

CONCLUSION
MBS

VERSNEL DE OMZETGROEI MET MICROSOFT DYNAMICS 365 SALES

 Microsoft Dynamics 365





01 /

De toegevoegde waarde van AI voor de optimalisatie van verkoopprocessen

02 /

Een introductie tot Microsoft Dynamics 365 Sales: CRM op basis van AI

03 /

Maximale waarde putten uit door AI aangestuurde CRM met de hulp van een partner

04 /

Hoe bedrijven van Dynamics 365 profiteren

INLEIDING

Bedrijven worden geconfronteerd met diverse uitdagingen die ten koste gaan van de productiviteit van salesmedewerkers en hun vermogen om snel deals te sluiten.

Ze hebben daarom een customer relationship management (CRM)-oplossing nodig die verkoopprocessen kan automatiseren en ingebouwde artificial intelligence (AI) biedt.

Deze oplossing zal salesteams met de volgende vier zaken helpen:



Diepgaand
inzicht in
klanten
verwerven



Klanteninteracties
personaliseren



De verkooppijplijn
uitbreiden



De productiviteit
opvoeren



In dit e-book gaan we nader in op de invloed van AI op verkoopprocessen en hoe je organisatie de voordelen van door AI ondersteund customer relationship management kan realiseren met de hulp van Conclusion MBS en Microsoft Dynamics 365.

UITDAGINGEN VOOR SALESMANAGERS

Voor salesmanagers is verandering de enige constante. Zij moeten oplossingen zien te vinden voor allerlei problemen. Om een paar voorbeelden te noemen:

Verkoopefficiëntie

Salesmedewerkers besteden nog geen 30% van hun tijd aan verkoopactiviteiten.¹

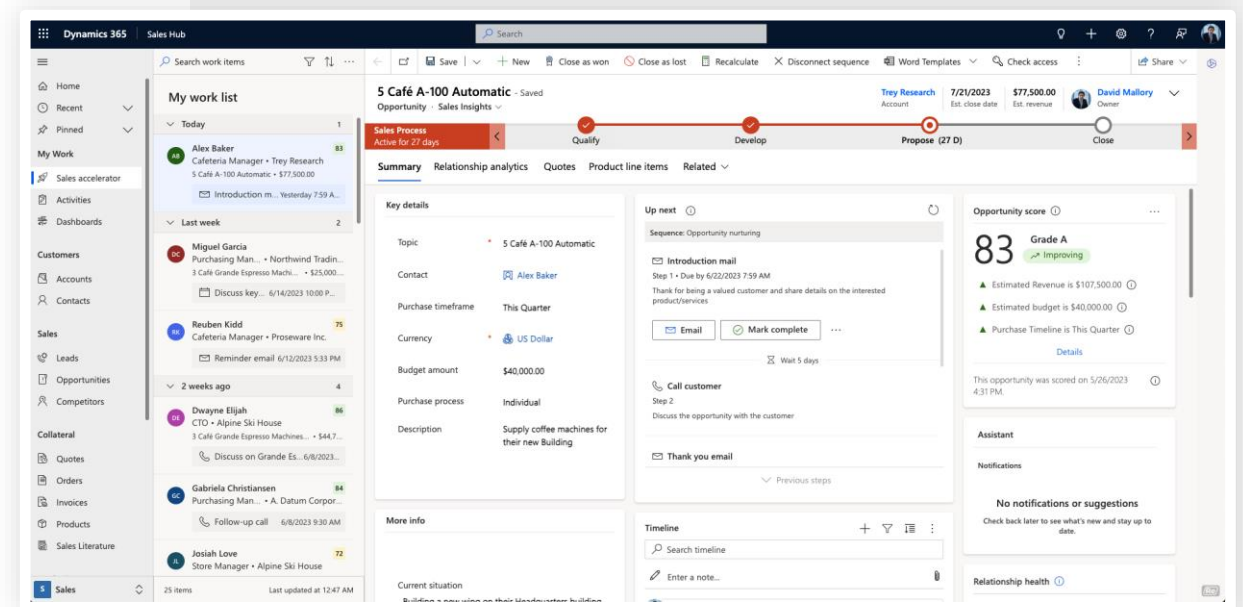
Datagestuurde besluitvorming

Bedrijven die gebruikmaken van customer analytics zien hun omzet met 8% stijgen.²

