



Microsoft Dynamics 365

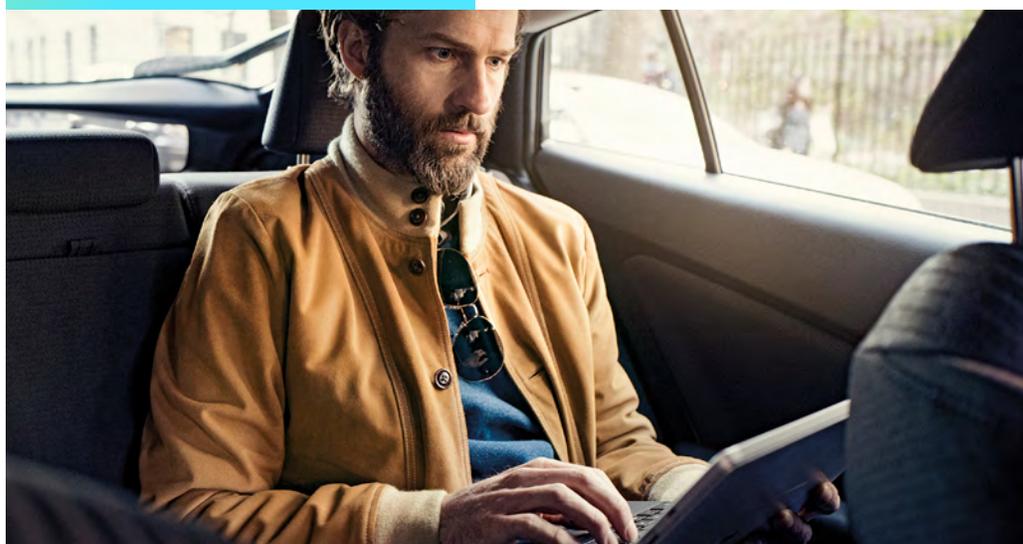


# La ventaja de la IA:

impulsar el rendimiento de las ventas con  
herramientas de próxima generación

# Este contenido está dirigido a:

Líderes de ventas que buscan información práctica sobre cómo aprovechar la IA de próxima generación para mejorar la productividad del vendedor, el desempeño del equipo y las experiencias de los clientes.



# Tabla de contenido

|  |    |       |
|--|----|-------|
|  | 4  | <hr/> |
|  | 7  | <hr/> |
|  | 11 | <hr/> |
|  | 15 | <hr/> |
|  | 17 | <hr/> |
|  | 21 | <hr/> |
|  | 23 | <hr/> |

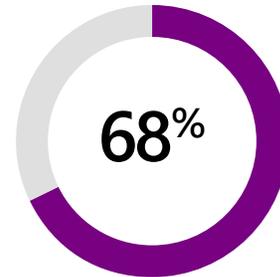
# Cómo la IA de próxima generación permite el éxito de las ventas en el siguiente nivel



Los negocios esperan que los equipos de venta aumenten la eficiencia y creen conexiones más personalizadas con los clientes.

Sin las herramientas adecuadas, estos objetivos chocan. A medida que los vendedores se llenan de clientes potenciales, dedican más tiempo a escribir correos electrónicos y hacer malabares con los datos y menos tiempo a interactuar con los clientes potenciales prometedores. Los líderes carecen de datos para convertir los negocios cerrados en procedimientos recomendados repetibles, lo que hace que la capacitación sea menos eficaz de lo que debería ser.

Lo que falta es una forma de hacer que los datos tengan sentido y usarlos para su beneficio. Es por eso que la IA de próxima generación tiene el potencial de transformar el rendimiento.



**El 68 % de las personas señalan que no tienen suficiente tiempo sin interrupciones para concentrarse durante la jornada laboral.<sup>1</sup>**

Puede empoderar a los vendedores para que obtengan los datos más críticos al instante, generen contenido nuevo y original y automaticen las tareas de CRM. También permite a los líderes descubrir qué esfuerzos de ventas funcionan y por qué, y les entrega información para dar a conocer las decisiones estratégicas.

## La IA está preparada para crear una nueva forma de trabajo al ayudar a los vendedores a...

**Reducir la monotonía:** concéntrese en la creación de relaciones al automatizar y simplificar las tareas con correos electrónicos generados por la IA, resúmenes de reuniones, recopilación de datos y entrada de datos.

