang didukung AI

Masa depan penjualan semakin didorong oleh data, sangat dipersonalisasi, dan berfokus pada otomatisasi, dengan AI yang memainkan peran penting dalam mengoptimalkan interaksi pelanggan dan pengambilan keputusan. Ini adalah alat yang dibutuhkan tim penjualan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.

Dengan mengadopsi AI secara strategis dan memberdayakan seluruh tim, organisasi dapat bergerak tidak hanya untuk beradaptasi tetapi juga memimpin di era baru ini.

Mentransformasi strategi penjualan dengan Microsoft Dynamics 365

Apakah Anda siap untuk membawa strategi penjualan ke tingkat berikutnya? Pelajari lebih lanjut tentang bagaimana Microsoft Dynamics 365 dapat membantu organisasi Anda berkembang di dunia yang didukung AI.



Tingkatkan penghasilan Anda dengan AI canggih



Mulai uji coba gratis Dynamics 365 Sales

