

Was ist Sales GPT?

Generative KI im Vertrieb

Salesforce arbeitet konstant daran, bei aktuellen Trends und Entwicklungen mitzuhalten und so auch bei generativer KI. Neben Einstein GPT und vielen weiteren GPT-Tools, die Salesforce in der AI Cloud angekündigt hat, gibt es jetzt auch Sales GPT. Dadurch können Vertriebsmitarbeiter durch die Unterstützung generativer künstlicher Intelligenz effizienter arbeiten und Ziele sowie Kunden schneller erreichen.

Was genau ist Sales GPT? Und welche Funktionen hat es? Lesen Sie mehr in diesem Wissensartikel.

Inhalt

Was ist Sales GPT?	2
Wie funktioniert Sales GPT?	2
Was sind die Vorteile von Sales GPT?	2
Welche Funktionen hat Sales GPT?	5
Wie kann künstliche Intelligenz Sales Teams helfen?	5
Fazit	6
Kontakt	7

Was ist Sales GPT?

Sales GPT ist ein generatives KI-Tool, das von Salesforce als Teil seines Sales Cloud-Angebots entwickelt wurde. Es soll die Art und Weise verändern, wie Vertriebsteams arbeiten und mit Kunden interagieren. Sales GPT nutzt generative KI-Funktionen, um verschiedene Aufgaben zu automatisieren und personalisierte Inhalte für Vertriebsmitarbeiter zu generieren. Es ist Teil der umfassenderen Bemühungen von Salesforce, KI und datengesteuerte Erkenntnisse zu nutzen, um das Kundenerlebnis zu verbessern und die Produktivität des Unternehmens zu steigern. Neben generativen KI-Tools für das Marketing, den Service sowie viele weitere Salesforce Clouds gibt es auch das GPT für die Sales-Abteilung, das dabei hilft, Prozesse zu automatisieren und das Arbeiten für Vertriebsteams zu erleichtern.

Wie funktioniert Sales GPT?

Mit Sales GPT können Vertriebsmitarbeiter von Funktionen wie der automatischen Erstellung von Kunden-E-Mails, Anrufzusammenfassungen und Kundenrecherchen profitieren. Diese Automatisierung trägt dazu bei, die Akquise zu rationalisieren und spart den Vertriebsmitarbeitern wertvolle Zeit. Durch die Einbettung generativer KI in den Arbeitsablauf zielt Sales GPT darauf ab, die Vertriebsproduktivität zu steigern und Verkäufern zu ermöglichen, schneller und intelligenter zu arbeiten.

Sales GPT von Salesforce wird von Einstein GPT unterstützt, einer bewährten generativen KI-Technologie, die auf Echtzeitdaten basiert.

Was sind die Vorteile von Sales GPT?

- **Zeitsparende Automatisierung:** Sales GPT automatisiert verschiedene Aufgaben wie die Erstellung von Kunden-E-Mails, Anrufzusammenfassungen und Kundenrecherchen. Durch diese Automatisierung wird die Akquise rationalisiert und wertvolle Zeit für die Vertriebsmitarbeiter freigesetzt, damit sie sich auf den Aufbau von Beziehungen und den Abschluss von Geschäften konzentrieren können.

- **Personalisierte Kundeninteraktionen:** Mit Sales GPT können Vertriebsmitarbeiter personalisierte und datengestützte E-Mails für jede Kundeninteraktion erstellen. Dies trägt zu einem maßgeschneiderten und ansprechenden Kundenerlebnis bei, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit und höheren Konversionsraten führt.
- **Gesteigerte Produktivität:** Durch die Einbettung generativer KI in den Arbeitsablauf steigert Sales GPT die Produktivität des Vertriebs. Es macht manuelle Notizen während der Anrufe überflüssig und bietet Echtzeit-Einsichten und Empfehlungen, sodass Vertriebsmitarbeiter schneller, intelligenter und effizienter arbeiten können.
- **Datengesteuerte Einblicke:** Sales GPT stützt sich auf Echtzeitdaten, so dass Vertriebsmitarbeiter auf relevante Informationen und Erkenntnisse zugreifen können, um die Bedürfnisse und Präferenzen der Kunden besser zu verstehen. Dieser datengesteuerte Ansatz hilft den Vertriebsteams, fundierte Entscheidungen zu treffen und gezieltere Vertriebsstrategien zu entwickeln.

Insgesamt versetzt Sales GPT die Vertriebsteams in die Lage, ihre Arbeitsabläufe zu optimieren, Kundeninteraktionen zu personalisieren und bessere Verkaufsergebnisse zu erzielen, indem sie generative KI und Echtzeitdaten nutzen.

Welche Funktionen hat Sales GPT?

Sales E-Mails

In Sekundenschnelle können persönliche und datengestützte E-Mails für jedes Verkaufsgespräch generiert werden, ganz automatisch.

Call Summaries

Während Verkaufsgesprächen werden laufend Zusammenfassungen und Aktionspunkte erstellt, damit die Vertriebsmitarbeiter keine Notizen mehr machen müssen und im Anschluss an das Gespräch nicht mehr aufwändig die nächsten Schritte planen müssen. Dadurch werden Geschäfte schnell vorangetrieben.

Sales Assistant

Bei jedem Schritt des Verkaufszyklus können die anfallenden Arbeiten delegiert werden, von der Kundenrecherche über die Vorbereitung von Meetings bis hin zur Aktualisierung Ihres CRM.

Einstein GPT Trust Layer

Jeder weiß dass die Kundendaten eines Unternehmens sensibel sind und nicht mit einem nicht vertrauenswürdigen KI-Modell in Berührung kommen sollten. Durch die Einstein GPT Trust Layer sind die Kundendaten des Unternehmens geschützt und Mitarbeiter können während der Benutzung jedes KI-Modells die Daten unter Verschluss halten.

