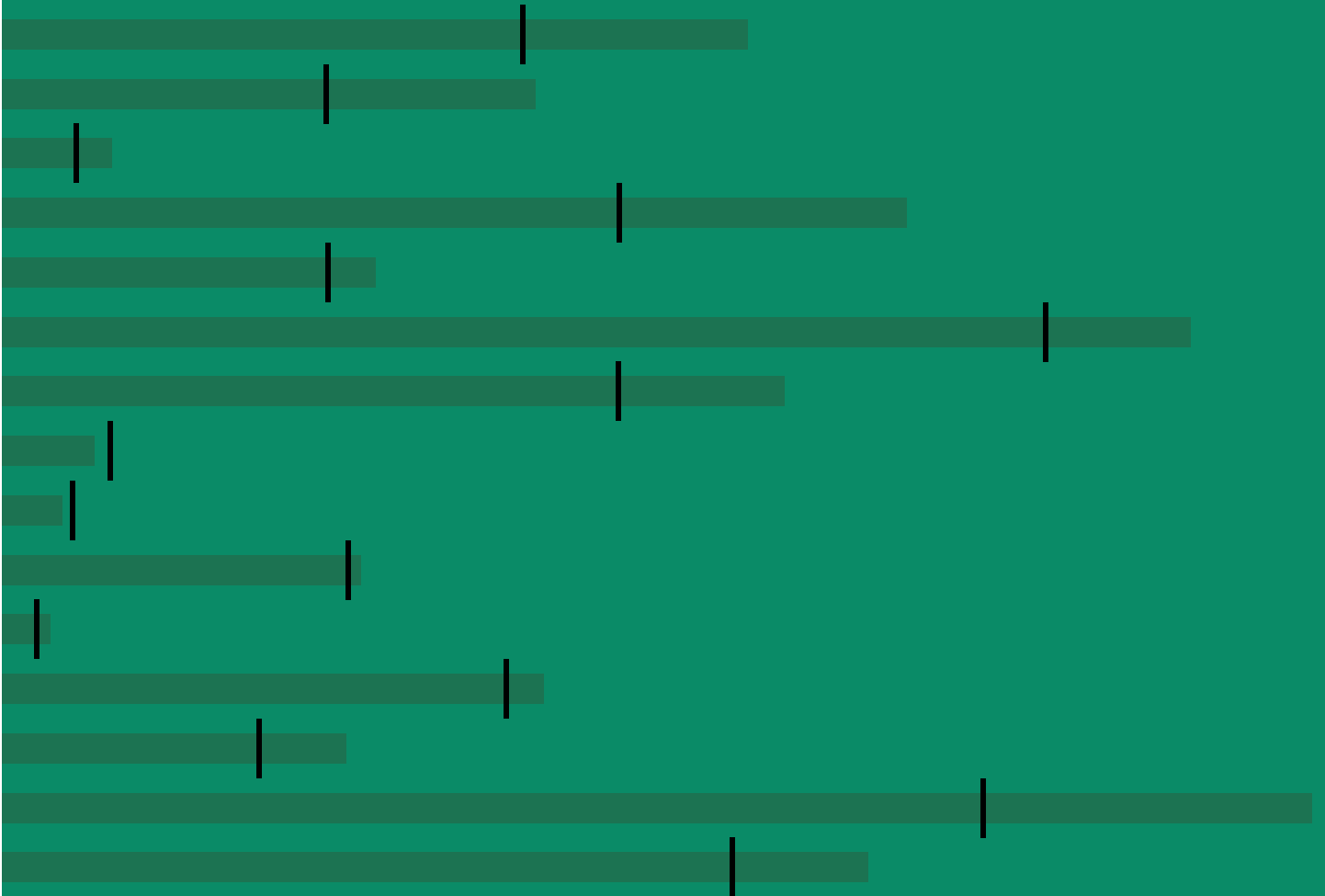




# 借助数据成为销售运营 创新者



您是不是销售运营创新者？您是否能够获得进行实时或准实时决策所需的可操作见解？您是否是高级分析的支持者，是否在带领团队使用数据驱动型见解获得更大的成功？当今的销售运营团队正在战略层面做出至关重要的贡献 — 因为人们越来越认识到，要获得竞争力，就必须确立数据分析在组织中的核心地位。

如今存在大量数据 — 事实上，每天的数据生成量达 2.5 QB（根据 IBM 的统计）。虽然销售部门在接受和应用数据方面通常比较迟缓，但销售数据革命已呈现出水到渠成之势。其他业务部门也纷纷采取顺应分析潮流的行动，无论企业规模大小，数据分析已成为受到高度重视的优先事项和投资。