Personalisatie van de klanteninteractie

Verkoopvertegenwoordigers besteden jaarlijks 400 uur aan het vinden van geschikte content om met prospects te delen.³

Een door AI ondersteunde CRM-oplossing kan op al deze punten de regels van het spel veranderen.



Hoofdstuk 1:

DE TOEGEVOEGDE WAARDE VAN AI VOOR DE OPTIMALISATIE VAN VERKOOPPROCESSEN

De media staat bol van de discussies over AI. Maar hoe zit het met sales?

Het is belangrijk om in kaart te brengen welke voordelen AI salesteams te bieden heeft.

Een paar voorbeelden:



Hoogwaardige leads:

Licht de meest veelbelovende leads uit op basis van het gedrag van prospects, demografische gegevens en eerdere interacties.



Kostenbesparing:

Bespaar geld door een einde te maken aan de noodzaak om meer salesmensen in te huren of bestaande medewerkers te trainen in het gebruik van nieuwe technologieën.



Effectievere analyses van verkoopdata:

Verwerf inzicht in het gedrag en de voorkeuren van klanten met behulp van voorspellende analyses die salesteams in staat te stellen om gefundeerde beslissingen te nemen tijdens elke klanteninteractie.



Verbeterd inzicht in klanten:

AI reikt inzichten aan in het klantengedrag, zodat salesteams de omzet kunnen opvoeren.



Automatisering van administratieve taken:

Automatiseer taken zoals leadgeneratie en het beheer van klantengegevens, zodat salesmedewerkers hun focus op de verkoop kunnen richten.



Verbeterde salestraining:

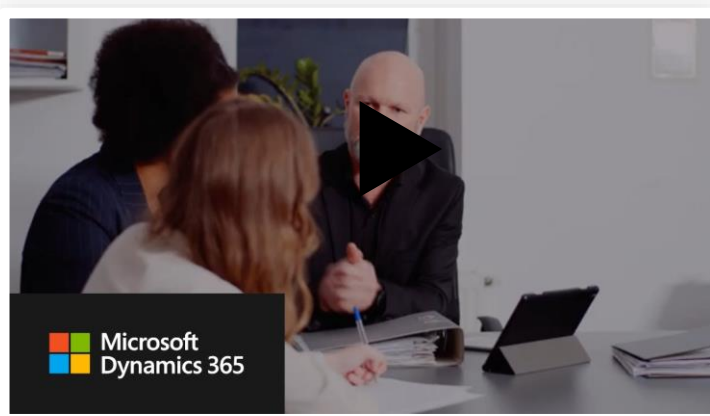
AI verbetert de salestraining door het analyseren van data over de verkoopprestaties en het aanbieden van training op maat op basis van individuele behoeften, zodat salesmanagers hun focus kunnen richten op coaching met toegevoegde waarde.

AI stroomlijnt het verkoopproces, zorgt voor **verbeterde klantenrelaties** en biedt **ondersteuning voor datagestuurde besluitvorming** binnen een integraal, veilig en in de praktijk bewezen CRM-platform.

Hoofdstuk 2:

EEN INTRODUCTIE TOT DYNAMICS 365 SALES: CRM OP BASIS VAN AI

Microsoft Dynamics 365 Sales is een cloudoplossing voor customer relationship management (CRM) en salesmanagement (SM). Bedrijven kunnen hiermee hun verkoopprocessen optimaliseren en hechtere banden met hun klanten aangaan. Dankzij ingebouwde AI- en Copilot-functionaliteit kun je maximaal voordeel putten uit AI op basis van een integraal, betrouwbaar en in de praktijk bewezen CRM-platform.



