

Klantervaringen op basis van AI

Transformeer je sales, marketing en service
met Dynamics 365 Copilot



Deze inhoud is bedoeld voor...

Bedrijfsmanagers in sales, marketing en klantenservice die de efficiëntie en productiviteit van teams willen verbeteren met AI-tools.



Geschatte leestijd:
6 minuten

Inhoudsopgave

.....

.....

.....

.....

.....





Voor wat betreft de toekomst zijn we ervan overtuigd dat deze volgende generatie AI een nieuwe golf van productiviteitsgroei zal ontketenen, met krachtige copiloten die zijn bedoeld om ons de dagelijkse sleur en saaie taken uit handen te nemen, zodat we het plezier van creatief bezig zijn opnieuw kunnen ontdekken."

Satya Nadella

Bestuursvoorzitter en Chief Executive Officer van Microsoft¹

Productiviteit betekent niet meer of sneller werken. De focus op wat belangrijk is, daar draait het om. Plotseling opkomende risico's en mogelijkheden vergen een extreme flexibiliteit. Een hybride werkplek betekent meer e-mails, vergaderingen en allerlei details. Klanten eisen meer gepersonaliseerde klantervaringen via alle kanalen.

Traditionele tools kunnen het niet bijbenen

De teams van Sales, Marketing en Service zijn veel te veel tijd kwijt aan administratieve taken zoals het CRM-systeem updaten. De klantinformatie waarop ze vertrouwen, raakt geïsoleerd of verouderd. Reageren op e-mails wordt een dagtaak. Saaie taken verspillen energie en hinderen creativiteit.

Als we deze uitdagingen niet aanpakken, leidt dit tot slechte klantervaringen en omzetverlies. Het antwoord: getalenteerde teams optimaal benutten door Sales, Marketing en Service te laten doen waar ze goed in zijn, namelijk relaties opbouwen, creatief denken en samenwerken om winst te behalen.

¹ [De toekomst van werken met AI](#),
Satya Nadella, 16 maart 2023

Mogelijkheden bieden zich aan in de vorm van AI van de volgende generatie

AI van de volgende generatie zoekt patronen in data en gebruikt deze om nieuwe uitvoer te creëren, zoals tekst, afbeeldingen of data. Deze mogelijkheden zijn gebaseerd op jarenlang onderzoek en ontwikkeling door Microsoft en zijn nu beschikbaar via Dynamics 365 Copilot.

Met behulp van eenvoudige prompts in natuurlijke taal kunnen werknemers de functies van Copilot gebruiken om een scala aan taken uit te voeren, van het opstellen van gepersonaliseerde e-mails tot het beheren van CRM-data. Hierdoor kunnen ze efficiënter werken, focussen op taken met een hoge meerwaarde en persoonlijke contacten leggen met meer klanten.

In dit eBook onderzoeken we hoe je je team optimaal kunt laten presteren met deze nieuwe mogelijkheden.





Verkopers moeten hun klanten kennen en op de hoogte blijven van voortdurend, dynamisch veranderende deals. Goed onderbouwde, op data gebaseerde interacties kunnen het verschil uitmaken voor klantbehoud en omzet.

Meer mogelijkheden voor verkopers met AI

Met de functies van Copilot in Microsoft Viva Sales kunnen verkopers hun tijd beheren, de productiviteit verhogen, hun werklust verlichten en deals sluiten. Viva Sales maakt deel uit van Dynamics 365 Sales Premium of is beschikbaar als standalone product voor Salesforce CRM.

E-mailinteracties versnellen en verbeteren

Verkopers zijn vaak veel tijd kwijt aan het opstellen van antwoorden op e-mails aan klanten. Ze moeten data uit het CRM-systeem verzamelen, hun aantekeningen bekijken en gesprekken oproepen. Copilot in Viva Sales automatiseert de routinematige onderdelen van dit proces. Het maakt gebruik van data uit het CRM-systeem, de e-mailcontext en de gecombineerde data van Microsoft Graph om voorgestelde antwoorden te genereren. Hiermee kunnen verkopers tijd besparen. Ze krijgen antwoorden die op maat gemaakt zijn voor de unieke behoeften van klanten en de individuele communicatiestijl van de verkoper.

Onmiddellijk samenvattingen van vergaderingen leveren

Door AI gegenereerde samenvattingen van vergaderingen bieden een andere waardevolle tool voor salesprofessionals. Verkopers kunnen zich concentreren op hun gesprekken met klanten in plaats van op hun aantekeningen. Copiloot in Viva Sales legt de oproepen vast en zorgt voor een transcriptie, terwijl gespreksintelligentiefuncties de belangrijkste hoogtepunten, vragen en follow-ups vastleggen.

Wanneer een vergadering voorbij is, kunnen verkopers met behulp van Copilot in Viva Sales een overzicht maken dat klaar is voor de klant, inclusief CRM-data en context van eerdere vergaderingen. Na verificatie en bewerking kan de verkoper de informatie veel sneller naar de klant sturen dan wanneer deze de volledige samenvatting handmatig had moeten maken. Met deze functie kunnen verkopers beter betrokken blijven tijdens salesvergaderingen met grote hoeveelheden content.

