

开心的员工 等于 满意的客户



我们的客户畅谈重新塑造企业销售， 以更好地服务于他们的客户和员工。

业界领先的企业是如何利用数字化思维和技术，并与销售目标联系起来？这些企业如何使用数字化技术来提高员工的参与度，降低销售成本，并最终提高销售业绩？

在这个报告中，我们为大家总结了埃维诺客户和思想领袖的观点，希望能帮助大家深入了解数字化销售和服务。

用数字化技术武装您的销售团队的四大理由：

- 数字化销售的确有效。研究表明，数字化销售团队能帮助企业增加收入，提高效率。
- 好的员工体验带来更满意的客户。赋能员工，他们会倍受鼓舞，想方设法为客户提供更多更优质的服务。
- 掌握数字化技能对于销售团队来说至关重要，它代表了在客户面前企业品牌的面貌，也帮助企业吸引潜在未来销售团队。
- 您的竞争对手已经在使用数字销售技术，行业竞争只会愈演愈烈。

排名前三的挑战

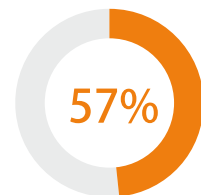
- 数字化销售团队是一个漫长的旅程。团队需要建立一致的目标，通过制定一些可衡量的指标，促使团队一起不断地改进。
- 销售人员的思维模式需要改变。IT 部门也同样需要适应更快的节奏，相对于以往周期长而昂贵的全球性项目，IT 部门需要启动更多敏捷的试点性项目中来。
- 安全性仍然是数字化销售所关注的重要问题。

如何实现数字化销售： 提高信息的访问度

更好地运用分析是企业成功的基石。让销售团队随时随地获取有用信息必将能帮助其提高工作效率。在现实生活中经常让销售尴尬和恼火的是，销售无从了解企业与某个客户发生着其他的互动和对话。经常会发生几个部门的销售人员同时想将产品卖给同一客户的情况。



的时间被销售们真正
用于销售，或跟进新
的销售商机。



的销售总监们认为提
高销售团队的效率是
他们首要的目标。

UPM 全球人力资源总监 Riitta Savonlahti 表示，让销售团队获得他们所需的信息是数字化销售所带来的优势之一。“它提高了企业内部信息的透明度。通过为销售团队提供的有效的工具，他们能够更深入地了解企业的信息，并立即获取工作中所需的数据。”

“今天，超过2000个社区使用富士通数字化工作平台共享与交流知识和信息……为客户提供更快，更有创意的解决方案，同时也提高了客户的留存率。”

Takahiko Kouketsu,
富士通IT战略部高级副总裁

数字化销售和服务-埃维诺客户的观点

“如果[员工]能够更快、更好地做出决策，这无疑提高了他们的工作效率。”

Riitta Savonlahti ,
UPM全球人力资源主管

Digital Workplace Group 的创始人兼《数字文艺复兴时期》(Digital Renaissance of Work)的合著者保罗·米勒(Paul Miller)表示：“这一切关乎于确保在对的时间和地点把销售们工作中所需的重要数据传输到其平板电脑和手机上,为销售们提供实用的应用,实时地推送一手资讯,比如：热门的市场研究内容等。销售团队必然需要时常外出与客户见面,如果他们仍然能够像坐在办公室一样接受到他们所需要的信息,无疑会让他们倍受鼓舞。”

为每个人量身定做合适他的数字化工作平台 由人来主导的，而非技术：

另一个成功转型成为数字化工作平台的重要因素是让员工自己创造,Cavin Green, Boston Pizza International 技术副总裁如是说。他强调企业的数字化转型不是(或不仅仅是)一个由业务驱动的行为,而是由员工参与并塑造的。

“我真的相信这是一个自下而上的模式。这不完全决定了我们做什么,但肯定会影响到供需关系,以及企业关注的重点。”

Trevor Hardy, The Future Laboratory 的 CEO 认为,数字化工作平台正在变得更富有个性化。正确地说,通过发挥销售团队的优势和偏好,以及他们喜欢的工作和思考方式将最终帮助企业充分发挥优势。数字化工具还可以支持各种各样的销售风格,并随时捕获有关其工作方式的反馈,因此可以不断进行调整。

当然,得到领导层的支持也至关重要。UPM IT 主管 Janne Vuopala 表示：“一定要让企业高层了解数字化能帮助企业提高生产率。花时间让他们了解,得到他们的认同。如果他们不了解和不认同新的工具和系统,那么数字化转型就不会成功。”

“拥有更加流畅的数字化工作平台有利于企业中的每个人实现最佳成果。如今销售流程越来越多的由数据驱动,并且对预见性要求大大提高,数字化功罪平台对销售人员愈加重要。”

Trevor Hardy, CEO, The Future Laboratory

结论

“任何有也许我们可以什么都不做就实现数字化工作平台”的想法的企业都危在旦夕。很多忽视了数字化转型的企业可能最终会被淘汰。”

Paul Miller, Founder, Digital Workplace Group 创始人

请登录网站阅读更多,从埃维诺的客户和行业思想领袖的见解中获得关于数字化销售和服务的详细内容。

<https://www.avanade.com/zh-cn/solutions/digital/digital-sales-and-service>



埃维诺是全球领先的数字化创新领导者,通过人的力量和微软生态系统,为客户提供数字化服务,商业解决方案,以设计为驱动的用户体验。埃维诺将丰富的行业及商业知识以及先进的科技相结合,为客户以及他们的客户实现价值。
© 2017 埃维诺公司保留所有权利。埃维诺名称和商标是在美国和其他国家的注册商标。其他品牌和产品名称均为各所有者的商标。