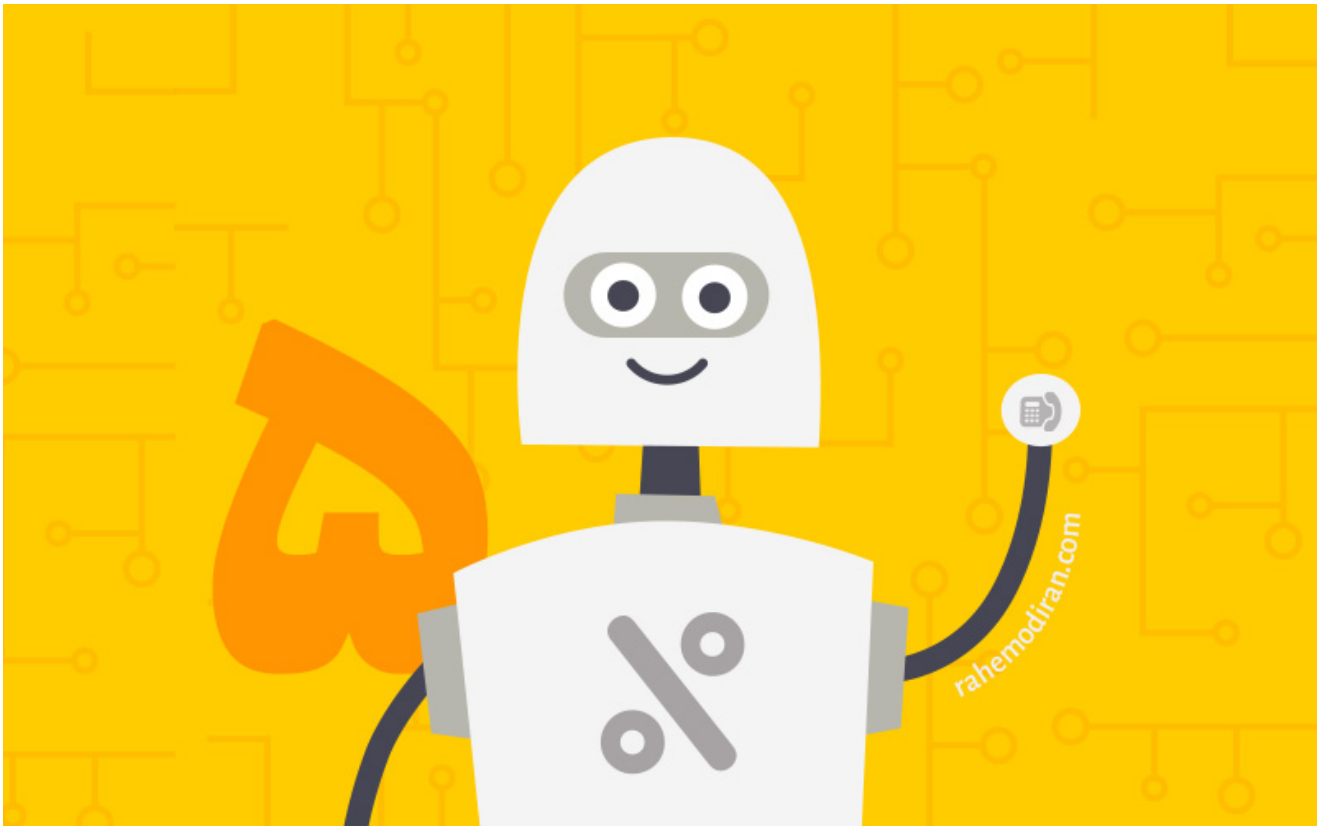


قدرت هوش مصنوعی در فروش و ۵ روش برای استفاده از آن

اگر به دنبال ارتقاء عملکرد تیم فروش خود هستید از هوش مصنوعی غافل نشوید. گرچه فقط ۳۷ درصد از سازمان‌های فروش در حال حاضر از هوش مصنوعی در فرایند فروش خود استفاده می‌کنند اما بیشتر از نیمی از سازمان‌هایی که فروشی با عملکرد بالا دارند، به نوعی هوش مصنوعی را در کار خود دخیل کرده‌اند. البته که قرار نیست هوش مصنوعی همه کار شما را برایتان انجام دهد. اما ابزارهای AI می‌توانند به شما و تیم‌تان کمک کنند تا زمان و انرژی بیشتری را متمرکز فروش کنید. در این مقاله از مجله راه مدیران

هرآنچه برای شروع فروش با هوش مصنوعی لازم است بدانید را یاد خواهید گرفت. با ما همراه باشید.

