

2015

# State of Sales

Technologie- en performance-inzichten  
van meer dan 2300 sales managers  
wereldwijd




Salesforce Research heeft een enquête uitgevoerd bij meer dan 2300 sales managers wereldwijd om te ontdekken:

- Wat de algemene doelen, struikelblokken en succesformules zijn van sales teams
- Hoe sales teams die uitstekend presteren zich ontwikkelen om de rest voor te blijven
- Waar de sales snel toeneemt zodat het bedrijf de komende 12-18 maanden sterk kan groeien

In dit rapport worden de sales trends van 2015 besproken en wordt ingegaan op de centrale rol van sales teams in een geïntegreerd platform voor succes bij klanten. In het rapport wordt de data die is gerelateerd aan de sales performance onderzocht om patronen te identificeren die leiden tot succes.

In dit rapport wordt onder 'goed presterende sales teams' verstaan: teams die continu weten te voldoen aan de steeds veranderende verwachtingen van (potentiële) klanten. Daarbij beoordelen goed presterende teams hun sales vaardigheden eerder als 'uitstekend' of 'zeer goed' en breiden zij hun sales team de komende 12-18 maanden uit.

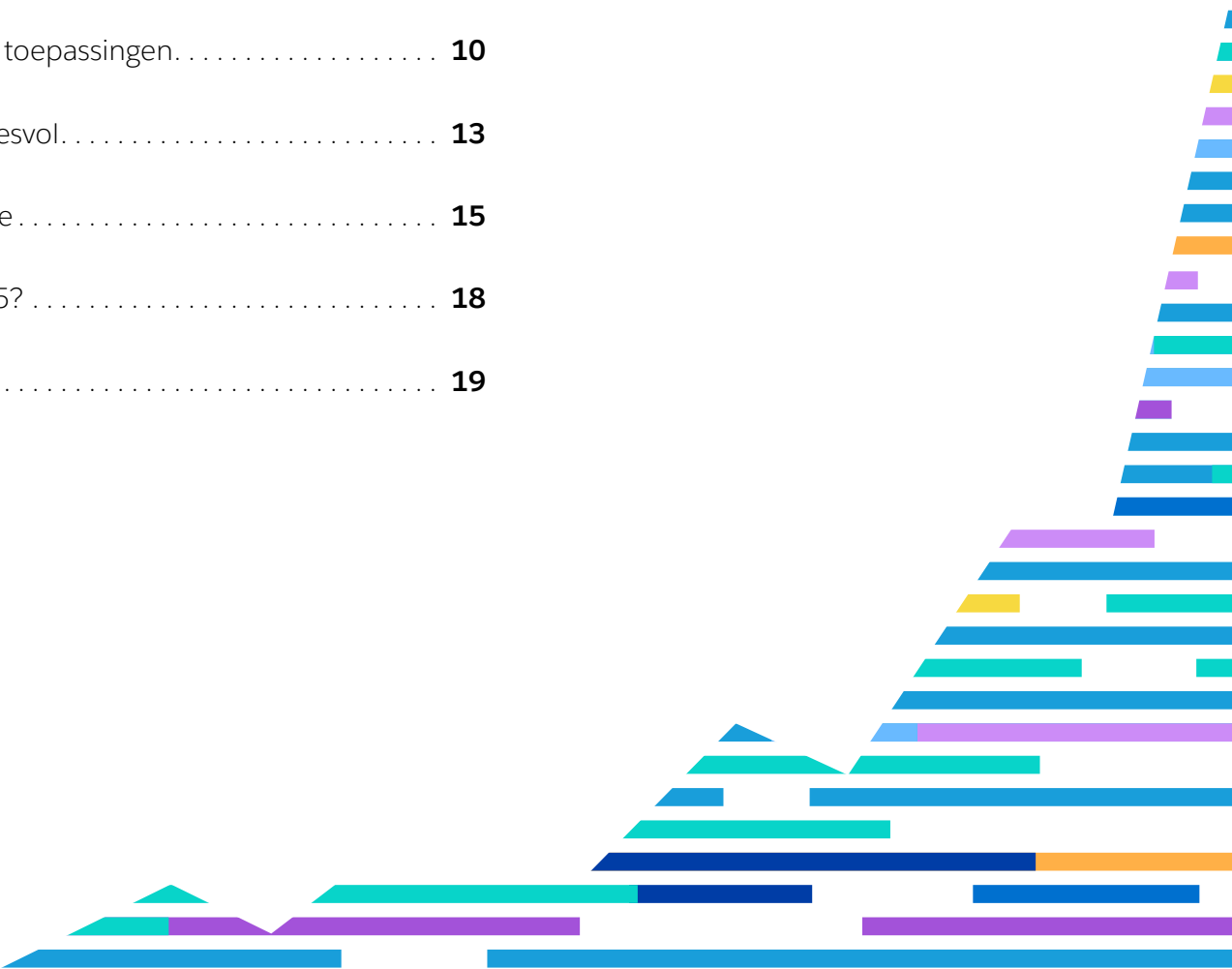
Deze enquête is in het begin van 2015 wereldwijd uitgevoerd onder 2372 sales managers in de Verenigde Staten, Canada, Brazilië, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Duitsland, Japan, Australië en Nieuw-Zeeland. Omdat de cijfers zijn afgerond, komen niet alle totaalpercentages in dit rapport uit op 100%. De respondenten waren onder andere klanten en contactpersonen die hadden toegezegd en derden.



*Salesforce Research, onderdeel van Salesforce, biedt datagedreven inzichten waarmee bedrijven de manier waarop zij succes behalen bij klanten kunnen transformeren.*



- Executive Summary ..... **4**
- Inleiding: De definitie van succes voor de leidende sales managers van nu ..... **6**
- Het gebruik van analytics door topteamen neemt toe ..... **7**
- Uitstekend presterende teams verkopen meer via mobiele toepassingen..... **10**
- Teams die samenwerken om te verkopen, zijn samen succesvol..... **13**
- Teams die uitstekend presteren, gebruiken veel technologie..... **15**
- Conclusie: Wat definieert een succesvol sales team in 2015? ..... **18**
- Bijlage ..... **19**



Vier belangrijke conclusies

Welkom in het tijdperk van goed geïnformeerde kopers, waarin gedrag en verwachtingen worden gevormd door de constante informatiestroom waar klanten altijd toegang toe hebben. Wat betekent deze nieuwe norm voor de sales teams? En hoe onderscheiden uitmuntende sales managers zich van degenen die net hun hoofd boven water houden? Ons onderzoek laat vier duidelijke trends zien:

## 01 | **De topteams gebruiken steeds vaker analytics.** (zie pagina 7)

Als er analytics wordt gebruikt, gaat het waarschijnlijk om een winnende sales organisatie. Sterk presterende sales teams gebruiken 3,5x vaker sales analytics dan slecht presterende teams. Bij teams op alle niveaus zal het komende jaar het gebruik van sales analytics met 58% toenemen. Slimme verkoop, gestimuleerd door technologieën zoals predictive analytics, krijgt meer aandacht van sales teams. Naar verwachting zal in de komende 12-18 maanden 77% van de teams die uitstekend presteren hier gebruik van gaan maken.

## 02 | **Teams die uitstekend presteren, verkopen meer via mobiele toepassingen.** (zie pagina 10)

Er is een veel grotere kans dat succesvolle sales organisaties mobiele verkoopapps gebruiken, zodat ze overal zaken kunnen doen. Het is zelfs zo dat al bijna 60% van de uitstekend presterende sales teams gebruikmaakt van, of van plan is gebruik te gaan maken van een mobiele verkoopapp (2x meer dan slecht presterende teams). Onder de sales managers die zijn ondervraagd, zal het gebruik van mobiele sales apps de komende twee jaar meer dan verdubbelen (125% groei).



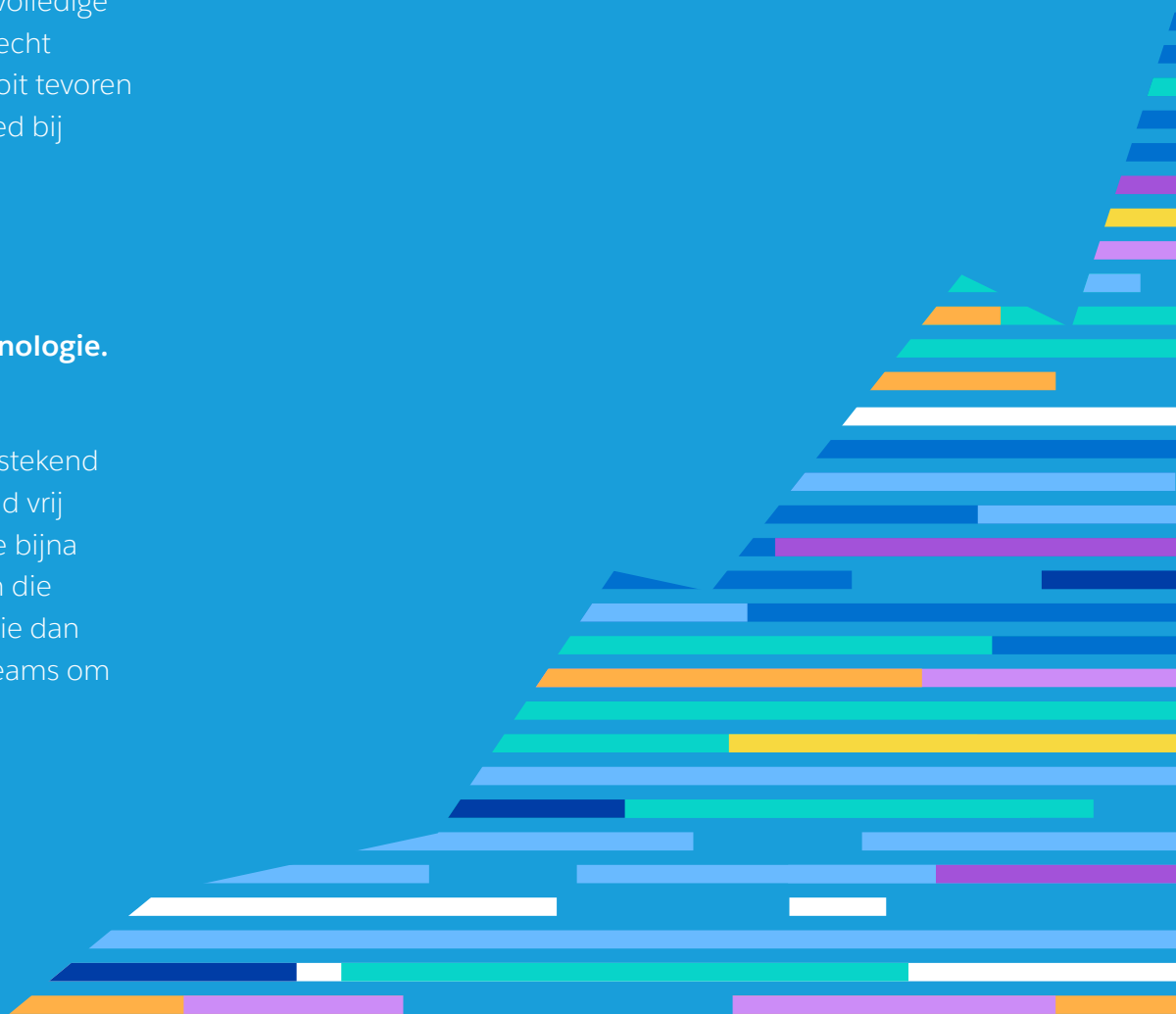
Vier belangrijke conclusies

## 03 | **Teams die samenwerken om te verkopen, zijn samen succesvol.** (zie pagina 13)

Er is heel wat voor nodig om excellente sales te realiseren. Uitstekend presterende teams vinden 3x vaker dat sales 100% of bijna de volledige verantwoordelijkheid is van de hele organisatie dan teams die slecht presteren. De beste teams leggen ook op meer manieren dan ooit tevoren contact met hun klanten en presteren 4,7 keer uitstekend of goed bij omnichannel sales interacties.