**Conectar los datos:** responda las preguntas de los clientes de inmediato con acceso fácil a la información correcta en el flujo de trabajo.

**Superar la venta:** mantenga el impulso con las recomendaciones y los recordatorios con tecnología de IA.

**Mejorar continuamente:** descubra lo que funciona a partir de análisis de conversaciones e interacciones en tiempo real para una mejor instrucción y rendimiento.

La IA de próxima generación ya ha demostrado que puede mejorar drásticamente la experiencia en el lugar de trabajo. En una encuesta reciente, el 89 % de los trabajadores con acceso a herramientas de automatización y con tecnología de IA indicaron sentirse más satisfechos porque pueden dedicar tiempo al trabajo verdaderamente importante.<sup>2</sup>

### Empiece su recorrido correctamente

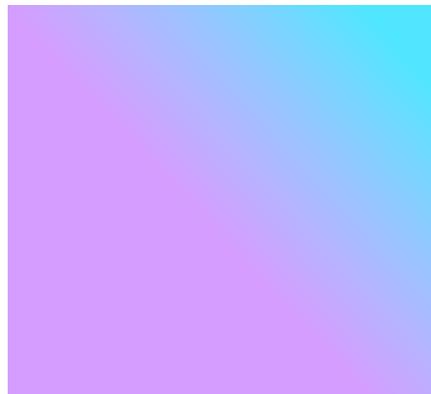
Aprovechar al máximo la IA requiere más que solo activar las herramientas. Es esencial elegir las capacidades adecuadas, capacitar a las personas para que las usen y garantizar la privacidad y seguridad de los datos. En este eBook, lo ayudaremos a aprovechar al máximo esta revolución en surgimiento con información sobre:

- **Cómo** elegir herramientas de IA de próxima generación para los vendedores
- **Dónde** la IA puede tener el impacto más significativo
- **Capacitar** a los equipos de venta para la adopción de la IA
- **Garantizar** un uso responsable de la IA

"Esta nueva generación de IA eliminará la monotonía del trabajo y liberará la creatividad. Hay una gran oportunidad para que las herramientas con tecnología de IA ayuden a aliviar la deuda digital, desarrollar aptitudes de IA y empoderar a los empleados."

Satya Nadella,

*Presidente y director general, Microsoft<sup>3</sup>*



# Elegir la solución de ventas con tecnología de IA adecuada para su equipo



El número de herramientas de IA de uso general y específicas para ventas disponible en el mercado ha aumentado de manera importante, lo que ofrece muchas opciones. La mejor forma de elegir la adecuada para su negocio es emparejar casos de uso críticos y puntos problemáticos con las capacidades de una plataforma concreta.

## ¿Qué quieren las personas?

Por fortuna, contamos con datos para responder a esta pregunta. Al pedirles que imaginaran el trabajo en el año 2030, las personas señalaron que tendrían más valor los cambios que les ahorrarán tiempo, lo que les permitirá producir un trabajo de alta calidad y aprender nuevas habilidades más rápido.<sup>4</sup> Más específicamente, el 85 % quiere herramientas digitales que les ayuden a ser más ágiles, automatizar las tareas diarias y hacer que la información sea más accesible.<sup>5</sup>

## Por lo tanto, la IA para las ventas debe:

### **Ser fácil y rápida de aprender y adoptar.**

Los empleados consideran que su tiempo es escaso y valioso, el esfuerzo que invertirán en aprender una nueva herramienta si la antigua parece ser “suficientemente buena” es limitado.

### **Tener un impacto notable.**

Las mejores experiencias de IA se sienten inmediatamente transformadoras para los empleados. Pueden hacer que algo que era problemático y molesto sea fácil e incluso divertido.

### **Liberar a los empleados para que sean más creativos y dedicados.**

Las personas no quieren ahorrar tiempo para hacer más trabajo intenso. Quieren usar sus habilidades y conocimientos de formas significativas. La IA debe ayudarlos a concentrarse y comprometerse para que puedan hacer su mejor trabajo.

### **Mantener a las personas en el asiento del conductor.**

La IA se debe sentir como un copiloto, no como un amo de los robots. Mantener a las personas en el centro es esencial para la adopción, los resultados y el uso ético. Los humanos siempre deben tener la última palabra con respecto a cualquier contenido o acción que generen las herramientas.