منظور از هوش مصنوعی در فروش چیست؟

از هوش مصنوعی در فروش برای ساده‌سازی و بهینه کردن فرایندهای فروش استفاده می‌کند. اینکار با استفاده از ابزارها و نرم افزارهایی صورت می‌گیرد که الگوریتم‌های آموزش‌پذیر دارند و می‌توانند مجموعه داده‌های بزرگ را پردازش کنند. ابزارهای AI برای کمک به تیم‌ها طراحی شده تا به آنها کمک کنند که زمان بیشتری را صرفه‌جویی کرده و موثرتر بفروشند.

الگوریتم‌های هوش مصنوعی به روش‌های مختلفی از داده‌ها یاد می‌گیرند و آنها را به کار می‌برند:

- اجرای وظایف مشخص و دستور العمل‌های تصمیم گیری
- پیش بینی رفتار و ارائه پیشنهاد بر اساس وضعیت کنونی و گذشته داده‌ها
- تعامل هوشمندانه با انسان‌ها

نیاز به هوش مصنوعی در فروش

۳۳ درصد از وقت یک کارمند فروش صرف فروش فعال می‌شود.

لیست کارهایی که از سمت مدیران می‌آید و جلساتی که باید در آن شرکت کنند، این افراد حرفه‌ای را از مشتری احتمالی دور می‌کنند. هوش مصنوعی می‌تواند فرصتی برای بهبود این وضعیت ارائه داده و عملیات فروش شما را ارتقاء دهد.

یکی از مطالعات اخیر Salesforce نشان داده است که AI یکی از برترین ابزارهای فروش شناخته می‌شود که هر سال ارزش بیشتری پیدا می‌کند. همچنین فارستر پیش بینی کرده است که بازار برای پلتفرم‌های AI تا سال ۲۰۲۵ تا ۴۷ بیلیون دلار رشد خواهد کرد.

هوش مصنوعی می‌تواند با مجموعه ای از عملکردهای زیر به فرایند فروش کمک کند:

- تطبیق سریع با نیازهای خریدار: تیم‌ها می‌توانند سریعتر با پیچیدگی‌های تعداد بالای خریداران و تغییرات سفر مشتری سازگار شوند.
- شخصی سازی: ابزارهای AI اطلاعاتی را از هزاران منبع گردآوری و دسته بندی می‌کنند. با این اطلاعات می‌توانید پرسوناهای متفاوت خود را بهتر هدف‌گذاری کنید.
- دسترسی در لحظه به داده‌ها: هوش مصنوعی به تیم شما دسترسی در لحظه به داده‌ها می‌دهد. همچنین می‌توانید منبع معتبری ایجاد کنید که دقت و اعتبار داشته باشد.

- جمع‌آوری اطلاعات از چندین پلتفرم: امروزه، تلاش‌هایی که برای رسیدن به فروش انجام می‌گیرد از طریق چند کانال اندازه‌گیری می‌شود. AI می‌تواند به تیم شما کمک کند تا تمام مشتریان احتمالی خود را، هرکجا که باشند دنبال کنید.

طبق گفته بیشتر کارشناسان فروش، تغییرات دیجیتال طی سه سال گذشته بیش از هر زمان دیگری روی کسب و کارها تاثیر گذاشته است. خصوصاً نیازهای تکنولوژیک فروش به طرز چشمگیری در این زمان تغییر کرده‌اند. هوش مصنوعی حالا می‌تواند تبدیل به جزء جدایی‌ناپذیری از فرایند فروش مدرن شود.

مزایای هوش مصنوعی و اتوماسیون در فروش

هوش مصنوعی و اتوماسیون می‌توانند روش‌های کسب درآمد ثابت شده‌ای باشند. یک نظرسنجی درهاب‌اسپات نشان می‌دهد که ۶۱ درصد از تیم‌های فروش که از اهداف فروش خود فراتر رفته‌اند از اتوماسیون در فرایندهای فروش خود استفاده کرده‌اند. و این تنها کاربرد هوش مصنوعی و اتوماسیون نیست.

