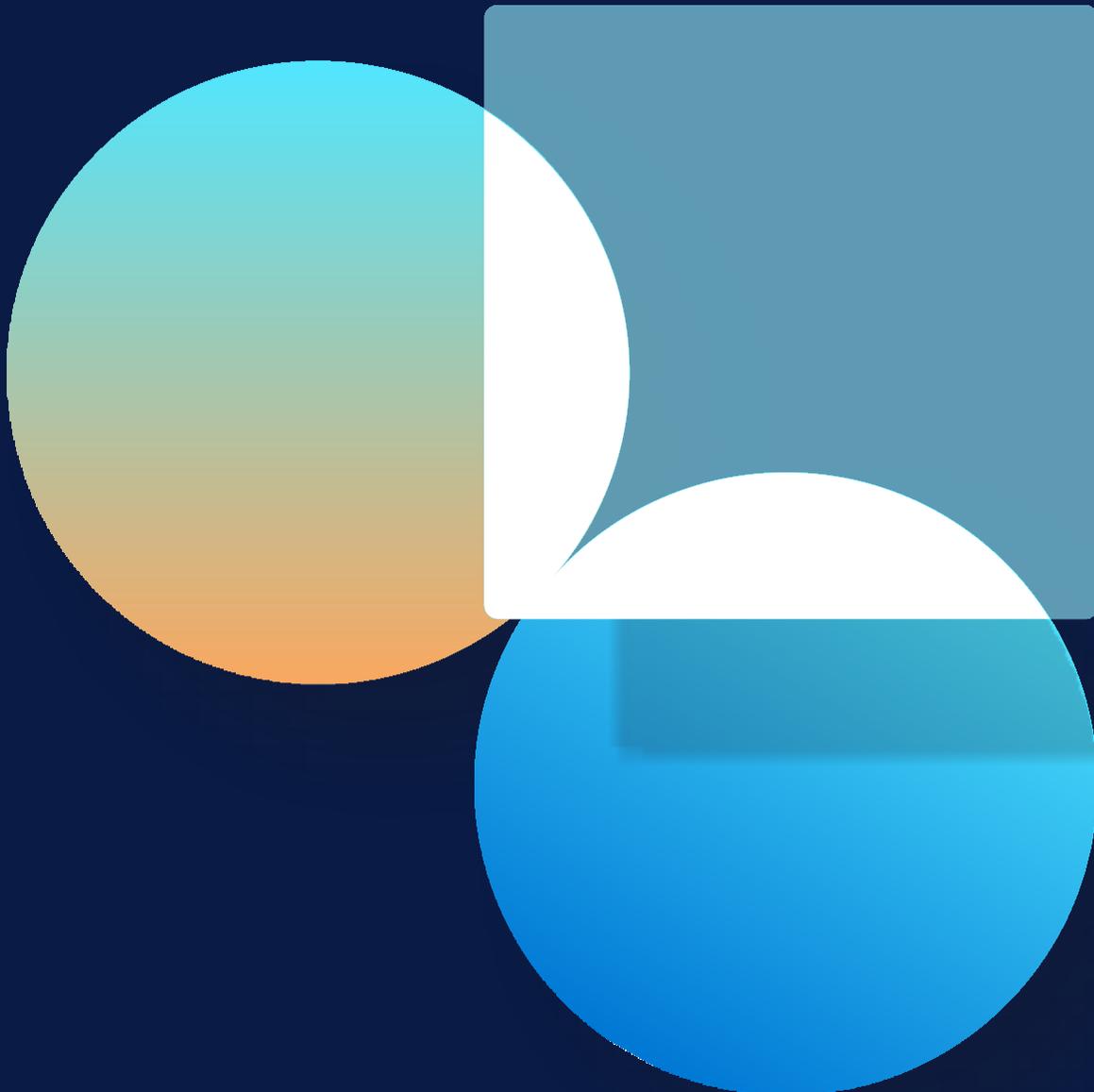


# Optimiser les revenus avec des solutions basées sur l'IA

Un guide destiné aux directeurs financiers



# Sommaire

## **Introduction** \_\_\_\_\_ page 3

Aider les équipes de vente à obtenir de meilleurs résultats grâce aux copilotes d'IA

## **1** \_\_\_\_\_ page 5

Aider les commerciaux en leur fournissant des informations complètes sur les clients

## **2** \_\_\_\_\_ page 6

Améliorer la précision des prévisions de revenus à l'aide de l'intelligence artificielle et de l'analyse de données

## **3** \_\_\_\_\_ page 7

Améliorer la concentration et la productivité des commerciaux

## **4** \_\_\_\_\_ page 9

Proposer un coaching en temps réel à l'aide de l'automatisation intelligente

## **5** \_\_\_\_\_ page 10

Optimiser la collaboration et l'impact inter-organisationnel grâce à des solutions connectées

**Cet Ebook est destiné aux :**

Directeurs financiers qui souhaitent utiliser l'IA avancée pour aider les commerciaux à augmenter leurs ventes, à conclure des transactions et à générer davantage de revenus.