Het enige kant-en-klare CRM-systeem dat gebruikmaakt van een volledig verbonden dataplatform met ingebouwde AI-functionaliteit.

Een integrale en schaalbare oplossing voor uitdagingen op het gebied van sales, marketing en klantenservice.

Onderhoudsarm, want ontwikkeld op basis van Microsoft Azure.

Samenwerking zonder problemen dankzij integratie met Teams

Microsoft Teams zorgt voor samenwerking in de juiste context. AI reikt praktische inzichten en vervolgstappen aan. Salesmedewerkers kunnen zo hun productiviteit opvoeren en hechtere banden met klanten aanknopen.

14 Azure-certificeringen

14 certificeringen voor overeenstemming met richtlijnen voor informatiebeveiliging en andere gebieden, waaronder ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC 3, FedRAMP, HITRUST, MTCS, IRAP, ENS, GDPR, HIPAA, HITRUST en FERPA.⁷

De toevoeging van AI aan je CRM draagt bij aan een **gestroomlijnd verkoopproces, verbeterde relatie met je klanten** en aan **beslissingen die datagestuurd zijn**.

DE VOORDELEN VAN CRM EN SALES AUTOMATISERING MET AI



Gestroomlijnde verkoopprocessen

Automatisering draagt bij aan een productiviteitsverbetering van 13,3 miljoen dollar voor salesteams en 4,7 miljoen dollar voor salesmanagers.

Een oplossing voor verkoopautomatisering en CRM biedt bedrijven een **schaalbaar** en **flexibel** platform voor de **automatisering** van routinetaken zoals leadbeheer, verkoopprognoses en rapportages. Dit zorgt voor gestroomlijnde verkoopprocessen en een reductie van de administratieve overhead, zodat salesteams hun focus kunnen richten op **omzetgenererende activiteiten**.



Verbeterde klantenrelaties

64% van alle bedrijven denkt dat AI een positieve impact op hun relaties met klanten zal hebben.

Door het **centraal onderbrengen van klantgegevens** helpen systemen voor verkoopautomatisering en CRM-organisaties om de interacties met klanten te **personaliseren**, effectiever op hun behoeften in te springen en **hechtere banden** met ze aan te gaan. Informatie over eerdere klanteninteracties stelt ze in staat om sneller te innoveren en zich van de concurrentie te onderscheiden.



Datagestuurde besluitvorming

87% van alle bedrijven is van plan om AI in te zetten voor de verkoopprognoses en e-mailmarketing, of doet dat al.

Systemen voor verkoopautomatisering en CRM stellen bedrijven in staat om de **omzet op te voeren** door klantgegevens, marketingdata en verkoopinformatie in te zetten voor het identificeren van de **ideale doelgroepen**, het bieden van verkoopadvies en samenwerken met branchegeenoten. Het resultaat: datagestuurde besluitvorming, **geoptimaliseerde verkoopstrategieën** en **verbeterde bedrijfsprestaties**.



We kunnen hiermee ons merk moderniseren.”

– Brand Marketing



We kunnen sneller op prospects en klanten reageren en de communicatie optimaal personaliseren.”

– Sales



We kunnen gebruikmaken van één systeem voor centrale opslag van onze verkoopdata, automatisering van onze kernprocessen en een 360 graden overzicht van onze klanten.”

– Sales & Marketing Operations

Personaliseer de klanteninteractie

Inzichten tijdens Teams-calls:

Raadpleeg real-time tips, gerelateerde informatie en suggesties voor antwoorden op vragen van klanten tijdens Microsoft Teams-sessies.

Vergaderingen voorbereiden:

Laat AI je helpen met het voorbereiden van vergaderingen door het samenvatten van relevante informatie over klanten, verkoopkansen en historische activiteiten.