## 04 | **Teams die uitstekend presteren gebruiken veel technologie.** (zie pagina 15)

Voor het beheren van klantrelaties gebruiken sales teams die uitstekend presteren technologie om processen te versnellen en zo meer tijd vrij te maken voor het daadwerkelijke verkopen. Hierbij gebruiken ze bijna 3x zoveel functionaliteit dan slecht presterende teams. Degenen die uitstekend presteren gebruiken bijna 8x zo vaak meer technologie dan zij die slecht presteren. Dit illustreert de neiging van winnende teams om ieder onderdeel van het proces te optimaliseren.



# Inleiding: De definitie van succes voor de leidende sales managers van nu

Voor de '2015 State of Sales' enquête zijn meer dan 2300 sales managers wereldwijd gevraagd naar hun prioriteiten, uitdagingen, meetmethoden en strategieën voor dat jaar. Hier is een snelle inkijk in de status van sales.

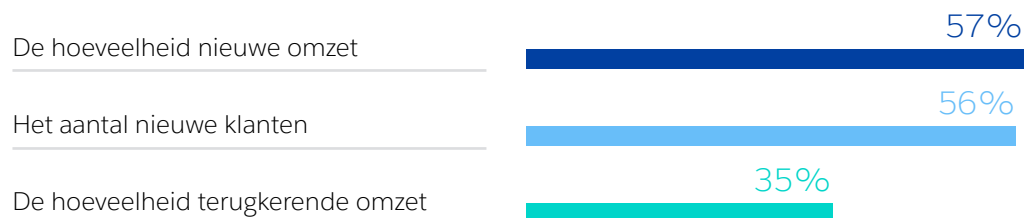
## Top 3 sales doelen

**Contact met de klant heeft prioriteit.** Dit suggereert dat sales managers het opbouwen van een groep loyale, betrokken klanten, in plaats van zich te richten op snelle, eenmalige transacties, essentieel vinden voor duurzaam succes.



## Top 3 kenmerken voor succes in sales

**Groei is het belangrijkste.** Het vergroten van de omzet door het uitbreiden van de klantenbasis is een belangrijker succesfactor dan het optimaliseren van de marge.



## Top 3 sales uitdagingen

**De markt bestaat veelal uit goed geïnformeerde klanten.** Sales teams voelen al langer de druk van toenemende concurrentie en prijzenoorlogen, maar het feit dat klanten steeds beter geïnformeerd zijn, zorgt voor nieuwe uitdagingen waarbij teams in realtime verbonden willen blijven.

# 58%

Ziet toegenomen concurrentie

# 55%

Ziet dat klanten op zijn naar de laagste prijs

# 47%

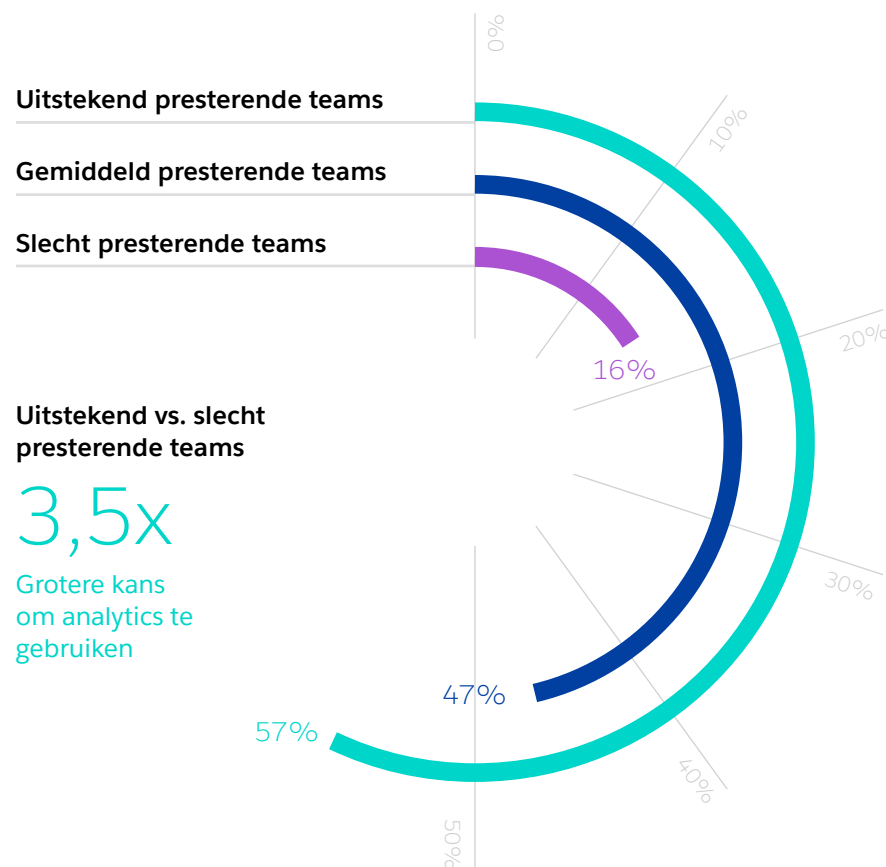
Ziet dat de behoeften van klanten steeds specifiekere worden

# 01 | Het gebruik van analytics door topteams neemt toe

Als er analytics wordt toegepast, is de kans groot dat het een succesvolle sales organisatie is. **Sterk presterende sales teams gebruiken 3,5x vaker sales analytics dan slecht presterende teams.** Topteams beoordelen hun vaardigheden op het gebied van sales analytics 4,6x vaker als uitstekend of erg goed dan teams die slecht presteren. Voor deze beste teams biedt analytics inzicht in klanten en helpt het te beoordelen waar ze hun energie op moeten richten om zo productief mogelijke gesprekken te voeren met (potentiële) klanten.

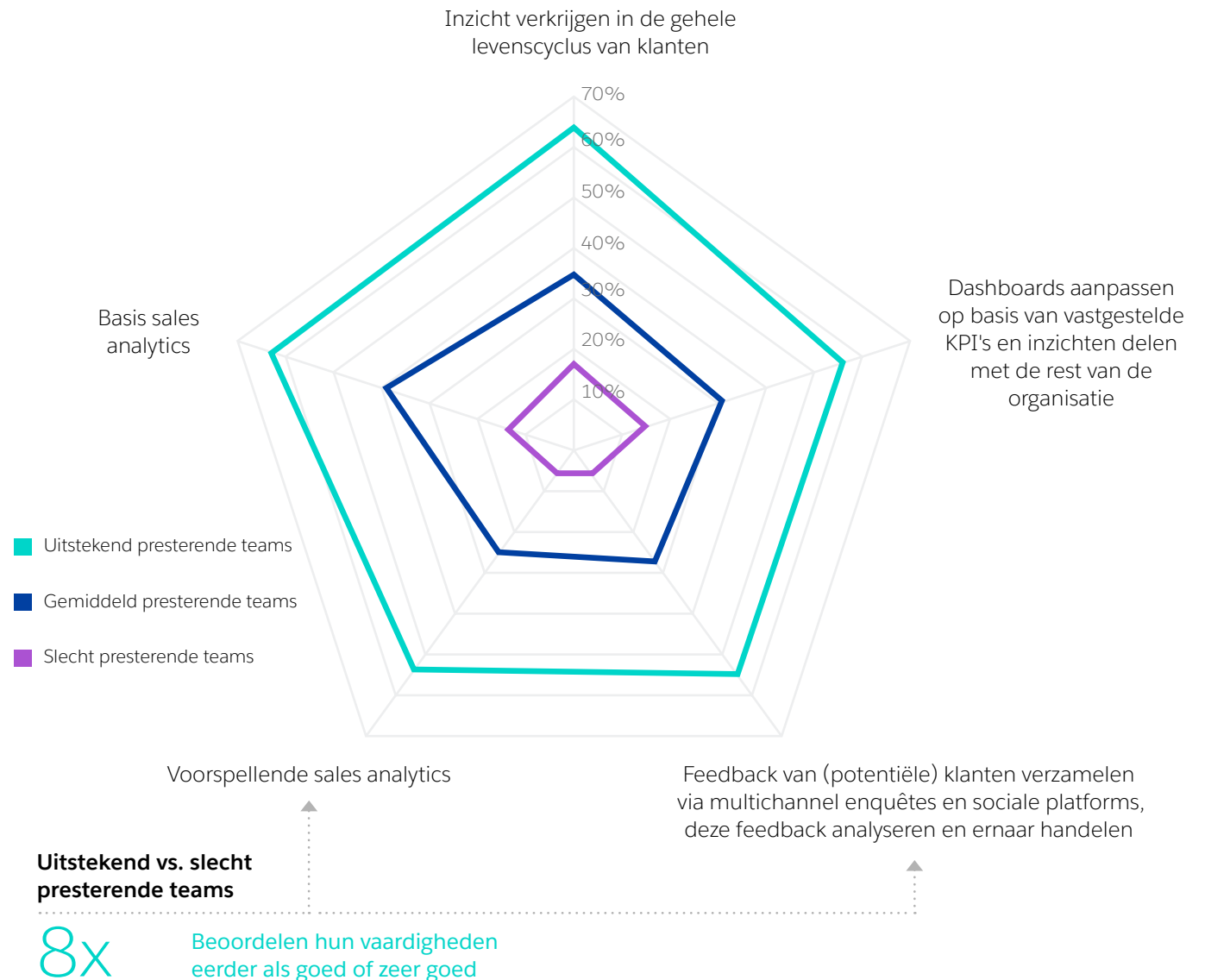
## Goed presterende sales teams maken 3,5x vaker gebruik van analytics dan slecht presterende teams.

*De kloof tussen 'gebruikers' en 'niet-gebruikers' van sales analytics wordt kleiner omdat slecht presterende teams in de komende 12-18 maanden 180% meer gebruik zullen maken van analytics.*



## Analytics wordt een belangrijke sales tool

Data analytics helpt sales teams betere beslissingen te nemen en te ontdekken waar verbetering mogelijk is. De beste sales teams verzamelen niet alleen gegevens van klanten, maar analyseren deze ook en zorgen dat hun acties hierop aansluiten. Zo kunnen zij betere beslissingen nemen waarmee succes bij klanten kan worden behaald. Hier ziet u het percentage sales managers dat hun vaardigheden op het gebied van sales analytics als goed of zeer goed beoordeelt.





# 01 | Het gebruik van analytics door topteams neemt toe

Succesvolle teams hebben al ontdekt wat analytics kan betekenen. Het bewustzijn bij alle andere sales teams stijgt en groeit naar verwachting door.

**Bij alle sales organisaties waar de enquête is gehouden, is er sprake van een stijging van 58% in het geplande gebruik van sales analytics tussen 2015 en 2016.** Omdat er zoveel nieuwe technologieën beschikbaar zijn waarmee sales medewerkers eenvoudiger in realtime inzichten krijgen, verwachten we dat sales organisaties hun vaardigheden op het gebied van sales analytics vergroten en verbeteren.