# Introduction : aider les équipes de vente à obtenir de meilleurs résultats grâce aux copilotes d'IA

Les directeurs financiers (CFO) qui réussissent savent que la réalisation des objectifs financiers n'est pas qu'une question de chiffres. Il s'agit avant tout de créer une culture de collaboration dans laquelle tous les commerciaux peuvent exceller, se concentrer sur l'expérience client et utiliser la technologie adéquate pour soutenir ces efforts.

L'IA et l'analyse de données de nouvelle génération, lorsqu'elles sont appliquées à des données unifiées, peuvent considérablement améliorer les performances des ventes. Ces outils fournissent des informations clients en temps réel, augmentent la productivité des commerciaux et favorisent la collaboration.

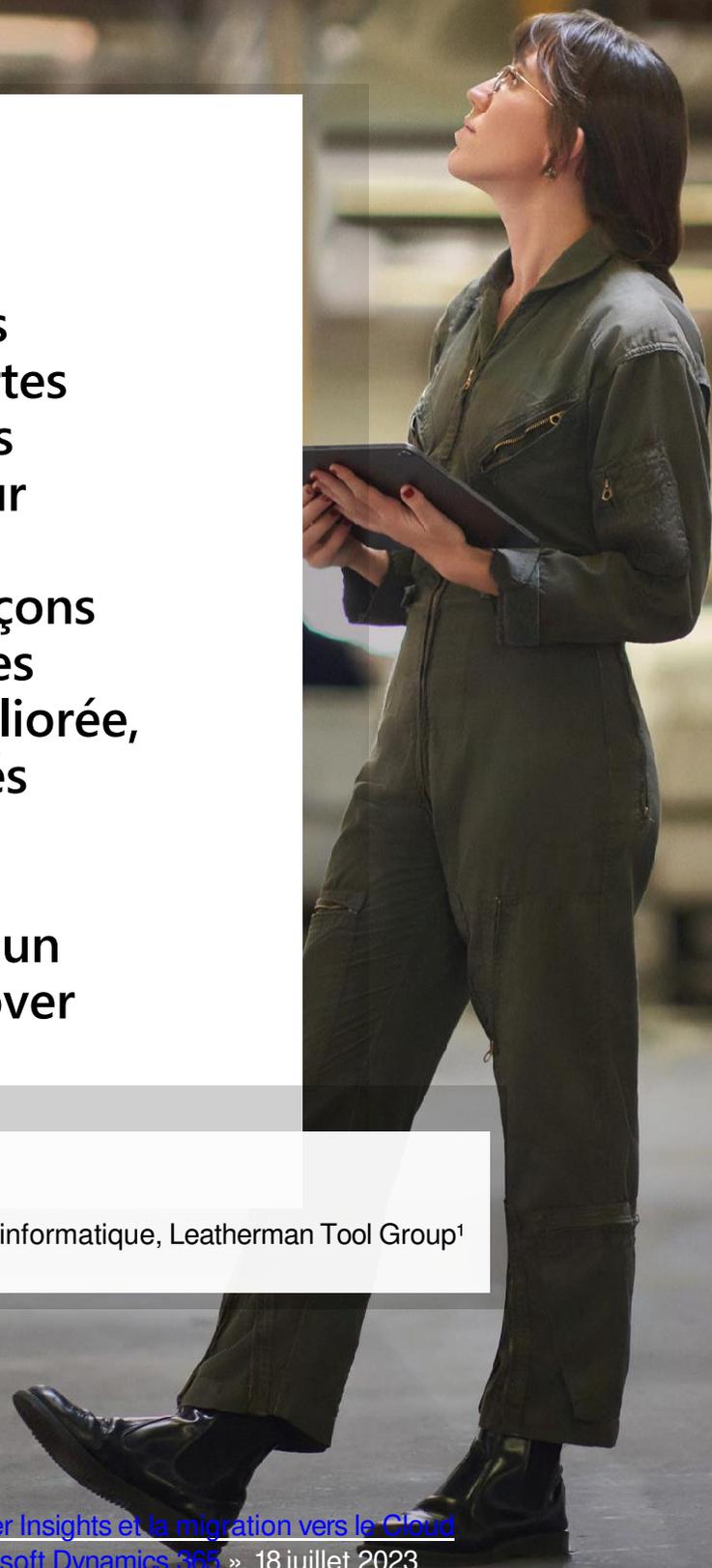
Cet Ebook explique comment relever les plus grands défis à l'aide de copilotes et d'autres solutions intelligentes dans Microsoft Dynamics 365 Sales et Microsoft Dynamics 365 Customer Insights. Vous découvrirez comment aider votre équipe à atteindre de nouveaux sommets, en augmentant les revenus et la productivité.