Inzicht in verkoopsgesprekken:

Raadpleeg analyses van het klantensentiment en KPI's zoals de verhouding tussen luisteren en praten, de spreek snelheid en wisselingen van gepreksonderwerpen tijdens Microsoft Teams-calls.

Zorg voor een optimale flow

Synchronisatie van klantgegevens:

Doe een beroep op AI om klantgegevens aan Microsoft Teams en Outlook toe te voegen, daar direct in te bewerken en alle informatie met Dynamics 365 Sales te synchroniseren.

Klant informatie overzicht:

Vraag op eenvoudige wijze contactgegevens, verkoopkansen en klantgegevens uit Dynamics 365 Sales op vanuit Microsoft Teams and Outlook en deel die.

Samenwerkingsruimtes:

Maak samenwerkingsomgevingen aan in Microsoft Teams op basis van kant-en-klare templates voor onder meer deal rooms en biedt geïntegreerde toegang tot Dynamics 365 Sales-data.



COPILOT IN DYNAMICS 365 SALES AUTOMATISEERT VERKOOPTAKEN

Copilot maakt gebruik van AI om ervoor te zorgen dat leden van je salesteam minder tijd kwijt zijn aan routinetaken en hun focus kunnen richten op de communicatie met klanten.

Naar schatting laat maar liefst 30% van alle verkooptaken zich eenvoudig automatiseren.⁷

Geef de productiviteit van het salesteam een boost

Hulp met het opstellen van e-mails

Doe een beroep op AI voor hulp met het opstellen van e-mails en vergaderverzoeken op basis van data uit Dynamics 365 Sales en Microsoft 365 Graph.

Automatische samenvattingen

Ontvang door AI gegenereerde samenvattingen van e-mailberichten en vergaderingen, compleet met vervolgstappen.

Slimme transcripties

Maak een einde aan de noodzaak van handmatige notities met opnames en transcripties van vergaderingen, inclusief vermelding van concurrenten en actiepunten.



Hoofdstuk 3:

MAXIMALE WAARDE PUTTEN UIT AI EN CRM MET DE HULP VAN EEN PARTNER

Om optimaal te profiteren van de voordelen van AI heb je een systeem nodig dat kan worden geconfigureerd voor het genereren van de rapporten die je nodig hebt op basis van actuele informatie.

Door samen te werken met een partner van Microsoft kun je het volledige potentieel van AI ontsluiten met onder meer de volgende diensten:

Configuratie en migratie van data:

- Het configureren en migreren van data van legacy systemen of andere CRM-platforms naar Dynamics 365 Sales.
- Het waarborgen van de integriteit van data, toewijzen van gegevensvelden en controleren van informatie.

Digitale transformatie:

- Aanpassing van verkoopprocessen en workflows aan de AI- en Dynamics 365 Sales-functionaliteit.
- Identificatie van gebieden waarbinnen AI en Copilot de efficiëntie en -effectiviteit van het salesteam kunnen verbeteren.

Gebruikersacceptatie en training:

- Salesmedewerkers leren effectief gebruik te maken van de mogelijkheden van Dynamics 365 Sales, AI en Copilot.
- Het bevorderen van de gebruikersacceptatie en het aanpakken van weerstand tegen verandering.

Maatwerk en configuratie:

- Aanpassing van Dynamics 365 Sales aan de specifieke behoeften van je organisatie door de ontwikkeling van entiteiten, velden, workflows en rapporten op maat.

Integratie met andere systemen:

- Integratie met alle onderdelen van Microsoft Dynamics 365, zoals Microsoft 365, Dynamics 365 Finance, Dynamics 365 Supply Chain, Dynamics 365 Field Service, Dynamics 365 Customer Insights en Dynamics 365 Customer Service.
- Integratie van Dynamics 365 Sales met bedrijfssystemen van externe leveranciers, zoals oplossingen, platforms voor marketingautomatisering en klantenservicetools voor naadloze informatievoorziening en procesautomatisering.