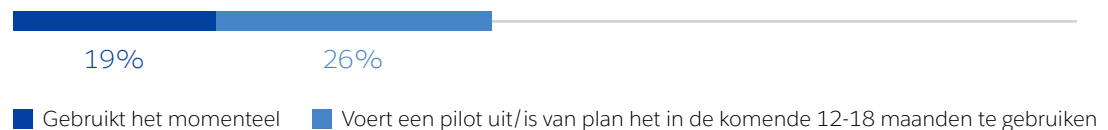
Momenteel wordt er relatief weinig gebruikgemaakt van “predictive analytics”, maar sales managers vonden het over het algemeen wel toegevoegde waarde bieden voor hun functie. Meer dan twee keer zoveel zijn van plan om de komende 12-18 maanden een pilot uit te voeren of het te gaan gebruiken (135% groei).

## Enorme groei verwacht in het gebruik van analytics

*Vierenzeventig procent van de verkoopleiders gebruikt sales analytics of is van plan de komende 12-18 maanden een pilot uit te voeren of het te gaan gebruiken.*



### Gebruik van predictive analytics



## 02 | Teams die uitstekend presteren, verkopen meer via mobiele toepassingen

Door het gebruik van smartphones, tablets en apps in de consumentenwereld is er ook zakelijk veel vraag naar continue mobiele toegang. Het is zeer waarschijnlijk\* dat succesvolle sales organisaties mobiele sales apps gebruiken voor allerlei zaken, van lead management tot sales forecasting. Zo kunnen ze overal zakendoen.

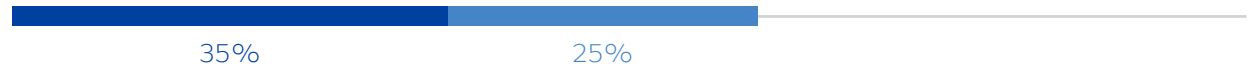
Het is zelfs zo dat bijna 60% van de succesvolle sales teams gebruikmaakt van een mobiele sales app of van plan is dit te gaan doen. **Uitstekend presterende teams maken 2x zo vaak gebruik van een mobiele sales app of hebben plannen dit te doen, dan slecht presterende teams.**

Onder alle ondervraagde sales managers zal het gebruik van mobiele sales apps de komende twee jaar meer dan verdubbelen. (125% groei).

### Met mobiele sales apps kunnen medewerkers inspelen op wat klanten willen

*De kans\* is groot dat uitstekend presterende verkoopteams al een mobiele verkoopapp gebruiken waardoor ze ook onderweg aan deals kunnen werken.*

#### Uitstekend presterende teams



#### Gemiddeld presterende teams



#### Slecht presterende teams



■ Biedt al een mobiele sales app      ■ Is van plan binnen twee jaar een mobiele sales app te creëren

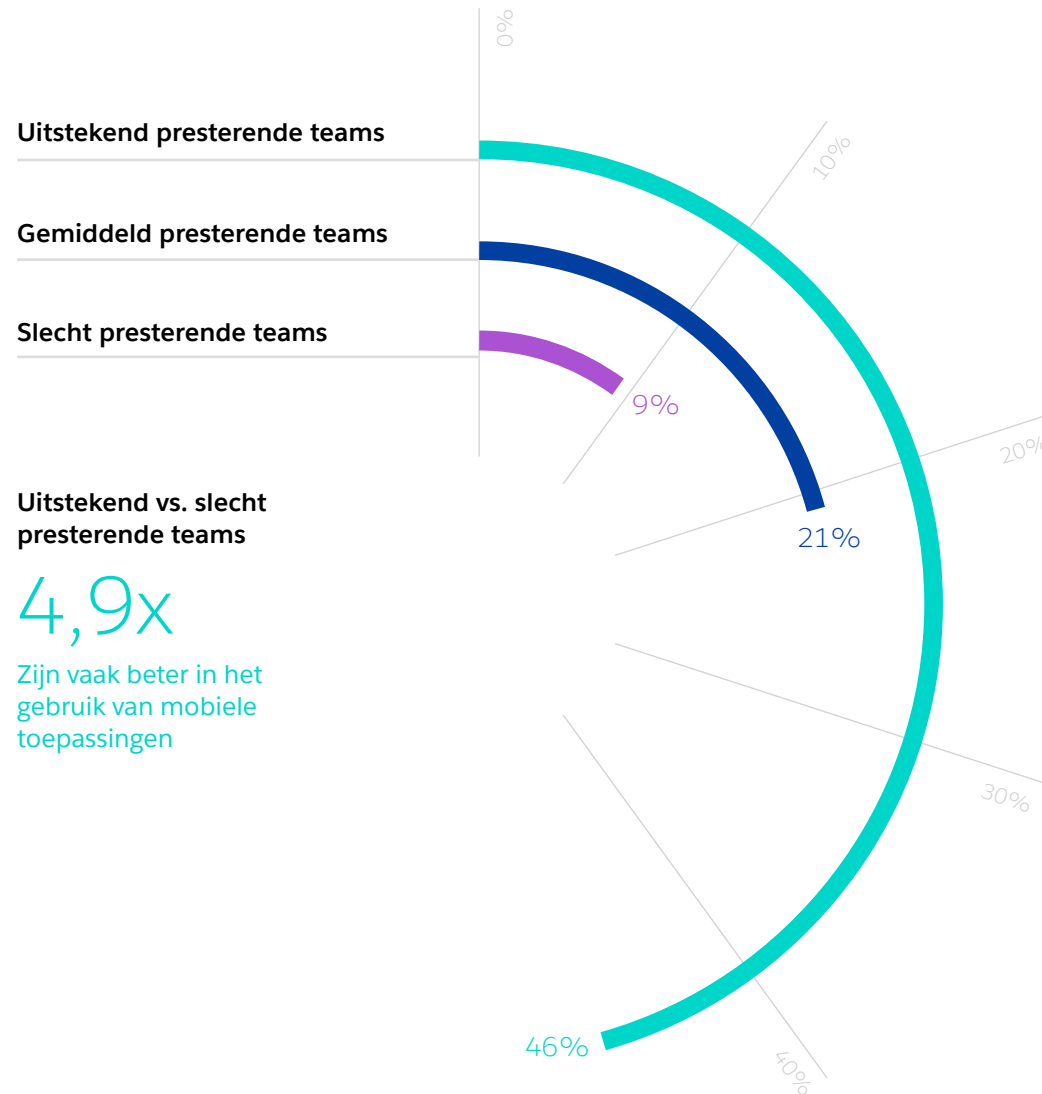
\* Deze cijfers hebben een statistische significantie met een betrouwbaarheidsniveau van 95%

Zie bijlage C voor meer inzicht in mobiele data.

## 02 | Teams die uitstekend presteren, verkopen meer via mobiele toepassingen

### De beste sales teams zijn beter in het gebruik van mobiele toepassingen

*Degenen met de beste prestaties hebben 5x zo vaak uitstekende of erg goede vaardigheden op het gebied van mobiele sales en gebruiken hun smartphones om te excelleren. Hier ziet u het percentage sales managers dat hun mobiele-verkoopvaardigheden als goed of zeer goed beoordeelt.*



## UITGELICHT

### Steeds meer bedrijven stimuleren sales door middel van apps voor klanten

Naast de groei van mobiele sales apps, zien we een toename van plannen om klanten rechtstreeks via apps te laten kopen. Meer dan de helft van de succesvolle bedrijven verkoopt direct aan (potentiële) klanten via een mobiele app, of is van plan dat in de komende twee jaar te gaan doen. Uit ons onderzoek 2015 State of Marketing<sup>1</sup>-enquête blijkt dat 27% van de marketeers al beschikt over een mobiele app. 34% voert een pilot uit of is van plan er een te creëren in de komende 12 maanden. In deze tijd waarin overal wel een app voor bestaat, verwachten (potentiële) klanten dat ze mobiel aankopen kunnen doen. Daarom is het belangrijker dan ooit dat sales en marketingteams een uniforme ervaring bieden, zowel in een persoonlijk gesprek als als via een mobiel apparaat.

<sup>1</sup> 2015 State of Marketing, Salesforce Research, januari 2015.

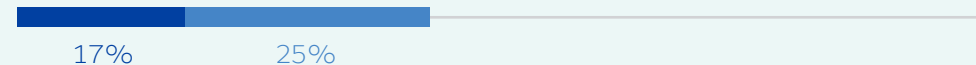
\* Deze cijfers hebben een statistische significantie met een betrouwbaarheidsniveau van 95%

*Het bewijs van de vervagende grens tussen sales en marketing is het feit dat succesvolle sales teams (potentiële) klanten vaker de mogelijkheid bieden via een mobiele app te kopen.*

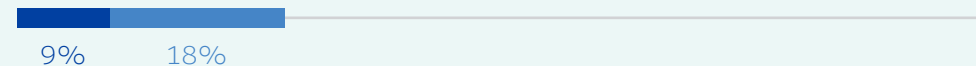
#### Uitstekend presterende teams



#### Gemiddeld presterende teams



#### Slecht presterende teams



■ Biedt (potentiële) klanten al de mogelijkheid via een mobiele app aankopen te doen

■ Is van plan (potentiële) klanten binnen twee jaar de mogelijkheid te bieden via een mobiele app aankopen te doen

# 03 | Teams die samenwerken om te verkopen, zijn ook samen succesvol

De organisaties die echt goed presteren, benaderen hun klanten op een holistische manier: ze weten dat de hedendaagse klanten goed geïnformeerd zijn en een complexe en unieke relatie hebben met het bedrijf via touch points in sales, marketing en service. Succesvolle teams begrijpen dit en zien sales als de verantwoordelijkheid van het gehele bedrijf, waarmee sales een echte teamprestatie wordt.

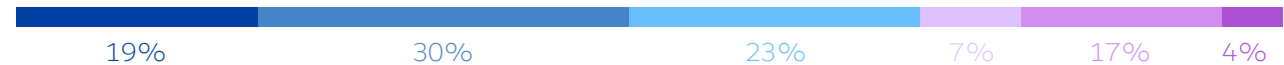
## Er is heel wat nodig om excellente sales te realiseren

*Teams die goed presteren zien in vergelijking tot teams die slecht presteren, sales 3x vaker als de verantwoordelijkheid van de gehele organisatie. Door het gedrag van klanten verdwijnen vaste rollen en is er meer behoefte aan een teambenadering van sales. Hieronder ziet u hoe teams de verantwoordelijkheid van sales zien.*