**Chez Leatherman, nous sommes enthousiasmés par les possibilités offertes par l'IA générative et les copilotes Microsoft pour faire progresser notre activité. Nous commençons à percevoir les avantages d'une productivité améliorée, de processus rationalisés et d'expériences client personnalisées. Cette technologie va sans aucun doute nous aider à innover et à réussir. »**

**Liz Lee**  
Directrice informatique, Leatherman Tool Group<sup>1</sup>

<sup>1</sup> « [Microsoft Sales Copilot, Dynamics 365 Customer Insights et la migration vers le Cloud redéfinissent l'avenir des entreprises - Blog Microsoft Dynamics 365](#) », 18 juillet 2023



## 1

## Aider les commerciaux en leur fournissant des informations complètes sur les clients

Si les commerciaux comprennent parfaitement leurs clients, ils peuvent personnaliser le parcours d'achat de manière efficace. Les conseils optimisés par l'IA aident les commerciaux à s'adresser aux clients au bon moment et de la bonne manière.

### Passez à l'action !

- Donnez aux commerciaux des informations essentielles : fournissez un accès rapide à des informations actualisées sur les clients, aux notes de réunion, aux e-mails et à l'historique des relations.
- Maximisez les revenus potentiels : identifiez les clients à forte valeur ajoutée à l'aide d'informations prédictives et allouez judicieusement les ressources.
- Déterminez les meilleures mesures à prendre : proposez des recommandations classées par ordre de priorité pour les activités d'engagement et des notifications en temps opportun.

## 2

## Améliorer la précision des prévisions de revenus à l'aide de l'intelligence artificielle et de l'analyse de données

Une prévision précise des ventes est un avantage stratégique. Elle vous aide à surveiller les performances, à allouer les ressources, à identifier les risques et à améliorer les performances des commerciaux. Les prévisions prédictives alimentées par l'IA augmentent la précision en analysant les données passées et le pipeline de vente pour prédire les résultats futurs en matière de revenus.

### **Passez à l'action !**

- **Développez vos données** : élargissez vos sources de données afin d'améliorer les prévisions de l'IA et supprimer les silos organisationnels.
- **Optimisez le contrôle des revenus** : concentrez-vous sur les domaines critiques de l'entonnoir de ventes et suivez les tendances.
- **Maintenez les ventes sur la bonne voie** : gardez les ventes sur la bonne voie grâce à des notifications push personnalisées en cas de risques commerciaux et de goulots d'étranglement.

## 3

## Améliorer la concentration et la productivité des commerciaux

L'automatisation et l'IA peuvent libérer 20 % de la capacité des équipes de vente, ce qui leur permet de se concentrer sur les clients et la conclusion des transactions.<sup>2</sup> L'élimination des tâches répétitives donne aux commerciaux plus de temps pour établir des relations en tant que consultants de confiance.

### Passez à l'action !

- **Réduisez les tâches routinières** : améliorez la concentration et la productivité des commerciaux grâce à la notation des opportunités basée sur l'IA, à une capture de données automatisée ainsi qu'à une aide à la réalisation des tâches. L'IA générative peut par exemple générer rapidement des e-mails contextuels à l'aide des données CRM.
- **Préservez le flux de travail** : collaborez sur des transactions et mettez à jour les dossiers des clients dans le flux de travail grâce à la synchronisation automatique des données.
- **Veillez à ce que les commerciaux soient toujours prêts** : donnez-leur des outils d'IA qui résument les notes et les e-mails et qui fournissent ainsi un contexte précieux propice à des conversations productives.

<sup>2</sup> « [How top performers outpace peers in sales productivity | McKinsey](#) », 6 juillet 2023



Grâce au riche écosystème de Dynamics 365, nous avons pu aider les équipes de vente à se concentrer sur les ventes essentielles. Les équipes de vente disposent d'une vue personnalisée complète des points de données clés, tels que les informations sur le marché, les contacts avec les clients, l'historique des communications avec les clients, les tendances en matière de ventes réussies, et peuvent gérer efficacement la planification stratégique des comptes sur une plateforme unique. »

[Consulter le témoignage >](#)

Saikrishna Kaparthy  
Directeur associé du groupe, Efficacité  
des ventes et habilitation, Infosys



## 4

## Proposer un coaching en temps réel à l'aide de l'automatisation intelligente

Le coaching améliore les performances des commerciaux, en particulier lorsqu'il est basé sur les dernières données issues des interactions réelles avec les clients et analysées à l'aide de l'IA. En établissant un lien entre les interactions et les comportements des commerciaux et la réussite des ventes, vous pouvez apporter des commentaires objectifs qui renforcent la confiance des commerciaux, tout en optimisant les revenus.