销售运营部门需要借助高级数据分析成为蒸蒸日上的现代销售组织，这既是显而易见的机会，又是无法逃避的业务需求。以下三种做法可以实现至关重要的改变，并帮助销售部门获得全新的视角。

## 目录

做法 1：选择适用于新时代销售活动的分析技术 .....	3
做法 2：从被动的数据分析转变为有计划有目的的数据分析 .....	3
做法 3：应用高级分析技术来实现最大业绩和最大成效.....	5
现实成功案例：多个品牌实现销售运营升华 .....	5
销售运营是提高绩效的秘密武器 .....	6



## 做法 1：选择适用于新时代销售活动的分析技术

如今，买方行为正在发生显著变化，销售运营部门必须预判相关趋势。您的团队可能正在实施 Square、Venmo、Workfront 和 Eloqua 之类的平台，或者正在考虑采用区块链之类的新兴技术。同时，您还必须保留一些受欢迎的旧式系统，因为一些客户不会很快地采用创新技术（例如语音交易功能）。

除了来自客户的外部压力，您还要应对正在发生的内部转变——销售日益成为一项“团队运动”。许多产品不再由某位销售人员单枪匹马地销售，而是由团队共同销售。团队成员包括销售工程师、销售顾问、分析师以及行业或产品专家；这些成员相互协作，共同确定符合客户需求的产品。

现代销售环境瞬息万变，整个销售团队都必须能够灵活应变，销售运营人员更是如此。考虑到这些变化和压力，销售运营部门必须知道自己的团队如何适应客户的需求，还必须在技术堆栈不断增长的背景下，对优先技术投资进行评估。

在整合不同销售技术时，您添加的每种产品或解决方案都会让公司的数据和 IT 系统更加复杂。但如果在花费大量时间和投资经费后，您仍然不能对您的所有数据进行全面处理，您就应该思考这个问题：“这些技术到底可以提供怎样的帮助？”

要真正了解销售部门使用的各种不同系统中的数据（及其详细信息），并将其转化为可以付诸行动的见解，您需要一种灵活的集成式分析平台。您选择的解决方案应该能够加强沟通，提高透明度，促进理解，同时提供覆盖所有销售活动的全方位视图。可扩展的企业级数据分析平台可以让您获得前所未有的能力。销售团队可以获得正确的信息并清楚地看到他们需要进行哪些调整，因此能够提高预测的准确性、更好地设置配额、更有效地管理管道。

## 做法 2：从被动的数据分析转变为有计划有目的的数据分析

我们可以从采用率指标清楚地看到，多数销售团队都有很大的空间来扩展数据和分析活动。这项工作不可能一蹴而就；企业的各个层级都必须实现文化转变。实施数据分析解决方案的组织会看到显著成效：[麦肯锡公司发现](#)，通过构建以数据分析和技术为基础的世界级销售运营功能，公司的销售效率一次性可以提升 20% 至 30%，并持续实现高达 10% 的年度增长。



那么，如何在您的组织开始重构销售团队文化、实现数据分析的优势呢？我们有如下一些建议。

- **重新思考人才特征：**聘用和培养具备如下能力的人才（尤其是数据科学家）：既能够围绕销售数据构建适当的问题，又能够执行分析并解释数据的含义。
- **重新审视销售流程：**考虑业务节奏，留意每周流程及月度、季度和年度流程（无论您属于哪个业务组，位于哪个国家/地区）。将销售分析嵌入不同的流程，例如帐户和区域规划以及商机管理工作流。
- **简化 IT 路线图：**通过优化型 IT 基础设施将各种要素联系起来，对数据来源进行评估，确定销售数据的主记录源。为了保持数据完整性，数据管控在这项工作中不可或缺。这场“[实施管控框架](#)”网络讲座将说明业务和 IT 部门可以通过平衡敏捷性和数据控制能力为企业带来怎样的好处，以及制定数据管控流程时需要考虑哪些因素。
- **投资时应考虑所确定的数据模型：**采用能够提供 360 度客户视图并且支持微观细分的数据模型。评估商业智能技术时，请务必选择可以提供全面数据视图的数据分析平台。
- **力图为销售员提供及时的见解：**在最关键的时间为销售员提供这种全面的数据视图和相应的见解。