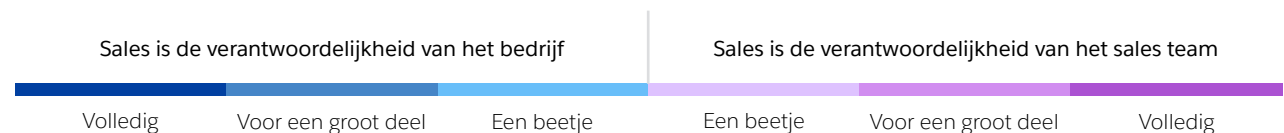
### Uitstekend presterende teams



### Gemiddeld presterende teams



### Slecht presterende teams



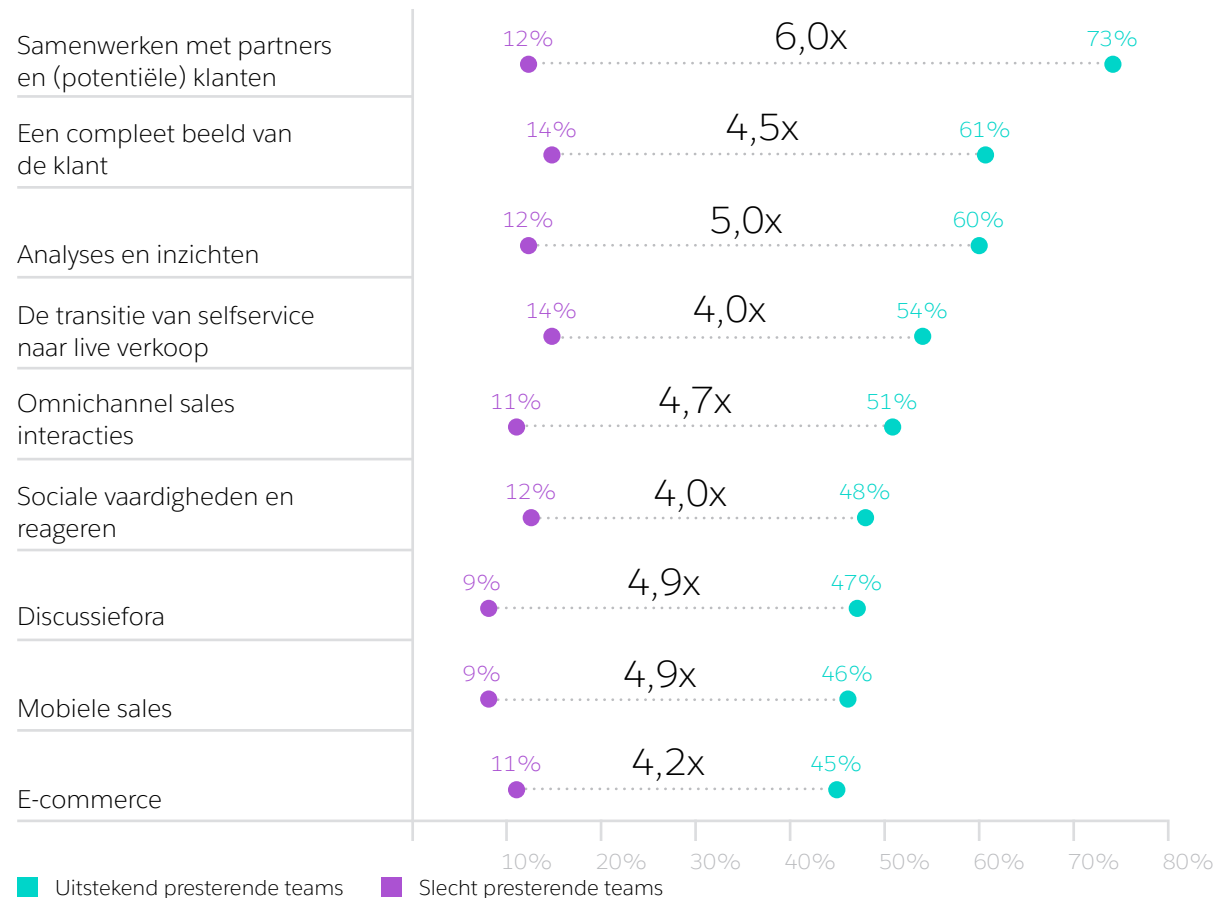
Zie bijlage D voor meer informatie over de relatie tussen teams en klanten.

# 03 | Teams die samenwerken om te verkopen, zijn ook samen succesvol

Uitstekend presterende sales teams zorgen ervoor dat ze op meer manieren dan ooit contact hebben met hun klanten. Uit de gegevens blijkt dat **succesvolle sales teams uitstekende vaardigheden hebben in het gebruik van meerdere kanalen**. Succesvolle teams beoordelen bijvoorbeeld 4,7 keer vaker hun vaardigheden op het gebied van omnichannel sales interactie als goed of zeer goed. Of het nu gaat om het verkrijgen van een compleet beeld van de klant of het beheren van een discussieforum, de vaardigheden waarover uitstekende sales teams beschikken, ontwikkelen zich continu.

## Succesvolle teams vinden altijd nieuwe manieren om in verbinding te staan met klanten

*Uitstekend presterende teams vinden veel vaker dat hun communicatie met klanten (zeer) goed is, in vergelijking met teams die slecht presteren. Zie bijlage D voor een volledige lijst.*



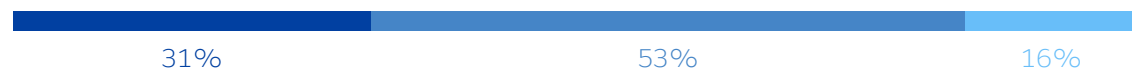
## 04 | Teams die uitstekend presteren gebruiken veel technologie

Teams die uitstekend presteren maken maximaal gebruik van technologie om aan de wensen van goed geïnformeerde klanten te voldoen (volgens 47% van de respondenten is dit een uitdaging, zoals vermeld in de inleiding). **Succesvolle sales teams gebruiken bijna 3x zoveel sales technologie dan slecht presterende teams waarmee zij geen zware procestaken meer hebben en meer tijd krijgen om daadwerkelijk te verkopen.**

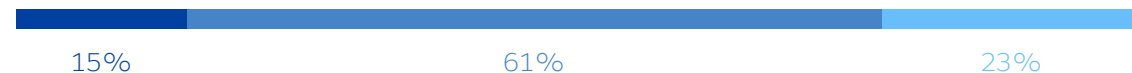
### Uitstekende teams geven processen een boost met technologie

*Succesvolle teams gebruiken 8x vaker veel meer technologie dan teams die slecht presteren en kunnen daardoor lastige handelingen sneller uitvoeren.\**

#### Uitstekend presterende teams



#### Gemiddeld presterende teams



#### Slecht presterende teams

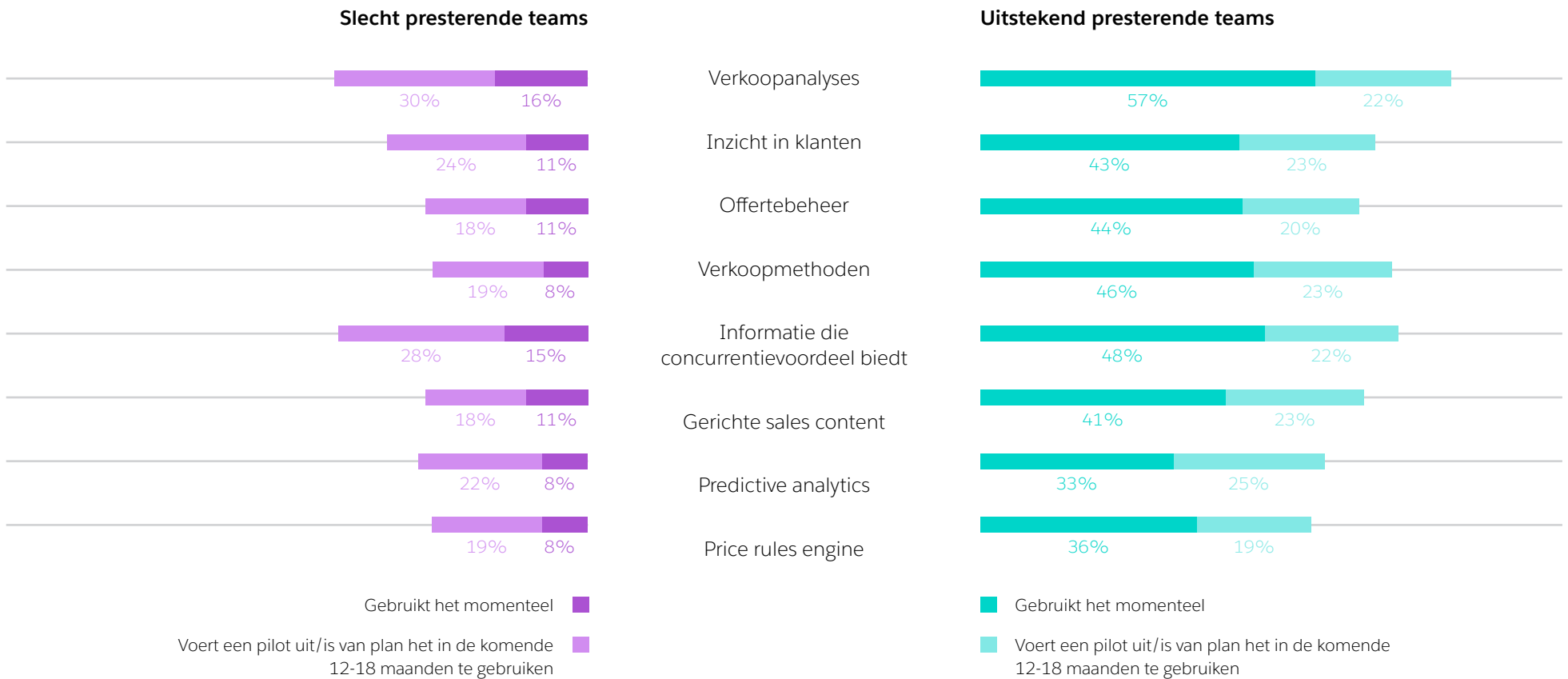


■ Maakt veel gebruik van technologie   ■ Maakt redelijk veel gebruik van technologie   ■ Maakt weinig gebruik van technologie

\* Veel en weinig gebruik van technologie wordt weergegeven als boven of beneden de standaarddeviatie van 1 op basis van de gemiddelde functionaliteit die wordt gebruikt.

## Uitstekend presterende verkoopteams hebben geen probleem met het gebruik van nieuwe technologie

Er bestaat een veel grotere kans\* dat topteams het verkoopproces verbeteren met behulp van technologie om zo de relaties met klanten te beheren, tegenover ondermaats presterende teams.



\* Deze cijfers hebben een statistische significantie met een betrouwbaarheidsniveau van 95%



## UITGELICHT

### Draagbare technologie gebruiken voor meer verkoop

Om beter inzicht te krijgen in de wereld van connected devices en welke impact deze in de toekomst hebben op sales, verwijzen we naar een recent Salesforce Research-rapport waarin dieper wordt ingegaan op draagbare technologie op de werkplek. De gegevens op deze pagina zijn afkomstig uit een onderzoek uit 2015 dat is uitgevoerd onder 500 gebruikers van draagbare technologie, die aangaven de technologie nu te gebruiken, bezig te zijn met een pilot of van plan te zijn deze te gebruiken binnen het bedrijf.

Voor meer gedetailleerde informatie over draagbare technologie, leest u het volledige rapport *Putting Wearables to Work* op [www.salesforce.com/wearablesreport](http://www.salesforce.com/wearablesreport).

76%

van de sales teams geeft aan dat draagbare technologie van strategisch belang is voor het toekomstige succes van het bedrijf.

83%

van de sales teams maakt momenteel gebruik van draagbare technologie is of van plan dat in de komende twee jaar in enige vorm te gaan doen.

100%

van de sales teams die gebruikmaken van (of van plan is gebruik te gaan maken van), gaat daar in de komende 12 maanden meer in investeren.

*Sales teams richten zich nu al op bepaalde soorten gebruik, zoals beschikbaarheid van business analytics en meldingen, veiligheidswaarschuwingen en om werknemers die direct contact hebben met klanten real-time toegang te geven tot klantdata.*

23%

Toegang tot business analytics en meldingen

23%

Veiligheidswaarschuwingen en meldingen

20%

Werknemers die direct contact hebben met klanten real-time toegang geven tot klantdata (voorkeuren, eerdere aankopen, etc.)