تیم‌های موفق، AI را در استراتژی‌های خود نیز جای می‌دهند. تحقیقی که توسط موسسه تحقیقات Hinge انجام شده است ثابت می‌کند که شرکت‌های با رشد بالا به احتمال بیشتری بازاریابی بالغ و استراتژی‌های اتوماسیون فروش موفقی دارند. جدا از اینکه هوش

مصنوعی بخواهد فروش را افزایش دهد، مزایای کلیدی AI و اتوماسیون شامل موارد زیر می‌شود:

- **بهبود راندمان:** برای اغلب کاربران سطح بالا، راندمان مهم‌ترین مزیتی است که از AI به دست می‌آورند. از تیم‌هایی که از هوش مصنوعی استفاده می‌کنند، ۳۳ درصد از آنها فرایندهای سازمانی را تا حد بالایی بهینه‌تر دارند.
- **حذف وظایف زمان‌بر مورد انتظار مدیریت:** تحقیقی که توسط مجموعه Mckinsey انجام شده است نشان می‌دهد که حدود ۳۰ درصد از وظایف فروش می‌توانند به آسانی و توسط تکنولوژی فروش (هوش مصنوعی) اتوماسیون شوند.
- **امکان برنامه‌ریزی و پیش بینی دقیق:** برای بیشتر از نیمی از فروشندگان، پیش‌بینی‌ها به عنوان مهمترین داده‌هایی که از ابزارهای آنالیز فروش به دست می‌آیند شناخته می‌شوند. هوش مصنوعی و اتوماسیون می‌تواند به شما کمک کند تا فرایند برنامه ریزی فروش را به روش‌های مختلفی شامل اطلاعات هوش مصنوعی محور و هوش قابل پیش بینی، بهبود ببخشید.
- **بالا بردن سطح رضایت از شغل:** هوش مصنوعی همچنین می‌تواند تاثیر مثبتی روی اخلاقیات تیم شما داشته باشد. در واقع، ۸۲ درصد از شرکت‌کنندگان در یک نظرسنجی انجام شده توسط Delloite در سال ۲۰۲۲ بر این باور بوده‌اند که AI می‌تواند عملکرد و رضایت کاری آنها را بیشتر کند.

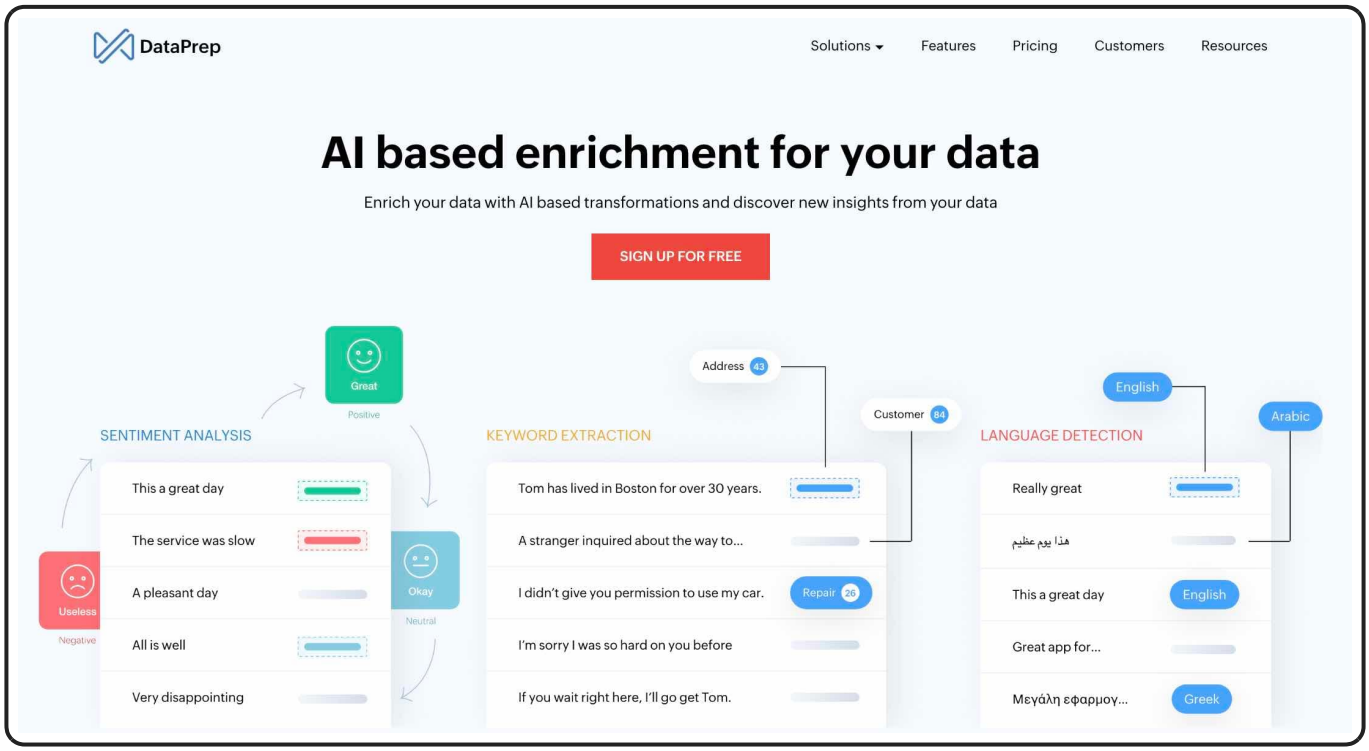
۵ روش برای استفاده از هوش مصنوعی در فروش