## Consejos para tomar la decisión correcta

Su recorrido para empoderar a su equipo de ventas con la IA es único. Saber lo que puede hacer y cómo se adapta a las necesidades de su equipo puede ayudarlo a elegir las herramientas correctas.

- **Obtenga información sobre la tecnología.** No tiene que ser un científico de datos para usar IA de próxima generación. Sin embargo, comprender cómo funciona y lo que hay detrás de una solución determinada puede ayudarlo a conocer el enfoque del proveedor y la seriedad con la que se toman el desarrollo de estas herramientas.
- **Pregunte al equipo.** Encuentre los principales puntos problemáticos en un día de trabajo típico a través de conversaciones o encuestas.
- **Pruébelas.** Busque una prueba gratuita o una demostración guiada para ver cómo funcionan las herramientas.
- **Obtenga opiniones de los vendedores y líderes más importantes.** Reúna a un equipo para hacer el piloto de herramientas basadas en IA en situaciones reales.



## La importancia de la integración

La utilidad de la IA de próxima generación depende de los datos a los que puede acceder y de la cantidad de formas en las que los empleados pueden interactuar con ellos. Las soluciones que funcionan con la tecnología y los datos existentes en su organización le dan una ventaja al impulsar la adopción y el ROI.

Estas son dos preguntas fundamentales que debe hacer.

### ¿Se integra con las experiencias existentes?

Muchos proveedores ofrecen herramientas de IA independientes. Sin embargo, impulsar la adopción y el valor es más fácil cuando la IA de próxima generación se integra en la jornada laboral típica. Tiene sentido buscar herramientas que formen parte de una plataforma completa o interoperar con sus inversiones de tecnología existentes.

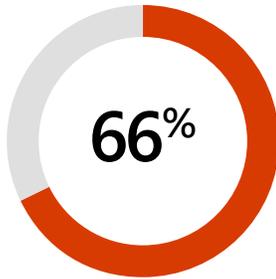
### ¿Se integra con sus datos existentes?

Cuando los empleados utilizan IA que funciona con los datos de su empresa, en especial CRM, pueden crear contenido personalizado y obtener información práctica con mayor facilidad. Los sistemas de IA conectados a una plataforma de datos unificada ayudan a las personas a abrirse paso en los silos y obtener una vista completa del cliente.



# Mejorar la productividad y el enfoque del vendedor





**Los vendedores dedican hasta un 66 % de su día a lidiar con el correo electrónico.<sup>6</sup>**

A los vendedores se les exige hacer muchas cosas con su tiempo, y no todas ellas son igual de productivas para cerrar negocios. Con la IA, pueden hacer las tareas de rutina en menos tiempo. ¿Cómo funciona en el mundo real? Echemos un vistazo.

## Creación de correos electrónicos para clientes



### Proceso actual:

El vendedor redacta los correos electrónicos desde cero o basándose en una plantilla, la que personaliza para cada cliente al introducir manualmente la información pertinente.



### Proceso habilitado para IA:

El vendedor usa instrucciones en lenguaje natural para generar rápidamente contenido de correo electrónico personalizado que incorpora de forma automática los detalles basados en CRM e interacciones pasadas. Luego, el vendedor puede refinar el mensaje según sea necesario.



### Consideraciones de la adopción:

- Asegúrese de que los correos electrónicos generados por IA se alineen con la voz y las pautas de la marca.
- Mantenga un equilibrio entre la automatización y la personalización.
- Supervise los posibles sesgos o la información incorrecta en el contenido.

## Resumen de las reuniones de ventas



### Proceso actual:

Los vendedores toman notas durante las reuniones y luego escriben resúmenes manuales de estas, a menudo después del horario de trabajo.



### Proceso habilitado para IA:

El vendedor usa herramientas de IA para transcribir y resumir automáticamente las reuniones, extrayendo los puntos clave y las acciones de seguimiento.



### Consideraciones de la adopción:

- Evalúe la precisión y confiabilidad de los servicios de transcripción de IA.
- Asegúrese de que la información confidencial se maneja de forma segura.
- Proporcione capacitación a los equipos de venta en el uso eficaz de los resúmenes.

## Identificación y priorización de oportunidades



### Proceso actual:

Los equipos de venta se basan en la investigación manual, el análisis de datos y el criterio subjetivo para identificar y priorizar posibles oportunidades de negocio.