## Het gebruik van analytics maximaliseren

*Uitstekend presterende teams gebruiken tools om real-time business analytics te bekijken en op een efficiënte manier gefundeerde beslissingen te nemen. Ze vinden controleerbaarheid belangrijk voor het vergroten van de productiviteit en dwingen het gebruik van best practices af door de activiteiten en alles wat nog op de planning staat bij te houden.*



## Mobiele apparatuur is belangrijk

*Er is een veel hogere kans dat uitstekend presterende teams een mobiele verkoopapp gebruiken om altijd en overal deals te kunnen sluiten, in vergelijking met teams met ondermaatse prestaties. Ze begrijpen dat mobiliteit van groot belang is voor teams die succesvol willen zijn.*



## Niet meer denken in silo's

*Zij die uitstekend presteren zien hun sales team vaker als een belangrijke onderscheidende factor en zien sales als de verantwoordelijkheid van het hele bedrijf. Wanneer er voor sales als team wordt gewerkt, kunnen sales medewerkers experts in de hele organisatie raadplegen en ervoor zorgen dat deals sneller worden gesloten.*



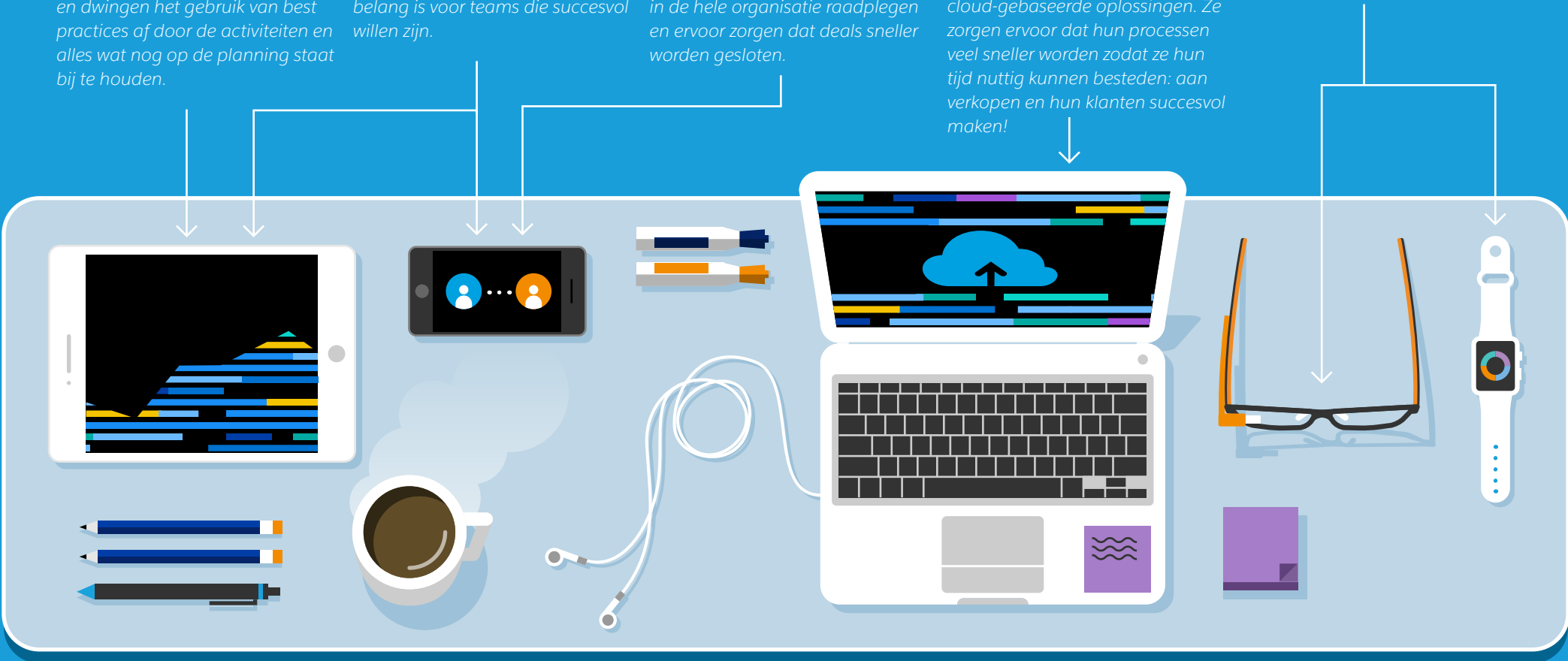
## Optimaliseren met technologie

*Degenen die goed presteren, kunnen aan de behoeften van klanten voldoen door slimmer te werken met behulp van technologie. De kans is groot dat zij alle of de meeste van hun sales apps al hebben vervangen door cloud-gebaseerde oplossingen. Ze zorgen ervoor dat hun processen veel sneller worden zodat ze hun tijd nuttig kunnen besteden: aan verkopen en hun klanten succesvol maken!*



## Nieuwe manieren vinden om te innoveren

*Degenen die goed presteren zien groeimogelijkheden in zaken rond connected devices en draagbare technologie. Ze denken na over hoe ze hun sales medewerkers met de nieuwste technologie op de hoogte en verbonden kunnen houden.*



# Bijlage A: Meer informatie over Hoe de leiders van nu succes definiëren

**In contact staan met klanten is topprioriteit.** Lees hier hoe verkoopleiders op alle prestatieniveaus hun belangrijkste doelen beoordelen.



**Groei is het belangrijkste.** Lees hier hoe sales managers op alle niveaus hun belangrijkste sales factoren beoordelen.

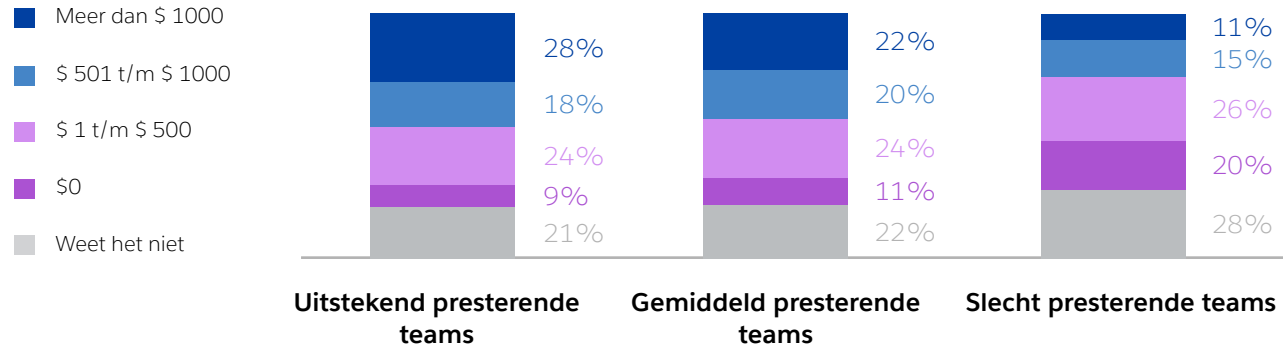


**De markt bestaat veelal uit goed geïnformeerde klanten.** Lees hier hoe sales managers op alle niveaus hun belangrijkste uitdagingen beoordelen.

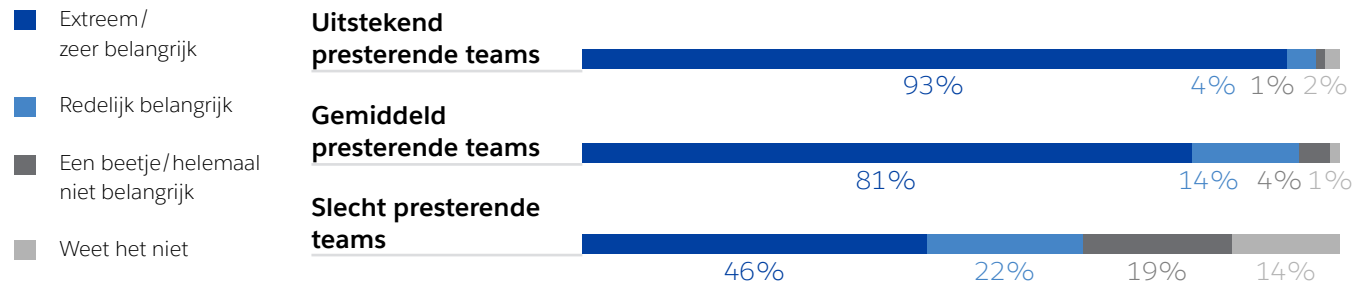


# Bijlage A: Meer informatie over Hoe de leiders van nu succes definiëren

**Topteams investeren in training.** *Bedrijven met sales teams die uitstekend presteren investeren 2,6x vaker \$ 1000 per jaar in trainingen dan bedrijven met slecht presterende teams.*

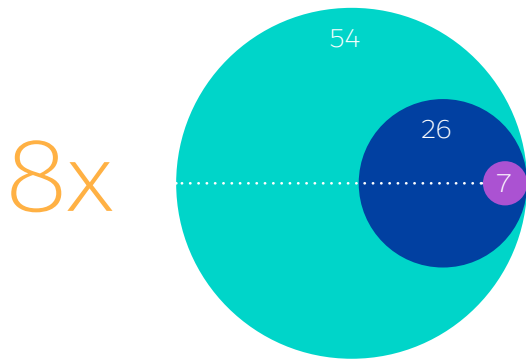


**De tevredenheid van sales teams hangt direct samen met goede prestaties.** *Succesvolle sales organisaties zeggen 2x vaker dan slecht presterende organisaties dat de tevredenheid van hun sales medewerkers erg belangrijk is om (potentiële) klanten goed te kunnen bedienen.*

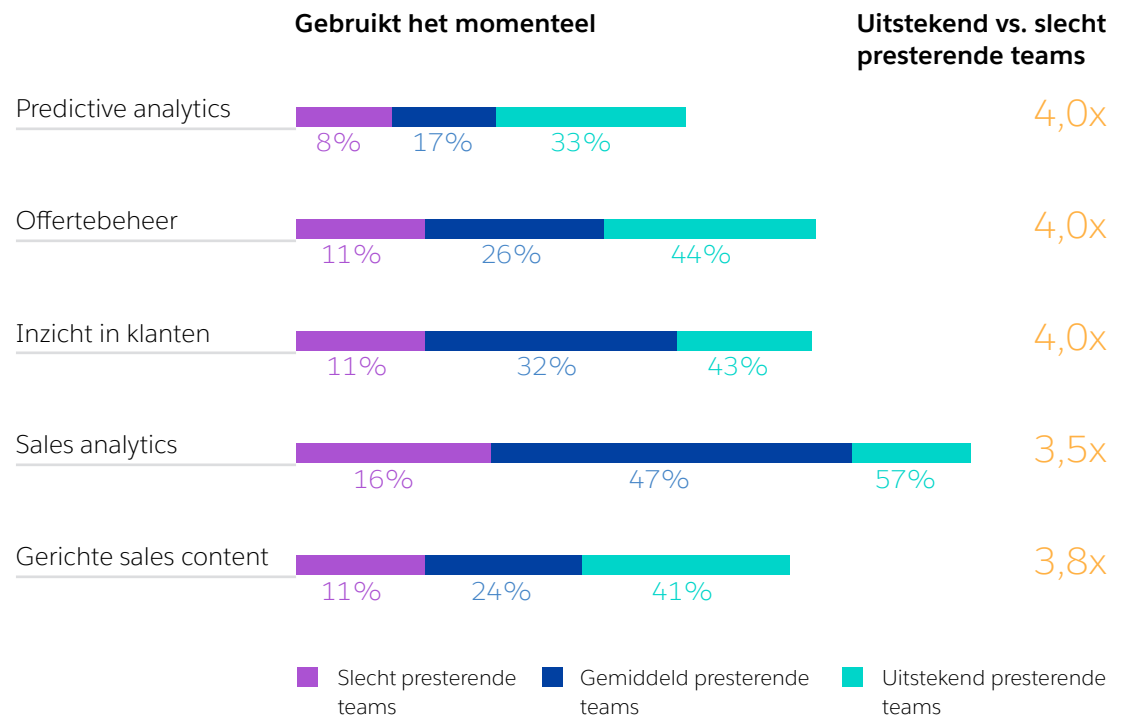


# Bijlage B: Meer informatie over analytics

**Uitstekend presterende teams zijn beter in het gebruik van predictive analytics.** Hier ziet u de resultaten van sales managers die hun vaardigheden op het gebied van predictive analytics als goed of zeer goed beoordelen.