هوش مصنوعی در فروش می‌تواند به طرق مختلف مورد استفاده قرار گیرد. گرچه ۵ کاربرد از آن می‌تواند فرایند فروش شما را متحول کند.

۱. دسترسی به داده‌های پیشرفته، آنالیز و به کارگیری

غنی سازی داده‌ها یا Data enrichment فرایند بیرون کشیدن داده از یک دیتابیس سازمانی است (معمولاً CRM) که از یک منبع ثالثی صورت می‌گیرد. هدف از این فرایند ایجاد درک دقیق از فرایند، مشتری، سرنخ یا مشتری احتمالی است. هوش مصنوعی به شما این امکان را می‌دهد که این فرایند را با سازماندهی و اعمال این داده‌ها به طور موثری انجام دهید. برای مثال‌هاب اسپات یک ابزار پیش بینی امتیاز در اختیار شما می‌گذارد که از هوش مصنوعی برای شناسایی سرنخ‌های باکیفیت بر اساس شروط از پیش تعریف شده استفاده می‌کند.

کاربرد قابل توجه دیگری از که از هوش مصنوعی در فروش می‌شود راه حلی است که DataPrep شرکت Zoho پیشنهاد داده است که داده‌ها را به انواع جدیدی آنالیز و تبدیل می‌کند.