### Proceso habilitado para IA:

Los algoritmos de IA analizan grandes cantidades de datos, incluidas las tendencias del mercado, el comportamiento del cliente y los datos históricos, para identificar y clasificar las oportunidades de alto potencial.



### Consideraciones de la adopción:

- Valide la eficacia de los algoritmos de IA en la identificación de oportunidades relevantes.
- Integre la información de IA con experiencia humana.
- Establezca criterios claros para la priorización de oportunidades.

## Cursos y mejora del desempeño



### Proceso actual:

Los gerentes proporcionan comentarios a los miembros del equipo en función de sus observaciones y sus evaluaciones subjetivas.



### Proceso habilitado para IA:

Los gerentes utilizan herramientas con tecnología de IA para identificar estrategias exitosas basadas en el análisis detallado de llamadas, KPI y otros datos. Pueden proporcionar recomendaciones personalizadas de cursos en función de la información basada en datos.

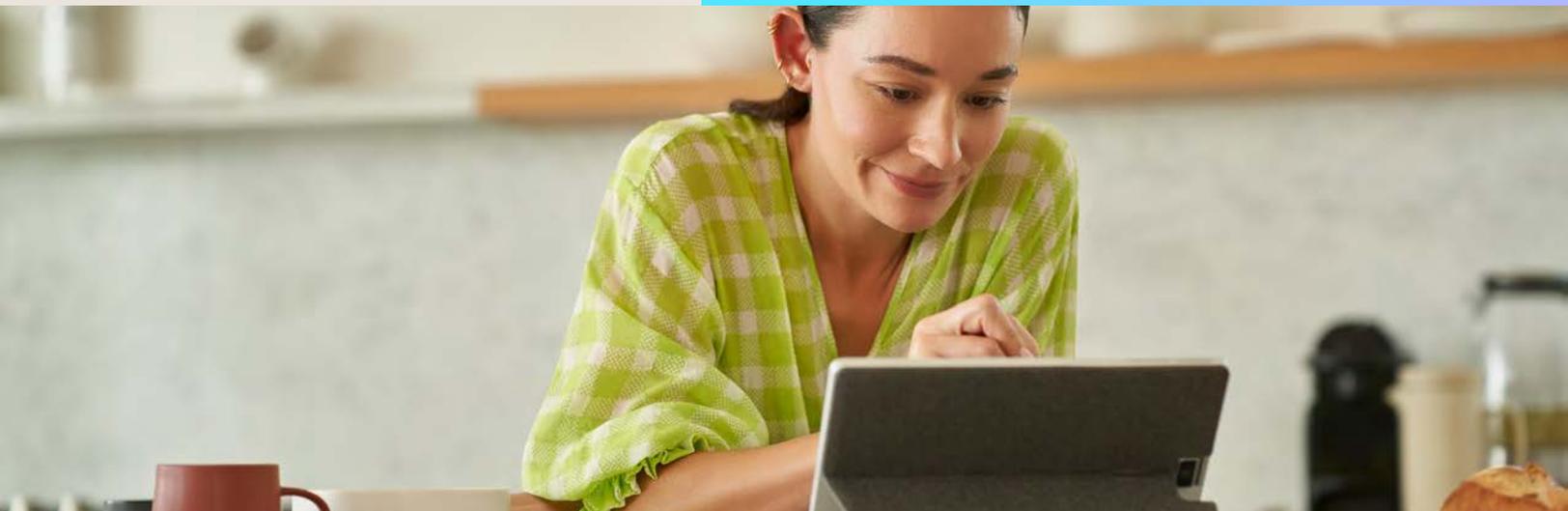


### Consideraciones de la adopción:

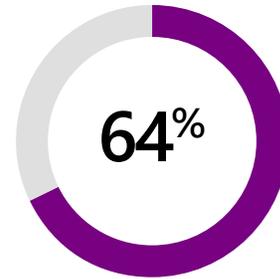
- Asegúrese de que las herramientas se alineen con las metodologías de cursos de la organización.
- Aborde los problemas de privacidad relacionados con los datos de desempeño.
- Logre un equilibrio entre los comentarios automatizados y la orientación humana.



# Personalizar los compromisos del cliente



Los clientes esperan cada vez más tener interacciones personalizadas, respuestas rápidas a sus preguntas y una experiencia intercanal sin inconvenientes. Los vendedores que usan IA de próxima generación corren con ventaja. Pueden incorporar rápidamente los datos relevantes en sus interacciones y obtener información valiosa en el momento y el lugar en que se necesite.