**Teams breiden het gebruik van analytics uit.** Dit zijn de sales functionaliteiten die het meest gebruikt worden door sales managers op alle niveaus.



# Bijlage B: Meer informatie over analytics

**Er is ruimte voor verbetering bij B2C sales managers.** Hieronder ziet u de resultaten van de sales managers, per bedrijfstype, die hun analysevaardigheden als goed of zeer goed beoordelen.

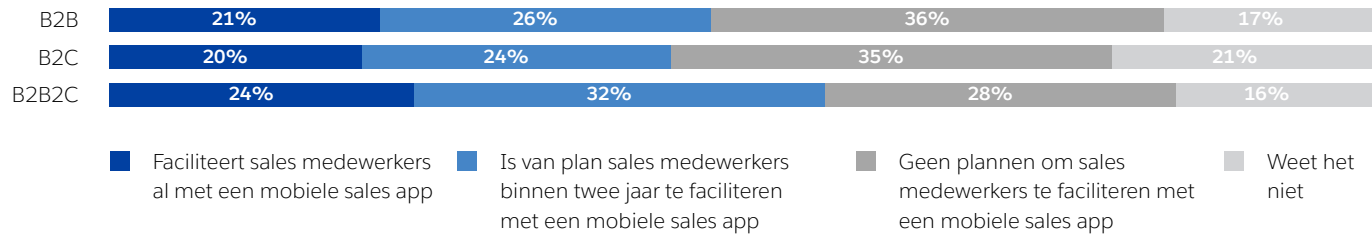


**In de horeca, het toerisme en transport wordt er veel gebruik van gemaakt.** Hieronder ziet u een overzicht van sales managers per branche, die hun analysevaardigheden als goed of zeer goed beoordelen.

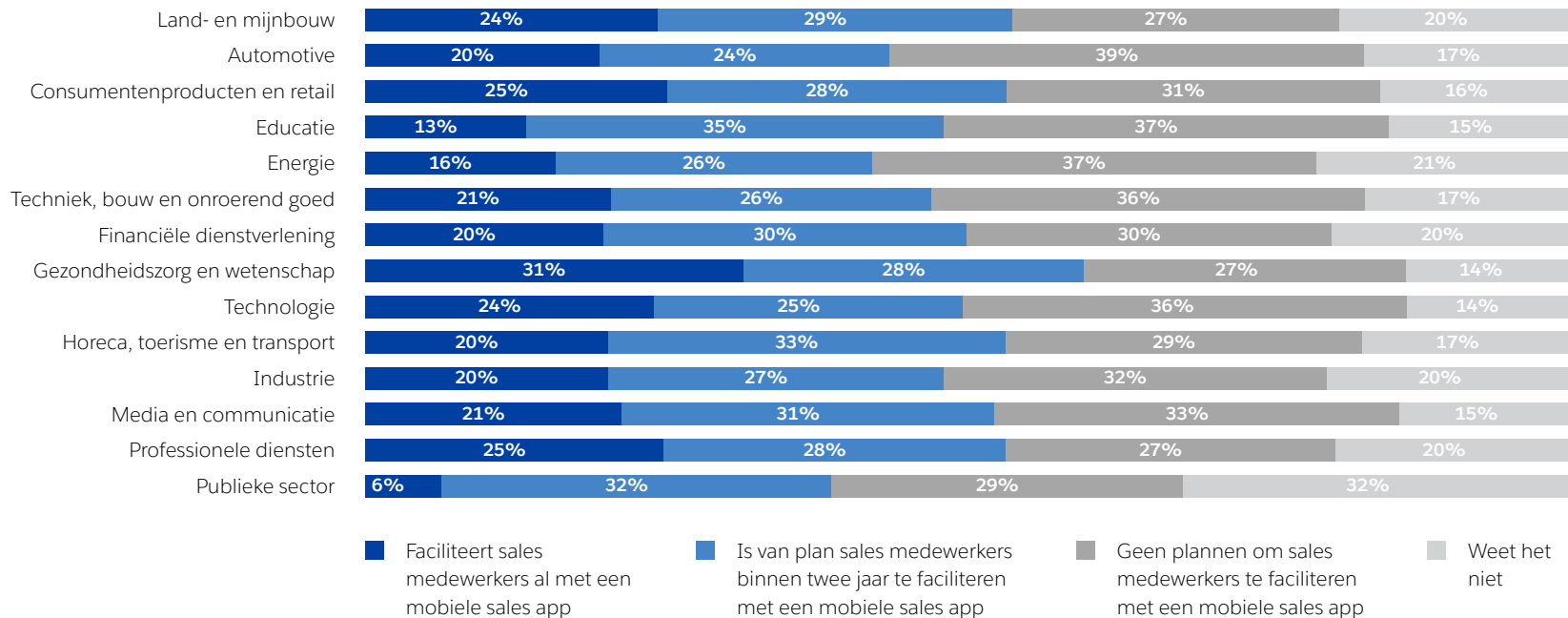
	Inzicht verkrijgen in de gehele levenscyclus van klanten	Dashboards aanpassen op basis van vastgestelde KPI's en inzichten delen met de rest van de organisatie	Basis sales analytics	Voorspellende sales analytics	Feedback van (potentiële) klanten verzamelen via multichannel enquêtes en sociale platforms, deze feedback analyseren en ernaar handelen
Land- en mijnbouw	44%	41%	32%	22%	34%
Automotive	52%	41%	46%	28%	28%
Consumentenproducten en retail	43%	33%	46%	36%	40%
Educatie	46%	31%	40%	33%	37%
Energie	37%	34%	45%	21%	29%
Techniek, bouw en onroerend goed	38%	29%	35%	29%	31%
Financiële dienstverlening	41%	33%	45%	34%	31%
Gezondheidszorg en wetenschap	34%	25%	44%	23%	23%
Technologie	37%	34%	42%	27%	29%
Horeca, toerisme en transport	48%	44%	48%	41%	37%
Industrie	33%	32%	36%	25%	27%
Media en communicatie	40%	41%	41%	29%	32%
Professionele diensten	41%	35%	44%	33%	36%
Publieke sector	35%	23%	29%	23%	19%

# Bijlage C: Meer informatie over mobiel

**B2B2C sales teams lopen voor in het gebruik van mobiele apps.** Hieronder volgen de percentages bedrijven die mobiele apps bieden aan hun sales teams, gesplitst per type bedrijf.

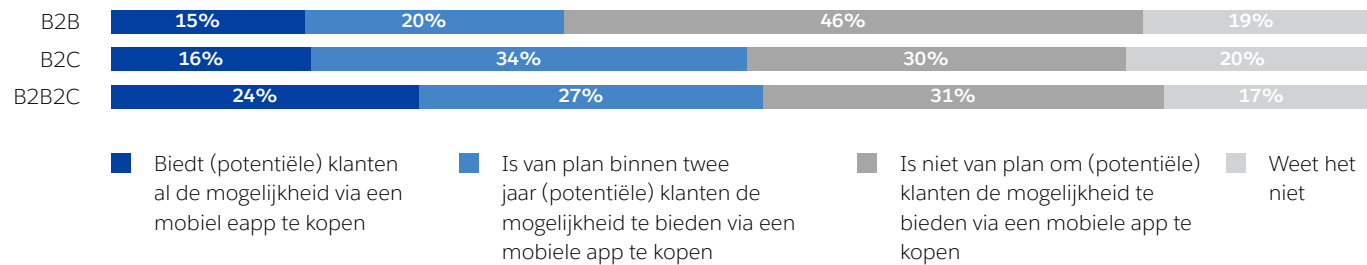


**De gezondheidszorg en wetenschap lopen voor op het gebied van mobiele apps.** Hier zien we de percentages organisaties die hun sales medewerkers mobiele apps bieden, gesplitst per branche.

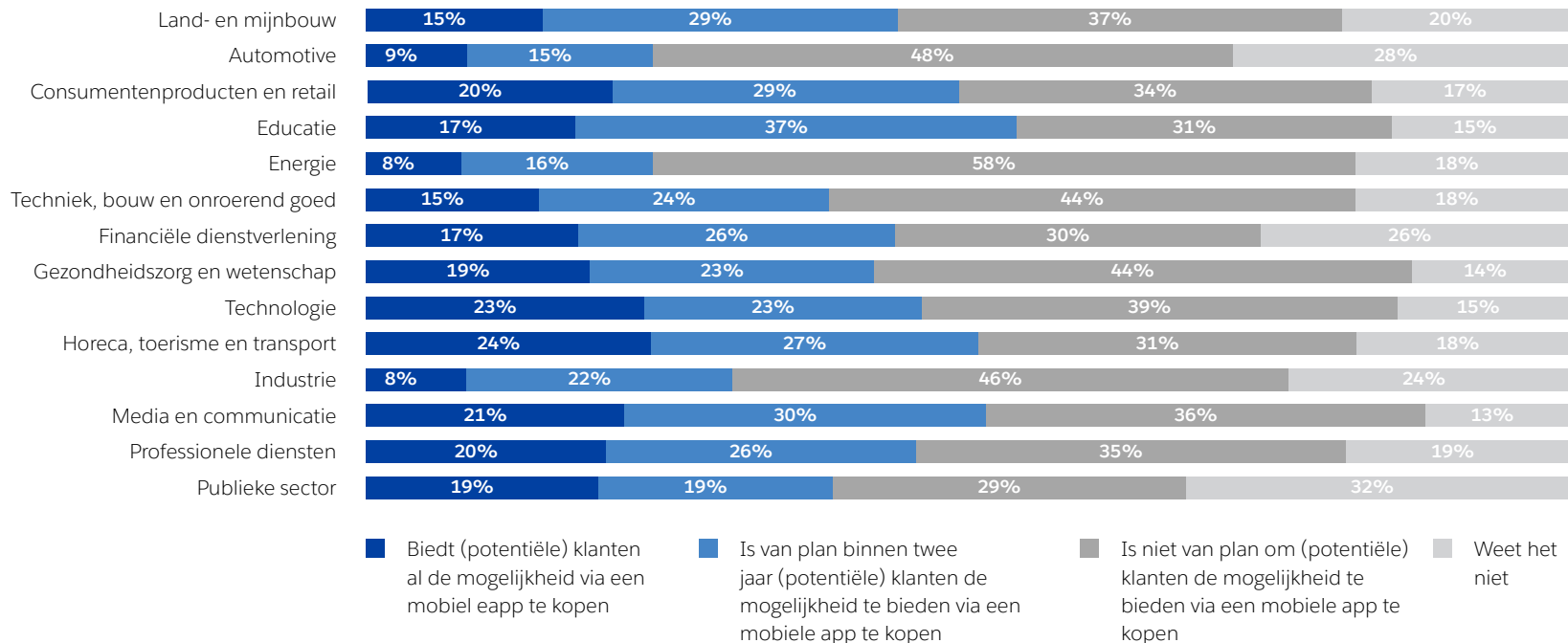




**B2B sales managers blijven achter in het verkopen via mobiele apps.** Hieronder ziet u hoe elk bedrijfstype heeft gescoord waar het gaat om klanten de mogelijkheid te bieden om via een mobiele app aankopen te doen.