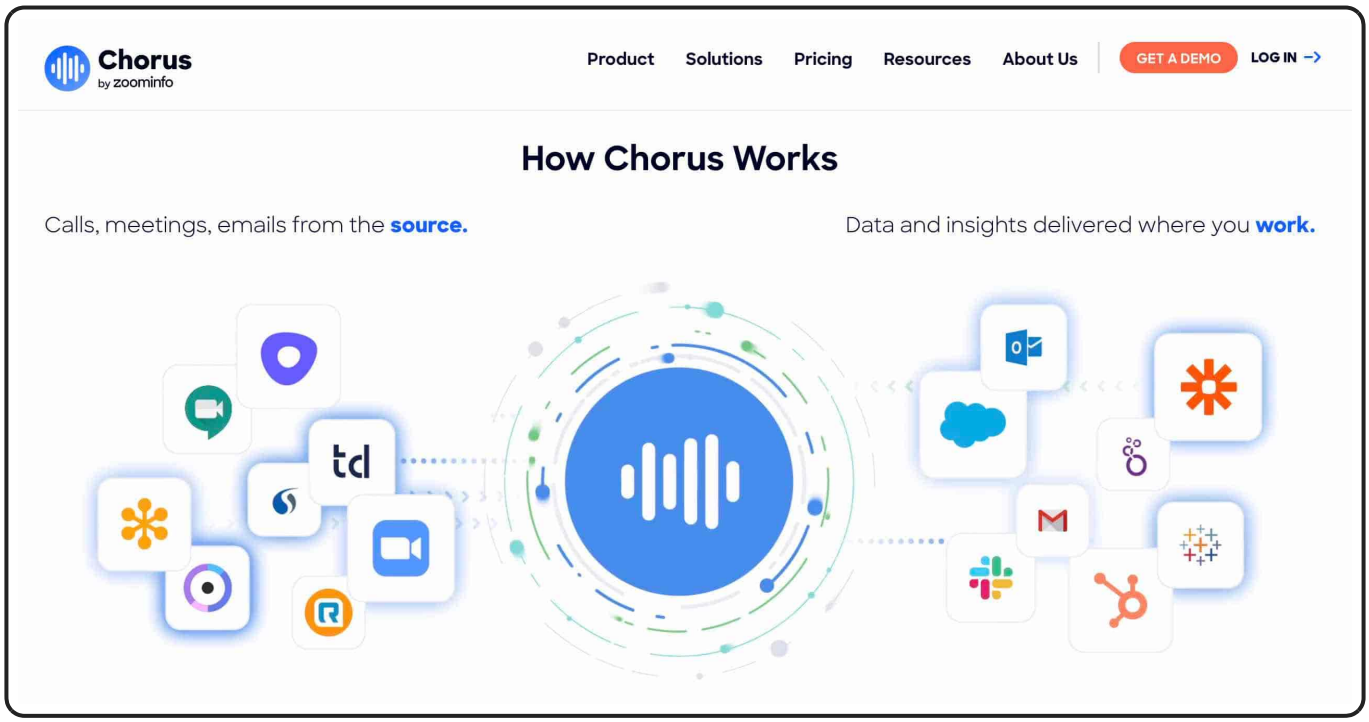
این ابزار از هوش مصنوعی استفاده می‌کند تا معنا یا مفهوم را از اطلاعات موجود در CRM بیرون بکشد و از یافته‌های خود برای ایجاد داده‌های جدید مثل موضوعات مورد علاقه یا Topics of interest استفاده کند. این داده‌های جدید می‌توانند کاربردهای جدیدی داشته باشند. شامل امتیازدهی، اولویت‌بندی سرنخ‌ها و شخصی‌سازی دسترسی‌ها.

۲. بهبود عملکرد با مکالمات هوش مصنوعی محور

پیچیده‌ترین نرم افزارهای مکالمات برمبنای هوش مصنوعی از آنالیز تماس‌های فروش استفاده می‌کنند. مثال خوب چنین ابزارهایی راه حل Conversation intelligenceهاب اسپات است که از هوش

مصنوعی کمک می‌گیرد تا چرایی و چگونگی عملکرد فروش را بررسی کند. این برنامه داده‌های کلیدی مانند ترندها و اعتراضات مشتریان را شناسایی می‌کند. این داده‌ها می‌توانند به آسانی نقاط ضعف یا عملکردهای پایین را مشخص نمایند.

مثال دیگری از ابزارهای قدرت گرفته از هوش مصنوعی در فروش Chorus است. این پلتفرم از هوش مصنوعی برای شناسایی موضوع یک مکالمه استفاده می‌کند و می‌تواند لحظات کلیدی در تماس‌های فروش را مشخص کرده و حتی متوجه شود که کجا نامی از رقیب برده شده است.



۳. اتوماسیون و بهینه‌سازی توان فروش

توانمندسازی فروش یا Sales enablement فرایندی است که طی آن تیم فروش شما از منابع و ابزارهای مناسب برای بستن قراردادهای بیشتر استفاده می‌کند. این اقدامات می‌تواند از طریق روش‌ها و نرم افزارهای مختلفی صورت بگیرد. اینکه چه ابزاری را برای رسیدن به این هدف استفاده کنید بستگی به این دارد که بخواهید کدام جنبه از فرایند فروش را بهینه یا اتوماسیون کنید.