24/7 ondersteuning en onderhoud

- Voortdurende ondersteuning en onderhoud voor het oplossen van problemen, installeren van updates en verbeteren van de Dynamics 365 Sales- en AI-functionaliteit.

MICROSOFT & CONCLUSION MBS ZETTEN ZICH SAMEN IN VOOR JOUW SUCCES

Als experts in Dynamics 365 moeten we vanuit Conclusion MBS aan bepaalde eisen voldoen en speciale training volgen op het gebied van AI en de functionaliteit van Copilot.

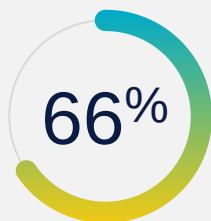
Microsoft meet en beloont voortdurend de prestaties van partners met betrekking tot het afleveren van oplossingen op basis van Dynamics 365.

- Microsoft meet en beloont de prestaties van Microsoft Solution Partners die blijk hebben gegeven van uitgebreide technische vaardigheden en succes met het realiseren van oplossingen.
- Partners dienen over aantoonbare expertise te beschikken met betrekking tot de verkoop en implementatie van Microsoft Dynamics 365-oplossingen, met inbegrip van Copilot in Dynamics 365 Sales.
- Partners dienen op de hoogte te blijven van de laatste releases en productverbeteringen om hun status te behouden.



REALISEER DE VOORDELEN VAN EEN DOOR AI ONDERSTEUND CRM

Organisaties die AI voor verkoopdoeleinden inzetten blijken daar in de praktijk positieve resultaten mee te behalen. Een paar voorbeelden.



van alle marketeers die gebruikmaken van generatieve AI hebben een positieve ROI gerealiseerd. In veel gevallen was er sprake van een drievoudig rendement doordat de kostenbesparingen na verloop van tijd toenamen.⁸

Werknemers verwachten dat AI de volgende tijdsbesparingen zal opleveren:⁹

21%

van alle tijd die zij naar hun voicemail luisteren

23%

van alle tijd die zij besteden aan het trainen en coachen van teamleden

23%

van alle tijd die zij vergaderen om verslag uit te brengen over klanteninteracties

27%

van alle tijd die opgaat aan het opstellen van rapporten en analyseren van klantgegevens

25%

van alle tijd die zij besteden aan het maken en uitschrijven van notities

28%

van alle tijd die zij besteden aan de handmatige input of overdracht van data



Je teamleden kunnen al deze tijd nu vrijmaken voor het verkoopproces!

Doe een beroep op onze expertise om maximale waarde uit Dynamics 365 Sales te putten.*

* NB: De effectiviteit van Copilot en de daarmee gerealiseerde tijdsbesparingen kunnen variëren al naargelang de specifieke implementatie. De juiste training van, en het juiste gebruik door salesmedewerkers zal eveneens een rol spelen bij het optimaliseren van de tijd die besteed wordt aan klantgerichte communicatie en verkoopactiviteiten.

Hoofdstuk 4:

HOE BEDRIJVEN VAN DYNAMICS 365 SALES PROFITEREN

Bedrijven hebben binnen de volgende aspecten van hun verkoopproces verbeteringen kunnen realiseren:

Sales en leadgeneration:

- 59% van de respondenten maakte melding van betere verkoopquota.¹⁰
- 75% zag de kosten per conversie afnemen na de implementatie van een CRM.¹⁰

[Lees hoe DP World zijn omzet een boost gaf met Dynamics 365 >>](#)

Verbeterde klantenrelaties

- De centrale opslag van klantgegevens stelt de marketing-, sales- en serviceafdeling in staat om de klantenervaring te optimaliseren.