### Passez à l'action !

- **Identifiez les opportunités de coaching** : obtenez des informations sur les personnes les plus performantes et les indicateurs de performance clés pour découvrir comment les autres peuvent apprendre de leur succès.
- **Synthétisez le sentiment des clients** : obtenez un aperçu instantané de l'émotion des clients, des mentions des concurrents, des sentiments et des priorités lors des appels pour instaurer la vente guidée, à l'aide des données de conversation.
- **Proposez le bon coaching au moment opportun** : fournissez un coaching opportun et approprié en identifiant les commerciaux qui ont besoin d'aide et les domaines d'amélioration.

## 5

## Optimiser la collaboration et l'impact inter-organisationnel grâce à des solutions connectées

À mesure que les entreprises adoptent la vente axée sur le numérique, il est plus important que jamais de briser les barrières entre les ventes et le marketing. L'intégration des données et la collaboration offrent une vision globale du client, améliorent l'expérience d'achat et de vente et contribuent à augmenter le retour sur investissement.

### **Passez à l'action !**

- **Offrez des parcours clients connectés** : combinez les données avec l'orchestration des parcours en temps réel et l'IA de nouvelle génération, et adaptez précisément les interactions aux besoins des clients.
- **Interagissez avec les clients en temps réel** : concevez, prévoyez et fournissez du contenu via les canaux appropriés au moment de l'interaction pour créer des parcours client uniques.
- **Obtenez des informations globales sur les besoins des clients** : unifiez et enrichissez les données marketing, de vente et de service pour obtenir une image claire de vos clients et anticipez les opportunités futures en temps réel grâce à l'IA.



Le résumé des opportunités offert par Microsoft Sales Copilot constitue un grand pas en avant pour faire gagner du temps à nos commerciaux. Grâce à cette fonctionnalité, ils peuvent passer plus de temps à réfléchir aux meilleures solutions de sécurité possibles pour les organisations, afin de contribuer à rendre notre monde plus sûr. »

[Découvrez comment Securitas utilise Dynamics 365 >](#)

Philip Eklund  
Vice-président de la plateforme  
d'engagement client, Securitas<sup>3</sup>

<sup>3</sup> « [Microsoft Sales Copilot, Dynamics 365 Customer Insights et la migration vers le Cloud redéfinissent l'avenir des entreprises - Blog Microsoft Dynamics 365](#) », 18 juillet 2023

# Avec Microsoft, les commerciaux peuvent exploiter le potentiel de l'IA où qu'ils soient

Aidez vos commerciaux à se concentrer sur le retour sur investissement et à renforcer les relations avec les clients grâce à l'assistance IA de Copilot dans Dynamics 365 Sales, la solution d'IA de nouvelle génération pour les commerciaux. Utilisez Copilot pour :

- Répondre aux e-mails.
- Rédiger des résumés de réunions.
- Mettre à jour les dossiers clients.
- Extraire des informations pertinentes de SharePoint, Outlook et Microsoft Teams.

Copilot complète les fonctionnalités avancées de Dynamics 365 Sales, une solution de vente et de marketing intelligente et complète qui unifie les données en silo pour favoriser les informations alimentées par l'IA, la collaboration fluide et les outils de productivité intuitifs.

# Améliorez votre compréhension des clients et personnalisez les parcours avec Microsoft Dynamics 365

En combinant Dynamics 365 Customer Insights et Dynamics 365 Sales, les commerciaux bénéficient des informations les plus pertinentes sur les activités et les préférences des clients. Cette intégration facilite l'identification des clients potentiels à forte valeur ajoutée et l'élaboration de stratégies de vente personnalisées qui permettent de conclure davantage de transactions.

En disposant d'informations exploitables sur les clients, les commerciaux peuvent apporter une valeur ajoutée et établir des relations plus solides, le tout dans un flux de travail rationalisé qui permet de prendre des décisions fondées sur des données au moment où elles sont les plus importantes.

[En savoir plus sur Dynamics 365 Sales](#)

[En savoir plus sur Dynamics 365 Customer Insights](#)





**Vous souhaitez en savoir plus ?  
Contactez Javista**

**Cabinet de conseil et d'intégration, spécialiste de la relation client et la digitalisation des processus métiers, nous accompagnons les clients dans leurs projets de réalisation d'apps métiers sur toute la proposition technologique de Microsoft.**



01 44 07 08 20



sales@javista.com



www.javista.com