برای مثال پاسخ به RFP که مخفف Request for Proposal یا درخواست پروپوزال است را در نظر بگیرید. یکی از نظرسنجی‌های انجام شده در این مورد نشان داده است که کسب و کارهایی که به طور میانگین سالانه ۱۵۰ پاسخ به RFP ها می‌فرستند ۳۳ درصد از درآمد خود را از این طریق به دست می‌آورند.

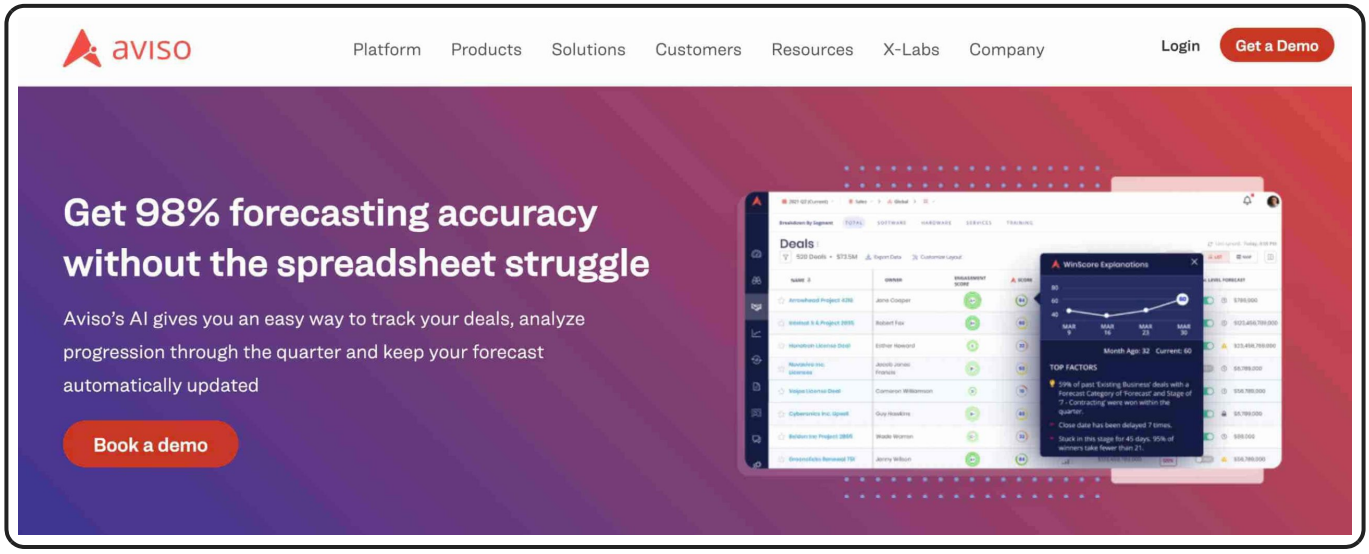
گرچه آماده کردن پاسخ‌های موثر برای پروپوزال‌ها می‌تواند زمان‌بر باشد. خصوصاً که این پروپوزال‌ها نیاز به داده‌های زیادی دارند. اینجاست که نقش هوش مصنوعی در فروش بیشتر به چشم می‌آید. AI می‌تواند فرصت‌های بسیاری را برای بهینه‌سازی یا اتوماسیون پاسخ‌دهی به پروپوزال‌ها در اختیار شما بگذارد. برای مثال ابزار RocketDocs از AI استفاده می‌کند تا به کاربران کمک کند که کتابخانه‌های محتوایی داینامیک بسازند و مدیریت کنند. این ابزار وقتی نیاز باشد اطلاعات مرتبط را به شما نمایش می‌دهد و

حتی به صورت خودکار داده‌ها را از این کتابخانه‌ها بیرون می‌کشد و در پروپوزال‌ها جایگزین می‌کند.

به غیر از راه حل‌های RFP هوش مصنوعی می‌تواند برای بهبود توانمندسازی فروش از طریق راه حل‌های هوش فروش، پلتفرم‌های Sales outreach و حتی CRM ها مورد استفاده قرار گیرد.