[Kom te weten hoe Natuzzi zijn klanten aan een ongekend luxe ervaring hielp >>](#)

Datagestuurde besluitvorming

- Meer omzetkansen dankzij centrale opslag van sales- en marketingdata
- Accurate metingen van de ROI op verkoop- en marketingcampagnes
- Geoptimaliseerde marketing-, sales- en serviceprocessen

[Ontdek hoe Leatherman de banden met klanten aanhaalde door het putten van inzichten uit data >>](#)

GEEF DE PRESTATIES VAN JE SALESTEAM EEN BOOST!

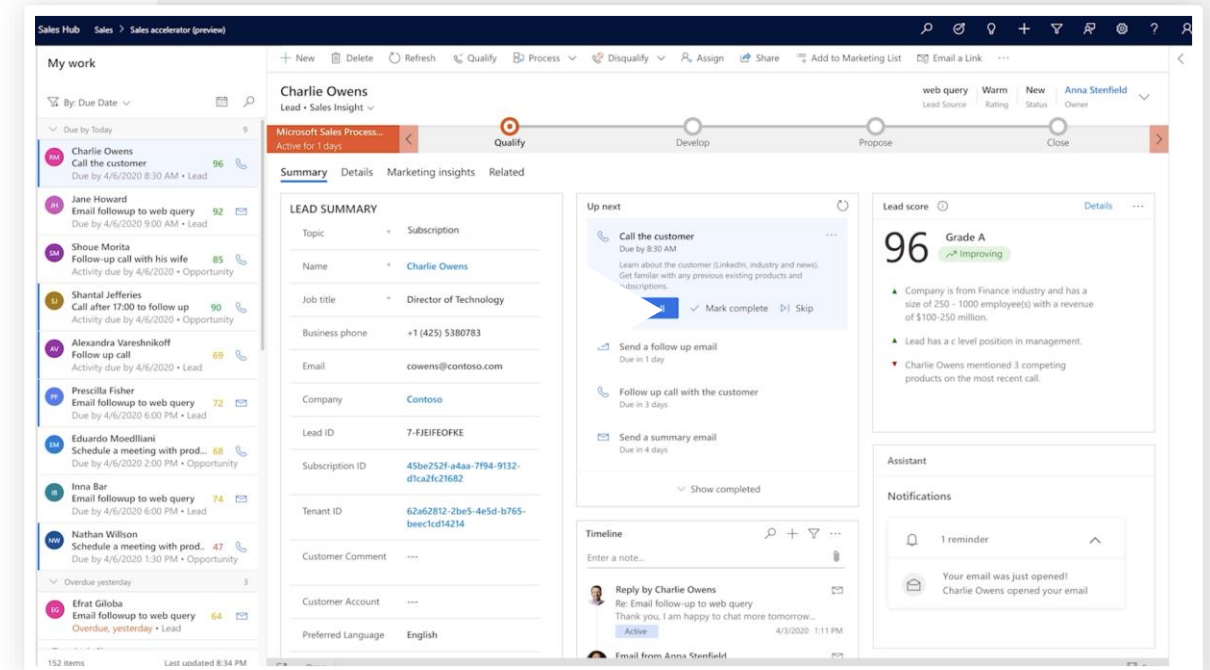
Copilot in Dynamics 365 Sales helpt bedrijven met het beheren en bewaken van leads, verkoopkansen en de verkooppijplijn. Automatiseringsfunctionaliteit reduceert het aantal handmatige taken, zodat salesmedewerkers meer tijd overhouden en hun focus kunnen richten op het sluiten van deals.

Door AI ondersteunde verkooptechnologie stelt je organisatie in staat om de verkoopinspanningen te optimaliseren met intelligente rapportage, datagestuurde besluitvorming en een begeleide verkoopaanpak.



Ga aan de slag, neem contact op met
Conclusion MBS
Bas van Woudenberg
via 06-57527155 of
bas.van.woudenberg@conclusion.nl.

www.conclusion.nl/mbs



CONCLUSION

MBS

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