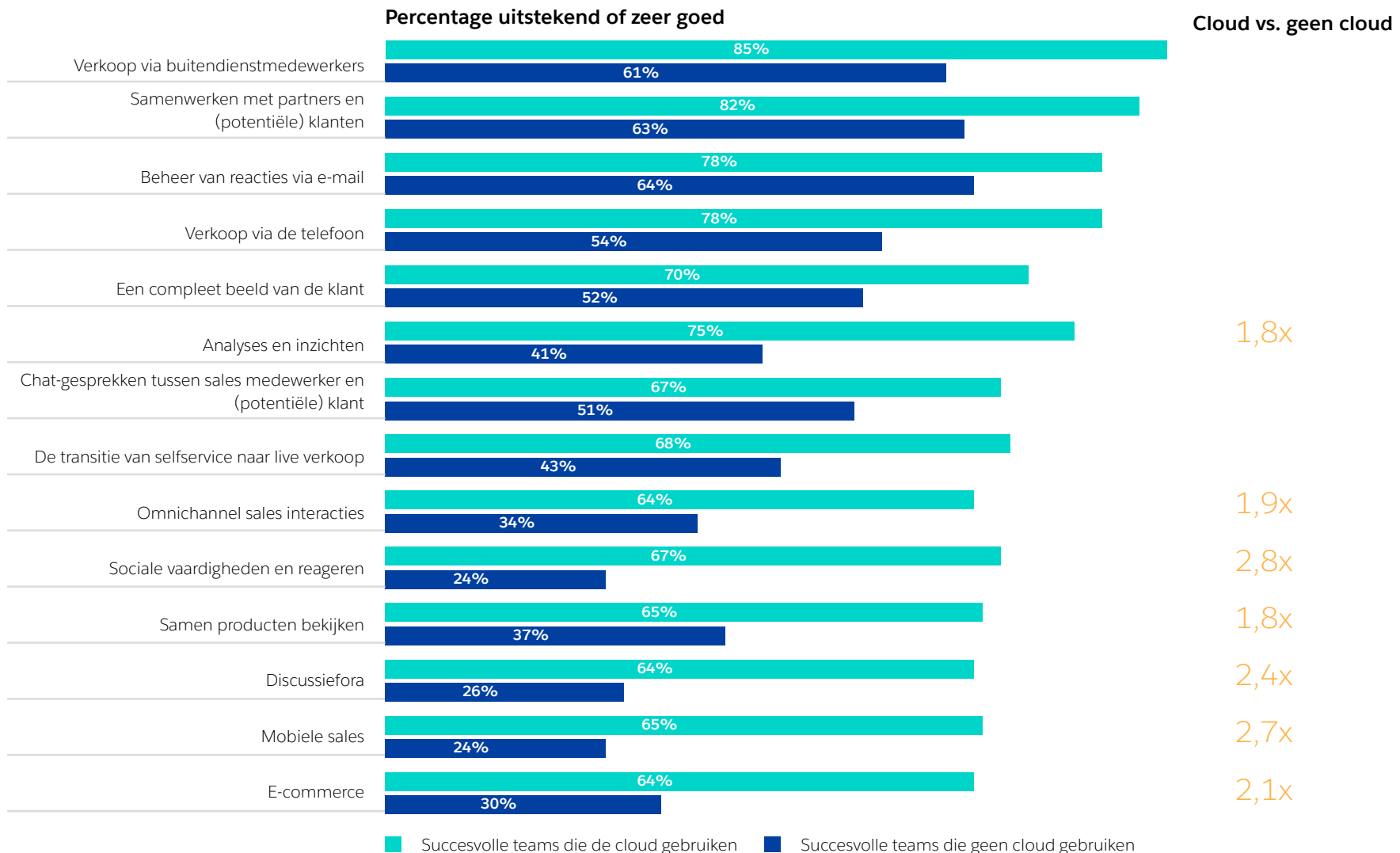


**Educatie en media en communicatie geven gas.** Hier is te zien hoe elke branche scoort als het gaat om klanten de mogelijkheid te bieden via een mobiele app te kopen.



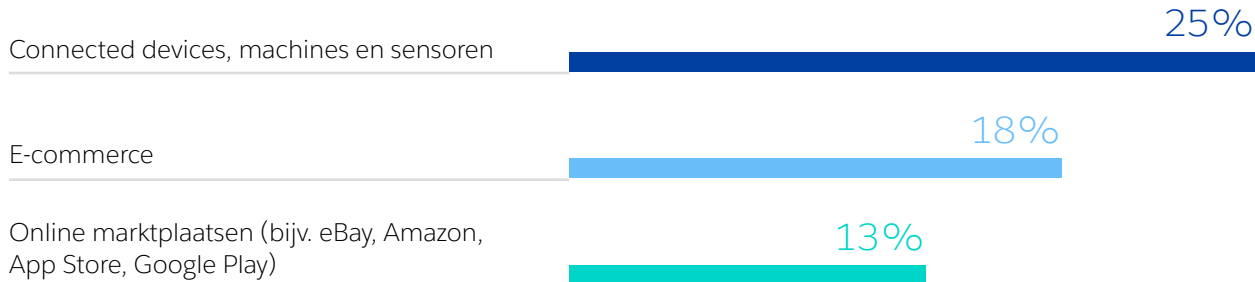
# Bijlage D: Meer informatie over de relatie tussen teams en klanten

**Cloud-oplossingen bieden iets extra's.** Dit is een overzicht van sales managers die verschillende vaardigheden als uitstekend of erg goed beoordelen. Hierbij worden succesvolle managers onderscheiden naar het al dan niet gebruiken van cloud-oplossingen.

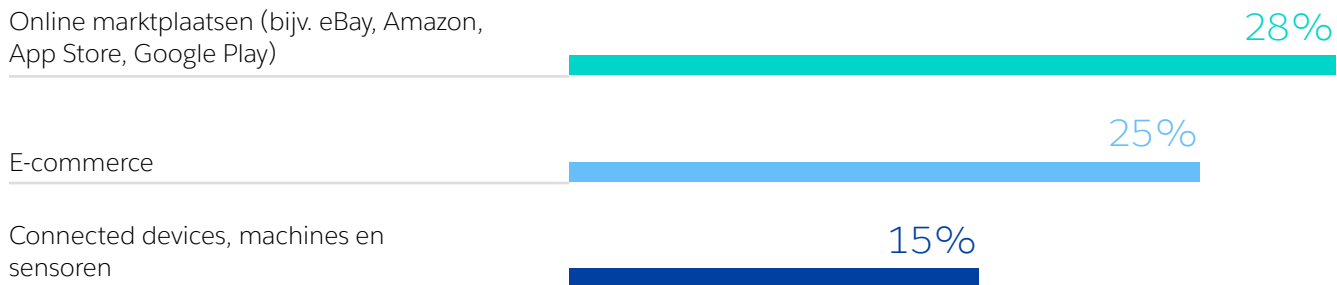


## Bijlage D: Meer informatie over de relatie tussen teams en klanten

**Met connected devices kan op korte termijn de meeste groei worden behaald.** Dit is de top drie groeikanalen voor sales in de komende 12-18 maanden.



**Online marktplaatsen zijn van groot belang voor B2B-verkoop.** Volgens B2B sales managers is dit de top 3 groeikanalen voor sales in de komende 12-18 maanden.

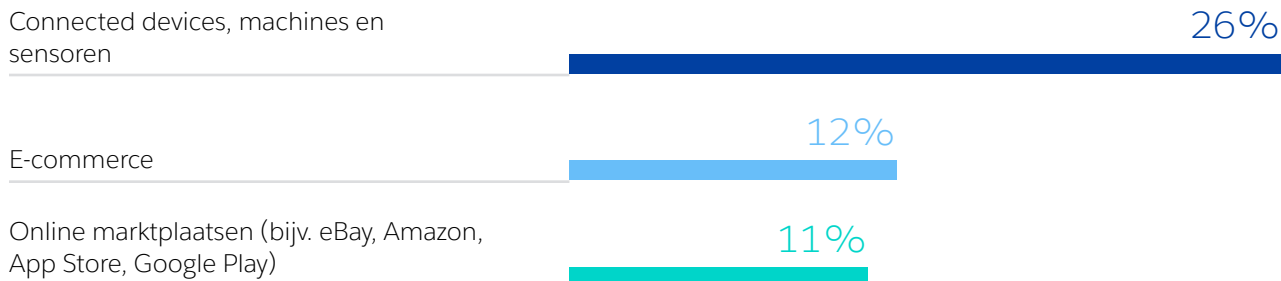


# Bijlage D: Meer informatie over de relatie tussen teams en klanten

**B2C-leiders kijken naar connected devices.** Volgens B2C sales managers is dit de top 3 groeikanalen voor sales in de komende 12-18 maanden.



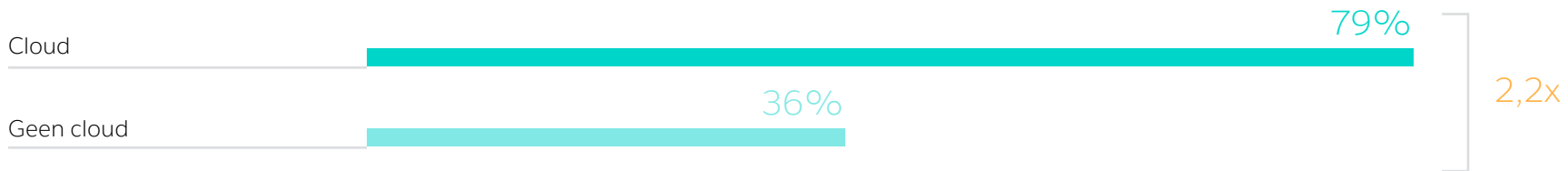
**Connected devices hebben ook de aandacht van B2B2C.** Volgens B2B2C sales managers is dit de top 3 groeikanalen voor sales in de komende 12-18 maanden.



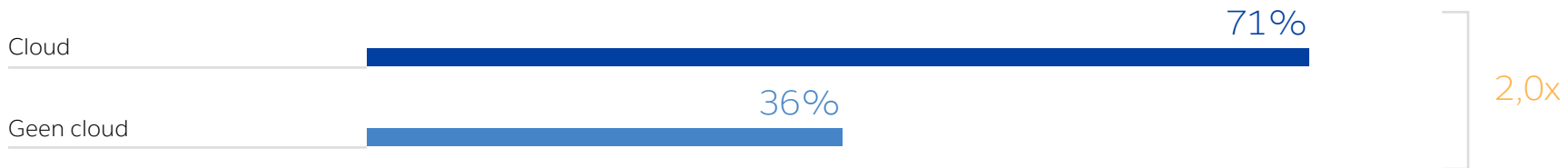
# Bijlage D: Meer informatie over de relatie tussen teams en klanten

**Sales teams die gebruikmaken van cloud-oplossingen laten meer groei zien.** Hier ziet u de geplande groei van sales teams die wel of geen cloud gebruiken, verdeeld naar prestatieniveau.