此外：

- **密切关注您的销售人员；**为此，您需要安排时间了解他们的绩效，他们听到的消息，以及哪些做法有效、哪些做法无效。
- **在 CRM 系统上添加数据分析层；**为此，您需要技术部门的帮助，目的是提高可预测性，改善规划质量。
- **在部署数据功能时侧重销售规划，**而不是项目管理。这意味着将范围扩大到基本客户数据之外，并使用高级分析来找出预测性特征，针对已经完成购物准备的客户，为相应的商机配置适当的资源。



## 做法 3：应用高级分析技术来实现最大业绩和最大成效

正确的分析平台可以将您的所有数据汇聚在一起，让您能够成为销售运营创新者，以及销售团队的重要顾问——更重要的是，您可以为组织做出战略性贡献。

那么，在何处应用高级分析才能为团队带来最大助益呢？如果您的任务涉及策略和规划支持、销售能力提升、项目管理和绩效管理，分析可以起到重要作用。第一步是与销售领导讨论重点用例，并就工作重点达成一致。

有些人可能更希望使用高级分析来对交易流进行基于帐户或客户特征的细分。团队还有可能希望使用数据驱动型标准重新评估和修改雇用流程，或者调整绩效评估和奖励方法。此外，降低风险也是多数销售团队（尤其是销售领导和客户代表）的一个重要考虑事项。所有组织还可以使用高级分析来了解影响客户流失率或供求关系的可变因素，从而在这些方面实现有效变革。

### 现实成功案例：多个品牌实现销售运营升华

#### Cisco

Cisco 的销售团队需要解决报告不一致的问题，该问题源于不同的数据源和过时的电子表格报告。销售运营团队从数百个孤立的报告解决方案转移到一个灵活、敏捷和安全的企业解决方案，借助功能强大的高级分析和可视化从自己的数据存储仓库中收集动态的可操作销售见解。该团队因此能够更加有效地完成临时报告，并通过季度性的业务和销售漏斗评审直接实现改进。

#### International Game Technology PLC (IGT)

IGT 的销售团队一度受困于陈旧的产品数据，这使他们无法替换性能不佳的机器。该团队将分析功能集成到自己的 CRM 解决方案 (Salesforce) 中，从而能够随时随地监控游戏性能，检查订单状态，进行管道分析。这样，销售部门可以在恰当的时机，实施有利于客户和自己公司的操作。



## Stryker Endoscopy

Stryker Endoscopy 发现他们很难对自己的 ERP 系统数据进行访问、聚合和格式设置，因此也很难将这些数据转化为可操作见解。他们利用自助式数据发现功能来推动企业销售及运营绩效流程。该公司无需再不停地“救火”，这种状态曾让他们无法在销售和营销之间进行战略和运营规划（还导致他们错过了价值数百万美元的商机）。该公司现在可以查看长期的供需情况和订单延期交付风险。

## 销售运营是提高绩效的秘密武器

掌握了功能强大的数据驱动型见解，您就能够在整个公司的其他合作伙伴（例如财务部门、人力资源部门、IT 和营销部门）之间更好地发挥连接点的作用。加强与这些组织的合作有利于实现更好的销售规划和更有效的雇用流程，还可以促进能力培养、销售线索管理、新市场开发等等。

您不用再仓促应对希望了解绩效的团队成员和领导发出的各种请求，因为您随时可以提供数据驱动型见解和建议。不仅如此，这些见解和建议还可以实时反映业务节奏，提供前瞻性视角。

此外，通过适用于数据分析的预测技术和人工智能技术，您还可以提高成本效益。在人力资源领域，增加人员数量并非一种可持续的做法，这是长久以来的一个难题。如果使用预测技术来确定在哪里部署资源可以获得最大助益，我们就可以减少人工需求量，提高标准化水平，甚至能够在进行扩展的同时降低成本。

如果您准备以前所未有的速度和深度探索自己的销售数据，请访问我们的 [Tableau 销售分析解决方案页面](#)，这里有大量关于数据和销售的一站式资源，可以帮助您和您的团队开创全新的局面，获得更好的机会。





## 关于 Tableau

Tableau 帮助人们将数据转化为可以付诸行动的见解。借助无所不能的可视化分析进行探索。只需点击几下即可构建仪表盘，进行临时分析。与任何人共享自己的工作成果，对公司发挥更大影响力。不仅是分析师在查看具体的销售业绩，销售主管也在审视管道的总体业绩，确定能否达到配额，进而实现公司的目标 — 每个岗位的人员都在使用 Tableau 查看和理解自己的数据。