**El 64 % de los consumidores desean que las empresas respondan más rápido para satisfacer sus necesidades cambiantes.<sup>7</sup>**

**En la batalla por la lealtad del cliente, estas son tres formas en las que los equipos pueden usar la IA para hacer que los clientes se sientan escuchados.**

**Mantenerse informado:** los vendedores pueden obtener resúmenes de las interacciones más recientes, noticias e información relevante específica para un cliente determinado sin buscar en múltiples orígenes. La IA analiza las interacciones pasadas y numerosos orígenes de datos para proporcionar información completa y en tiempo real on-demand. Un vendedor puede ir a una reunión con un panorama claro de las actividades recientes, las necesidades y las expectativas del cliente, lo que mejorará la conversación y la relación general.

**Compartir contenido relevante:** además, los vendedores pueden aumentar el compromiso del cliente con recomendaciones de contenido basadas en IA. La herramienta analiza las interacciones pasadas, las preferencias

y el comportamiento del cliente y predice el contenido más atractivo. Ya sea que se trate de una entrada de blog, una nueva actualización de un producto o una oferta personalizada, el contenido correcto en el momento preciso puede mejorar de forma importante el compromiso del cliente.

**Hacer un seguimiento:** la priorización de las acciones de seguimiento puede ser un desafío en un entorno de ventas rápido. Con la IA, los vendedores pueden obtener puntos clave, menciones de la competencia y acciones de seguimiento de correos electrónicos y llamadas para abordar los problemas y las oportunidades con rapidez. Esta mayor atención al detalle puede mejorar las percepciones del cliente sin aumentar las exigencias sobre los vendedores ocupados.

# Capacitar a los equipos de venta para la adopción de la IA



Si bien las mejores herramientas de IA son fáciles de adoptar, la capacitación garantiza una transición fluida. Minimiza la resistencia y los malentendidos que podrían obstaculizar la integración exitosa. También les abre los ojos a la amplitud de maneras en las que pueden aprovechar estas nuevas capacidades, lo que conduce a mejores resultados y un mayor ROI.

## Empiece con una comprensión de alto nivel de cómo funciona la IA

Comience por lo más básico. Cuando las personas entienden lo que es la IA (y lo que no es), pueden usarla de manera más eficaz. Estos son algunos de los puntos de conversación de alto nivel.

- Las personas interactúan con la IA utilizando el lenguaje natural, lo que hace que usarla sea fácil, ya que no se necesita capacitación ni conocimientos especiales.
- Es buena en el manejo de mucha información. Puede tomar grandes cantidades de datos y darles sentido. Esto podría significar la comprensión de los hábitos del cliente o la detección de patrones en los datos de ventas.
- La IA también puede crear contenido basado en lo que ha “aprendido” de los datos y las entradas humanas. Puede ayudar a escribir correos electrónicos o crear discursos basados en lo que se le ha enseñado.
- Por último, la IA está aquí para ayudarlo, no para reemplazarlo. Funciona mejor cuando las personas se involucran al agregar su conocimiento, su perspectiva y su criterio, algo que las máquinas no pueden duplicar. Además, a medida que los vendedores guían la IA, mejora al ayudarlos con el tiempo.



## Comparta los procedimientos recomendados y las habilidades específicas

Al capacitar a los vendedores para usar la IA generativa, estas se encuentran entre las habilidades específicas más importantes que deben aprender.

**1. Crear instrucciones:** para usar la IA generativa, los usuarios ingresan instrucciones. Las instrucciones son preguntas o solicitudes basadas en texto a las que la IA responde, normalmente por escrito, en lenguaje natural. Diferentes instrucciones generan diferentes resultados. Como primer paso, los vendedores deben concentrarse en crear instrucciones claras, específicas y detalladas, además de experimentar con diferentes enfoques. Algunas herramientas de IA generativa proporcionan tipos de resultados específicos, como un primer borrador de un correo electrónico. Otras son más abiertas y pueden realizar varias tareas, como resumir texto, generar ideas de contenido e incluso escribir artículos.

