

Gartner a estimat care sunt tehnologiile ce vor influenta vânzarile în urmatorii cinci ani

Tehnologii precum inteligenta artificiala (AI) generativa, geamanul digital (digital twin) al clientului sau realitatea augmentata/realitatea virtuala (AR/VR) vor transforma vânzarile în urmatorii cinci ani, arata estimarile Gartner, publicate miercuri în cadrul analizei "7 Technology Disruptions Affecting Sales Through 2027".

Conform consultantilor, în ceea ce priveste Inteligenta Artificiala (AI) generativa, aceasta poate produce o varietate de continut nou, cum ar fi imagini, videoclipuri, muzica, voce, text, cod software si design de produse. Pe acest fond, Gartner anticipeaza ca, pâna în 2025, trei din zece (30%) mesaje produse de organizatiile mari vor fi generate sintetic.

O alta tehnologie inovatoare care va influenta segmentul vânzârilor se refera la "clientii-masina" - actori economici non-umani care obtin bunuri sau servicii în schimbul platilor. Cercetarile Gartner arata ca directorii executivi si CIO cred ca o cincime dintre veniturile lor totale ar putea proveni de la clientii-masina, pâna în 2030.

De asemenea, geamanul digital al clientului este o reprezentare virtuala dinamica a unui client, care încorporeaza date de la persoane si executa teste pentru mesajele de vânzari, procesele de vânzari si campanii de marketing pentru a prezice ce functioneaza si ce nu functioneaza pentru respectivul client. În acest context, se preconizeaza ca piata software si a serviciilor pentru "gemeni digitali" va ajunge la 150 de miliarde de dolari la nivel mondial, pâna în 2030, fata de 9 miliarde de dolari, în 2022.

În ceea ce priveste realitatea augmentata si realitatea virtuala, pâna în 2025, o pondere de 80% dintre interactiunile de vânzari B2B între furnizori si cumparatori vor avea loc pe canalele digitale, ceea ce înseamna ca organizatiile de vânzari trebuie sa caute în mod activ noi modalitati de a interactiona cu clientii, noteaza Gartner. Previzuniile evidentiaza ca, în urmatorii cinci ani, AR/VR ar putea fi un canal de vânzari esential de utilizat în întâlniri de vânzari, demonstratii de produse si instruire în vânzari.

O alta tendinta tehnologica pe segmentul vânzârilor vizeaza aparitia oamenilor digitali, adica reprezentari interactive, bazate pe inteligenta artificiala, care prezinta unele dintre caracteristicile, personalitatea, cunostintele si mentalitatea unei persoane. Analizele de specialitate releva faptul ca, pâna în anul 2026, jumatate dintre cumparatorii B2B vor interactiona cu un om digital într-un ciclu de cumparare.

Totodata, tehnologia Emotion AI poate contribui pozitiv prin alterarea capacitatii empatice a vânzatorilor si modificarea angajamentului cumparatorului, precizeaza Gartner. "Pâna în 2024, identificarea emotiilor prin inteligenta artificiala va influenta aproximativ jumatate din reclamele online pe care le vad cumparatorii. Aceasta va putea citi reactiile de chipuri, precum si e-mailuri si va putea determina ce anunturi vor functiona pentru un anumit cumparator", subliniaza sursa citata.

Cea de-a saptea tehnologie care va influenta vânzarile este multimodalitatea, ce va ajuta liderii de vânzari sa faca fata provocarilor legate de datele necesare în procesul decizional. Astfel, pâna în 2025, o pondere de 70% dintre toate interactiunile vânzator-cumparator B2B vor fi înregistrate pentru a extrage informatii despre concurenta, tranzactii si piata folosind AI, învățarea automata (ML) si procesarea limbajului natural (NLP).

Gartner, Inc. (NYSE: IT) este o companie americana de consultanta si cercetare în IT, ce ofera o perspectiva obiectiva si utila pentru directori si echipele lor.