Prioriteit verlenen aan mogelijkheden

Bovendien kunnen op AI gebaseerde oplossingen salesteams helpen bij het identificeren van hoogwaardige verkoopkansen en kunnen ze de meest effectieve volgende stappen bepalen met behulp van relatie-informatie en de mogelijkheden van "Wie kent wie". Salesteams kunnen deze informatie gebruiken om strategische resources toe te wijzen, te focussen op de meest veelbelovende leads en waardevolle banden aan te halen.



Klantdata verbetert het vermogen van marketingprofessionals om een strategie te bepalen, zich aan te passen en contact te leggen met klanten. Toch vertrouwen marketeers vaak op schaarse data-analisten om inzichten te onthullen, waardoor ze soms weken op resultaat zitten te wachten.

Klantinzichten versnellen

Met Copilot in Dynamics 365 Customer Insights kunnen marketingteams natuurlijke taal gebruiken om toegang te krijgen tot data en deze te verkennen. Als een team bijvoorbeeld wil weten welke productcategorie het populairst is bij klanten in de leeftijdsgroep van 25-34 jaar of salestrends in een bepaalde stad wil zien, kunnen de leden data opvragen met behulp van prompts in conversationele taal. Copilot levert direct resultaten.

Segmentatie vereenvoudigen

Om marketeers tijd te besparen bij het maken of verbeteren van segmenten, bevat Dynamics 365 Marketing Query Assist, een functie die ook als copiloot werkt. In plaats van gespecialiseerde querytechnieken aan te moeten leren, kunnen marketeers doelgroepen beschrijven met behulp van natuurlijke taal.

Creatieve campagne-ideeën genereren

Met behulp van de functie voor campagne-ideeën kunnen marketeers een voorsprong krijgen bij het maken van campagnes. Ze kunnen namelijk sneller en met minder inspanning hoogwaardige content maken. Ze kunnen snel ideeën genereren op basis van een initieel onderwerp en zelfs binnen enkele seconden eerste concepten van blogberichten, advertenties of andere content maken.

De relevantie van e-mails verbeteren

Relevante e-mailmarketing is een bewezen manier om potentiële klanten te benaderen. Marketeers kunnen hun e-mails verbeteren met AI, dat op basis van de aangeleverde belangrijke punten interessante tekst genereert met een toon die kan worden aangepast.



Met een uitmuntende service blijven klanten terugkomen. Maar teams hebben te maken met een steeds zwaardere werklast en grotere interactie op alle kanalen, waardoor ze nieuwe tools nodig hebben om alle activiteit te kunnen bijhouden.

Tijd vrijmaken om contact te onderhouden met klanten

Met behulp van Copilot in Dynamics 365 Customer Service kunnen klantenservicemedewerkers sneller resources vinden, cases efficiënter afhandelen en tijdrovende taken automatiseren, waardoor de klantervaring wordt verbeterd.

Met gemak ingaan op de behoeften van klanten

Net als de Sales- en marketingafdeling kunnen klantenserviceprofessionals met behulp van Copilot in Dynamics 365 Customer Service eenvoudiger op data gebaseerde antwoorden samenstellen voor e-mails en chats. Met behulp van de copilootfuncties zijn agenten minder

minder tijd kwijt aan het zoeken naar content en het opstellen van antwoorden, waardoor ze zich kunnen richten op meer complexe aanvragen en meer tijd kunnen besteden aan klanten.

Chatbots maken die een gesprek kunnen onderhouden

Met Copilot in Power Virtual Agents kunnen organisaties chatbots bouwen en implementeren waarmee klanten op een natuurlijke en intuïtieve manier worden betrokken. Ze kunnen routinematige taken uitvoeren, veelgestelde vragen beantwoorden en 24 uur per dag gepersonaliseerde ervaringen bieden. Supportmedewerkers kunnen prioriteit verlenen aan meer uitdagende cases, terwijl klanten snellere service krijgen via verschillende kanalen.

De mogelijkheden van Copilot voldoen aan hoge normen voor security, compliance en privacy. Ze gebruiken de nieuwste bedrijfsdata om juiste en relevante antwoorden te genereren. En ze zijn beschikbaar als onderdeel van veelgebruikte Microsoft-apps, waaronder Office, Teams en Dynamics.

De toekomst van productiviteit omarmen

De basismogelijkheden van AI van de volgende generatie, zoals creëren, samenvatten, analyseren, samenwerken en automatiseren, zijn al een baanbrekende ontwikkeling voor de productiviteit. In de loop van de tijd zullen de copilootfuncties zich aanpassen aan de behoeften van medewerkers, zodat ze geavanceerde taken en query's kunnen uitvoeren. Door gebruik te maken van deze krachtige technologie, kun je je mensen helpen slimmer te werken en dagelijks een uitmuntende CX te leveren.

Verbeter je CX met Microsoft

[Verken het nu](#)