- 2. Ser creativo e iterativo:** la IA es una herramienta que fomenta la experimentación. Si la IA no produce el resultado deseado en el primer intento, la realización de ajustes en la instrucción o el enfoque podría producir mejores resultados. Una forma de pensar en esta habilidad es el "razonamiento conjunto": idear junto a la IA al interactuar con ella y dar forma a los resultados en múltiples interacciones de preguntas y respuestas.
- 3. Comprobar el contenido dos veces:** si bien la IA es poderosa, es importante recordar que es una máquina y que puede cometer errores. Esto ayuda a evitar potenciales problemas de comunicación o errores. Tener a una o más personas en el sistema garantiza la alineación del contenido con la marca y es útil para el público previsto.



## El cambio de mentalidad

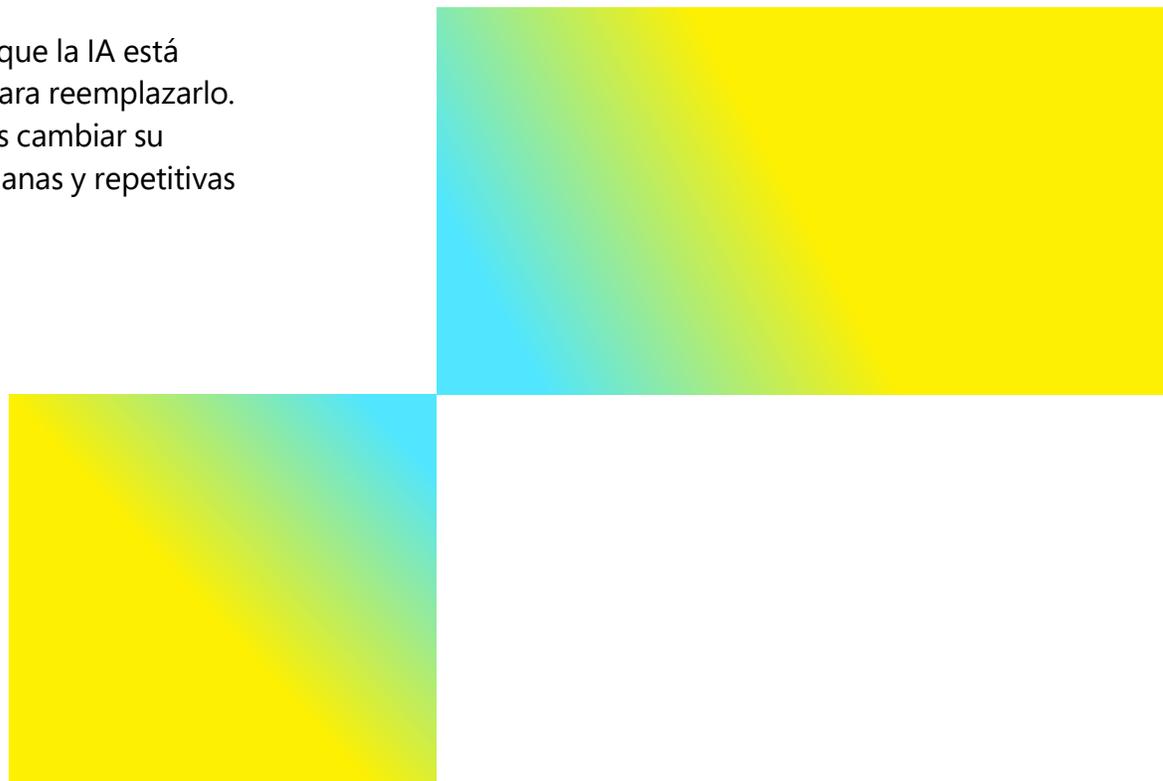
Aprender a usar la IA no consiste únicamente en adquirir nuevas habilidades o familiarizarse con herramientas nuevas. Se trata de un cambio fundamental en la mentalidad con respecto a dónde asignar el tiempo y el enfoque.

En una encuesta, los líderes señalaron que consideraban que el criterio analítico, la flexibilidad y la inteligencia emocional serán habilidades esenciales para los empleados en un futuro con tecnología de IA.<sup>8</sup> Estas habilidades son fundamentales porque ayudan a los vendedores a dar sentido a la información generada por IA, así como a adaptarse a los nuevos procesos basados en IA a la vez que siguen conectándose con los clientes a nivel humano.