۴. بهبود مدیریت قیف فروش و پیش بینی آن

گرچه بیشتر فروشندگان همیشه به دنبال بهترین راه حل‌ها هستند و از پیش بینی فروش به صورت دوره‌ای استفاده می‌کنند اما داده‌های اخیر نشان داده است که بیشتر آنها داده‌های مربوط به قیف فروش را به طور اشتباهی پیش بینی می‌کنند. اما استفاده از هوش مصنوعی در فروش به شما این امکان را می‌دهد که دقت پیش بینی را بالاتر ببرید.



به طور مثال ابزار Aviso که یک راه حل پیش بینی مبتنی بر هوش مصنوعی است به شما کمک تا چگونگی این کار را متوجه شوید. Aviso از AI کمک می‌گیرد تا داده‌ها را تحلیل کنید و به دید بهتری نسبت به معاملات و قیف فروش خود برسید. بعضی از این امکانات عبارتند از:

- WinScore Insights: امتیازی که احتمال موفقیت بسته شدن یک معامله را نشان می‌دهد.
- پیش بینی مبتنی بر هوش مصنوعی: می‌تواند برای پیش بینی تعداد معاملات جدید و تمدید قراردادها در یک بازه زمانی مشخص به کار رود.
- پیش بینی سناریو: این پیش بینی‌های داینامیک سناریوهای "چه می‌شود اگر" را در برمی‌گیرند.
- پیشنهادات مبتنی بر هوش مصنوعی: این پیشنهادات بر اساس عملکرد گذشته ایجاد می‌شود.

این ویژگی‌های مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند نقطه تمایز اصلی یک تیم فروش در پیش بینی درست و تصمیم‌گیری دقیق براساس داده‌های موجود باشد.

۵. بهینه‌سازی مشارکت فروش

مشارکت فروش یا Sales engagement شامل تمام تعاملات بین فروشنده و خریدار در فرایند فروش می‌شود. از لحظه اولی که با مشتری ارتباط برقرار می‌شود. به دو روش هوش مصنوعی می‌تواند به استفاده از داده‌ها و بهینه‌سازی این فرایند کمک کند. در روش اول AI به شما کمک می‌کند تا نیازها و نقاط درد مشتری را متوجه شوید.

بیشترین استفاده از هوش مصنوعی در فروش همین است که بتواند به شما کمک کند تا نیازهای مشتریان خود را بهتر بشناسید. دانش شما از نیاز مشتری می‌تواند روی هر تصمیمی که در تعاملات با آنها می‌گیرید تاثیر بگذارد. از معرفی محصول تا چگونگی بستن معامله و پیگیری تماس‌ها.

کاربرد دوم شخصی سازی و اتوماسیون تعاملات با مشتریان است. Apollo مثال خوبی برای این کاربرد هوش مصنوعی در فروش است. شما می‌توانید از هوش مصنوعی در این پلتفرم برای موارد زیر استفاده کنید:

- تنظیم پیام‌های اتوماتیک با فیلدهای از پیش تعریف شده و شخصی سازی شده
- بهینه‌سازی عملکرد فروش با تست‌های A/B
- استفاده از هوش مصنوعی در کمپین‌های برقراری ارتباط با

مشتریان احتمالی

- استفاده از موتور قوانین یا Rules Engine برای به روزرسانی توالی‌های از پیش تعریف شده یا کمپین‌هایی که یکبار جواب گرفته‌اند.

ما در راه مدیران همواره سعی کرده‌ایم تا جدیدترین تکنولوژی‌ها و روش‌های فروش و بازاریابی را معرفی کنیم. با ورود هوش مصنوعی به کسب و کارها، کمبود منابع آموزشی و نیاز به تدوین استراتژی‌های جدید بیش از پیش احساس می‌شود. هدف ما پر کردن بخشی از این فضای خالی و پاسخ به نیازهای شما کاربران عزیز در این حوزه است. اگر سوالی در این زمینه دارید می‌توانید در بخش نظرات برای ما بنویسید یا از طریق سیستم مشاوره راه مدیران، راهکارهای کاربردی و تخصصی برای کسب و کار خود دریافت کنید.

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و ،صفحه استاد بهزاد استقامت یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردم فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.

[box type="info" align="" class="" width=""]این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از

خرید اشتراک الماسی راه مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[box/]

[box type="shadow" align="aligncenter" class="" width=""]

لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی
[box/]