Einstein Conversation Insights

- Customer Signals: Dieses Tool gibt wichtige Einblicke in Verkaufsgespräche, um Geschäfte schnell voranzutreiben.
- Call Transcription and Next-Step Guidance: Anrufe werden automatisch erfasst und transkribiert und die Bearbeitung durch die Mitarbeiter wird verbessert.
- Self-Serve Seller Onboarding: Die Anlaufzeit wird verkürzt, indem erfolgreiche Verkaufsgespräche mit neuen Mitarbeitern geteilt werden können.

Buyer Assistant und Einstein Relationship Insights

- Buyer Assistant: Leads werden schneller qualifiziert und von der Unternehmenswebseite schnell an Mitarbeiter weitergeleitet.
- Relationship Mapping: Starke Beziehungen können durch freundliche Intros und klare Kommunikation mit Entscheidungsträgern aufgebaut werden und das Verkaufen verbessern.
- Data Collection und Matching: Wichtige Informationen aus relevanten Quellen im Internet können direkt in das CRM-System eingespeist und bestehende Datensätze automatisch mit den neuen Informationen aktualisiert werden.

Sales Cloud Einstein

- **AI-Driven Deal Insights:** Mit KI-gestützten Insights erhält man die Informationen, die man braucht, um sich auf das richtige Geschäft zur richtigen Zeit zu konzentrieren.
- **Activity Data Syncing and Contact Creation:** Das CRM wird auf dem neuesten Stand gehalten, indem die Verkaufsdaten automatisch erfasst und synchronisiert werden.
- **Predictive Forecasting:** Zuverlässige Prognosen mit datenbasierten KI-Vorhersagen und Erklärungen.

Wie kann künstliche Intelligenz Sales Teams helfen?

Die Einführung von generativer Künstlicher Intelligenz (KI) im Vertrieb und Service birgt ein enormes Potenzial, um Kunden besser zu bedienen, effizienter zu verkaufen und die Kundenserviceleistung zu verbessern. Laut einer aktuellen Umfrage glauben 61% der Vertriebsmitarbeiter, dass generative KI ihnen helfen wird, ihre Kunden besser zu bedienen. Ebenso sind 61% der Mitarbeiter der Meinung, dass generative KI ihnen dabei helfen wird, effizienter zu verkaufen. Darüber hinaus geben 63% der Servicefachleute an, dass diese Technologie ihnen helfen wird, ihre Kunden schneller zu bedienen.

Diejenigen, die bereits generative KI nutzen, berichten von positiven Ergebnissen. Unter den Befragten, die die Technologie bereits einsetzen, haben 84% der Vertriebsmitarbeiter angegeben, dass sie durch die Verbesserung und Beschleunigung von Kundeninteraktionen den Umsatz in ihrem Unternehmen steigern können. Ebenso stimmen 90% der Service-Profis, die generative KI nutzen, zu, dass sie damit ihre Kunden schneller bedienen können.

Trotz dieser vielversprechenden Ergebnisse gibt es jedoch Hindernisse bei der Einführung von KI im Vertrieb und Service. Qualifikationsdefizite und Ängste um den Arbeitsplatz behindern die Akzeptanz und Nutzung von generativer KI. Viele Vertriebs- und Serviceprofis sind unsicher, ob sie generative KI effektiv und verantwortungsvoll einsetzen können. In der Tat geben 48% der Service- und 39% der Vertriebsprofis an, dass sie befürchten, ihren Job zu verlieren, wenn sie nicht lernen, wie man generative KI bei der Arbeit einsetzt.

Ein weiteres Hindernis ist die mangelnde Datenkenntnis. Laut der Umfrage geben 63% der Vertriebsmitarbeiter und 58% der Servicefachleute an, dass die Daten ihres Unternehmens nicht

richtig für generative KI eingerichtet sind. Dies deutet darauf hin, dass es noch Verbesserungsbedarf gibt, um die Dateninfrastruktur entsprechend anzupassen.

Darüber hinaus besteht bei vielen Mitarbeitern noch Skepsis gegenüber der Leistungsfähigkeit von KI. Sie sind der Meinung, dass menschliche Überwachung und Überarbeitung notwendig sind, um einen Job richtig zu machen. Auch das Thema Datensicherheit spielt eine große Rolle und erzeugt Bedenken.

Es ist wichtig, diese Bedenken ernst zu nehmen und die Mitarbeiter über die Möglichkeiten und Vorteile von generativer KI aufzuklären. Schulungen und Weiterbildungen können dazu beitragen, das Vertrauen in die Technologie zu stärken und die Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, generative KI effektiv und verantwortungsvoll einzusetzen. Nur so können Unternehmen das volle Potenzial von generativer KI im Vertrieb und Service ausschöpfen und ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern.

Fazit

Mit Sales GPT wird generative KI erfolgreich in die Sales Cloud eingebaut und unterstützt die Mitarbeitenden indem Zusammenfassungen, nächste Schritte und hilfreiche Insights automatisch generiert werden. Dadurch sparen die Mitarbeitenden außerdem Zeit mit monotonen oder zeitaufwendigen Arbeiten und können sich auf andere Dinge fokussieren. Des Weiteren werden Verkaufsgespräche erfolgreicher und Kunden können schneller gewonnen werden, da Sales GPT dabei hilft, Interaktionen zu personalisieren und das Vertrauen von Kunden zu gewinnen. Die eingebaute Einstein Trust Layer beseitigt derweil alle Sicherheitsbedenken, die bei der Benutzung von KI mit vertrauenswürdigen Daten normalerweise aufkommen.

Mehr zu Sales GPT finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/sales/?d=cta-body-promo-8>

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.