Es importante entender que la IA está aquí para ayudarlo, no para reemplazarlo. Permite a los vendedores cambiar su enfoque de tareas mundanas y repetitivas

a actividades de mayor valor. Este cambio les permitirá concentrarse más en la interacción con los clientes, el desarrollo de relaciones y el cierre de ventas.

El uso correcto de la IA trata a la tecnología como un copiloto en lugar de una solución autónoma. Por ejemplo, en lugar de enviar un correo electrónico generado por IA sin leerlo, es mucho más efectivo usarlo para acelerar la creación de una respuesta personalizada. La herramienta puede generar la mayor parte del contenido, pero el vendedor es el que lo hace verdaderamente personal y práctico.



# Garantizar un uso responsable de la IA



La IA se basa en datos, por lo que es fundamental garantizar que la tecnología se diseñe para ser confiable y muy segura. Es probable que confíe en que un proveedor cumplirá con estos criterios, por lo que su elección de socio es importante.

**Al evaluar una solución de IA, haga preguntas sobre la seguridad, la privacidad y los principios éticos, y tenga confianza en que el proveedor cumplirá con sus estándares.**

1. **Equidad:** el sistema debe evitar los sesgos y dar igual trato a todas las personas y grupos. No debe favorecer a ciertos grupos por sobre otros ni discriminar en función de características como raza, género, edad o situación socioeconómica.
2. **Confiabilidad y seguridad:** la IA debe ser confiable y funcionar de forma segura en todas las condiciones. Debe desempeñarse constantemente según lo esperado y tener protecciones para evitar o mitigar el daño.
3. **Privacidad y seguridad:** deben proteger los datos del usuario y respetar la privacidad. Esto incluye el almacenamiento seguro de datos, el cifrado y el cumplimiento de las leyes de protección de datos pertinentes.
4. **Inclusividad:** la IA se debe diseñar para que sea accesible y valiosa para la mayor cantidad de personas posible, sin importar sus capacidades o antecedentes. No debe excluir ni marginar a ningún grupo.
5. **Transparencia:** se debe tener claridad con respecto al funcionamiento del sistema y a la manera en que se toman las decisiones. Los usuarios deben ser capaces de entender y, cuando sea necesario, desafiar los resultados del sistema.
6. **Responsabilidad:** deben existir mecanismos para responsabilizar a los creadores y operadores por su desempeño y su impacto.

Cuando trabaja con una empresa que sigue estos principios, puede tener más confianza en el uso de sus soluciones para mejorar el rendimiento empresarial y la experiencia del equipo de ventas.

# Profundice

La IA de próxima generación puede ayudar a los vendedores a personalizar la experiencia del cliente, ser más productivos y mejorar el rendimiento basado en datos. Poner a las personas en el centro respalda una mayor creatividad, compromiso y satisfacción.

Microsoft Sales Copilot es un copiloto de IA basado en roles diseñado para vendedores y equipos de venta que los ayuda a automatizar las tareas cotidianas y a desbloquear la creatividad. Empodera a los vendedores para ofrecer experiencias del cliente personalizadas con eficiencia, centrarse en las oportunidades y tareas más valiosas e identificar los procedimientos recomendados para cerrar más negocios. Sales Copilot tiene experiencia en aplicaciones de Microsoft Dynamics 365 Sales y Microsoft 365 como Microsoft Teams y Outlook, y también se conecta con otros CRM como Salesforce.

<sup>1</sup>[Work Trend Index | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023

<sup>2</sup>[Four Ways Leaders Can Empower People for How Work Gets Done](#), Microsoft, 2023

<sup>3</sup>[Work Trend Index | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023

<sup>4</sup>[Work Trend Index | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023

<sup>5</sup>[Four Ways Leaders Can Empower People for How Work Gets Done](#), Microsoft, 2023

<sup>6</sup>[Microsoft boosts Viva Sales with new GPT seller experience - Microsoft Dynamics 365 Blog](#), Microsoft, 2023

<sup>7</sup>[A Life-Centric Approach to Business](#), Accenture, 2022

<sup>8</sup>[Work Trend Index | Will AI Fix Work?](#), Microsoft, 2023



© 2023 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones que aquí se expresan, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Usted asume el riesgo de usarlo. Este documento no le otorga derecho legal alguno sobre ninguna propiedad intelectual de ninguno de los productos de Microsoft. Puede copiar y usar este documento para uso interno como referencia.