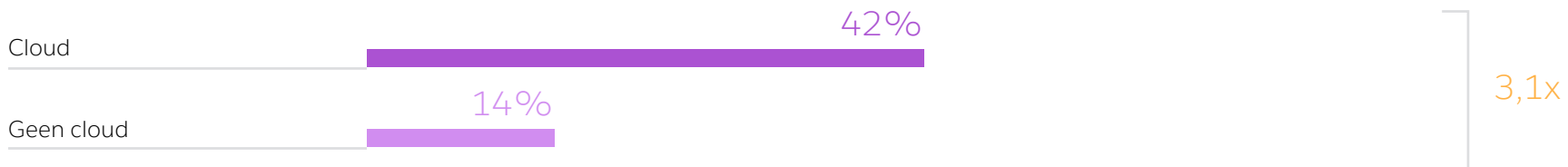
## Uitstekend presterende teams



## Gemiddeld presterende teams

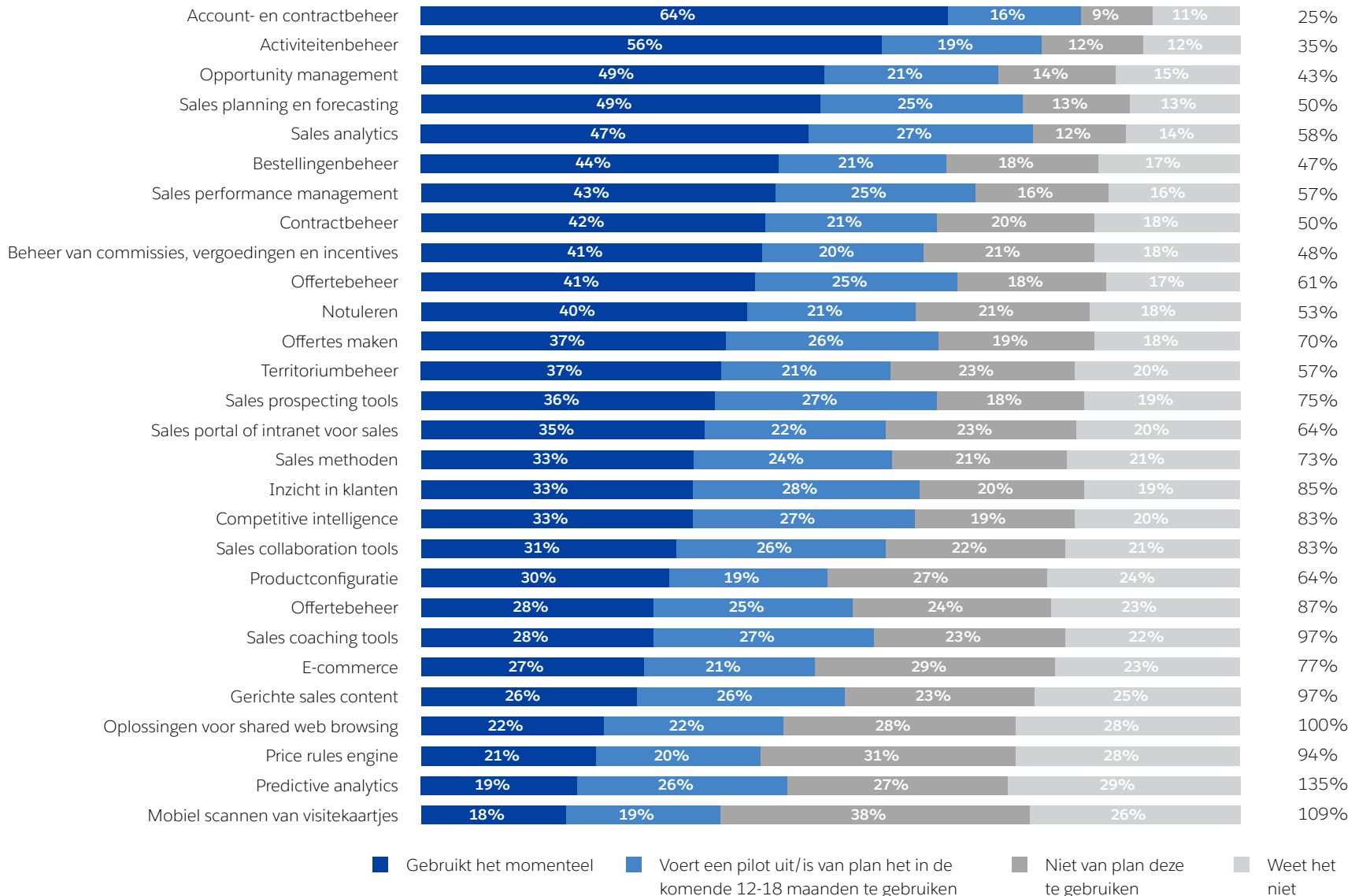


## Slecht presterende teams

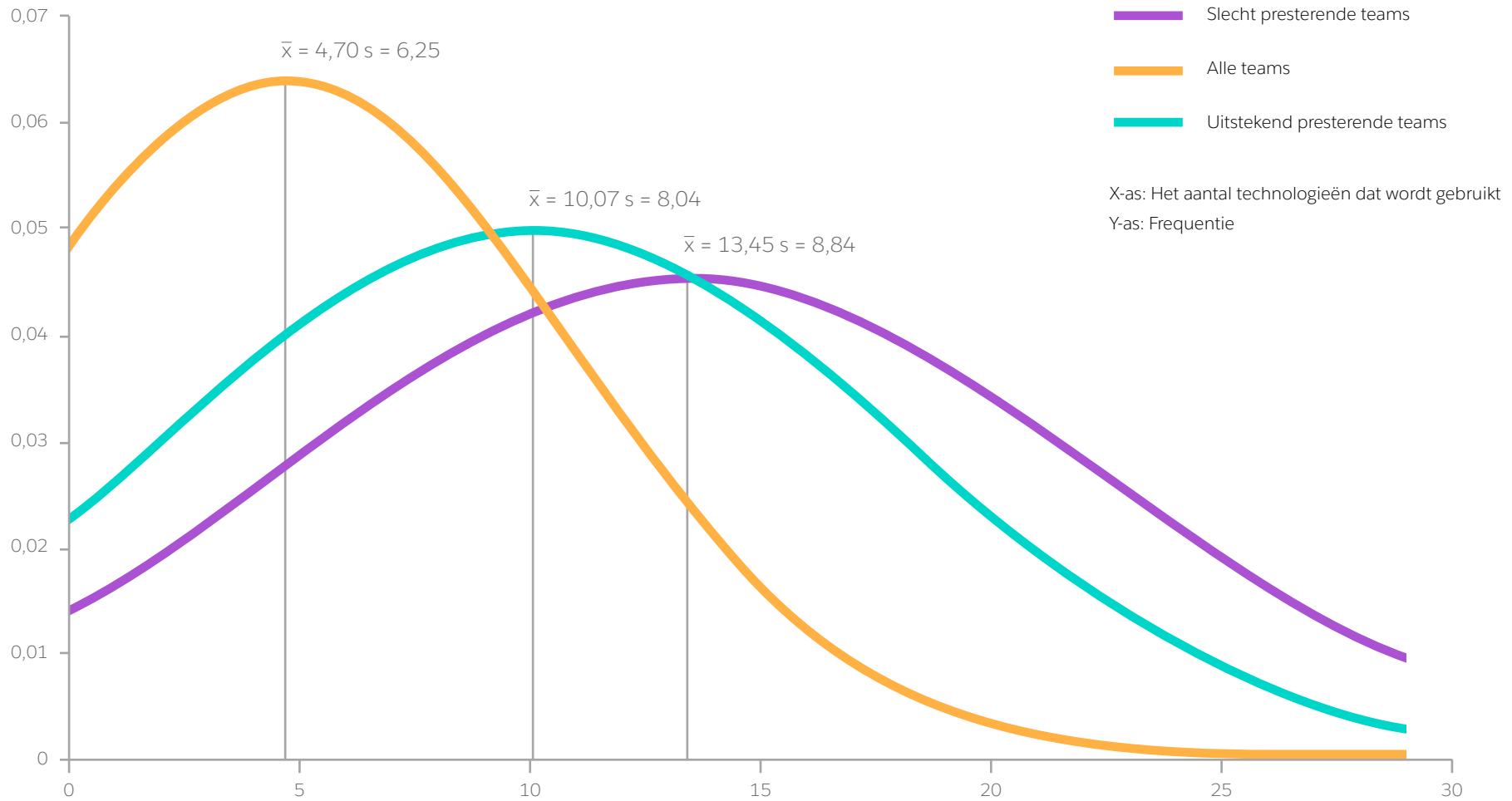


**Predictive analytics stimuleert de groei van sales technologie.** Hier vindt u de cijfers over het gebruik van sales technologie en de verwachte groei.

## Verwachte groei

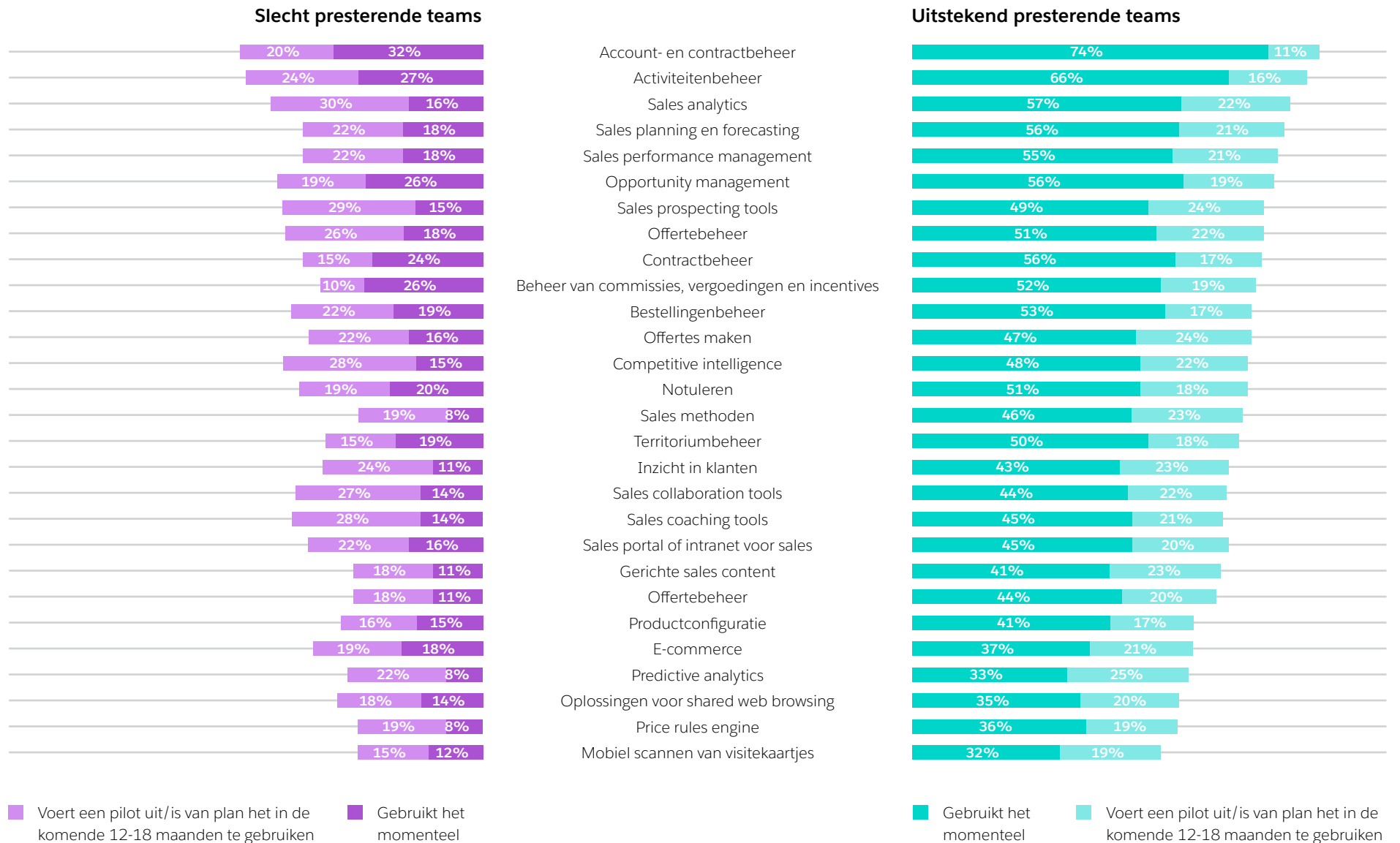


**De kans is groot dat uitstekend presterende teams veel technologie gebruiken.\*** Hier is de adoptie van technologie te zien per prestatieniveau.



\* Veel en weinig gebruik van technologie wordt weergegeven als boven of beneden de standaarddeviatie van 1 op basis van de gemiddelde functionaliteit die wordt gebruikt.

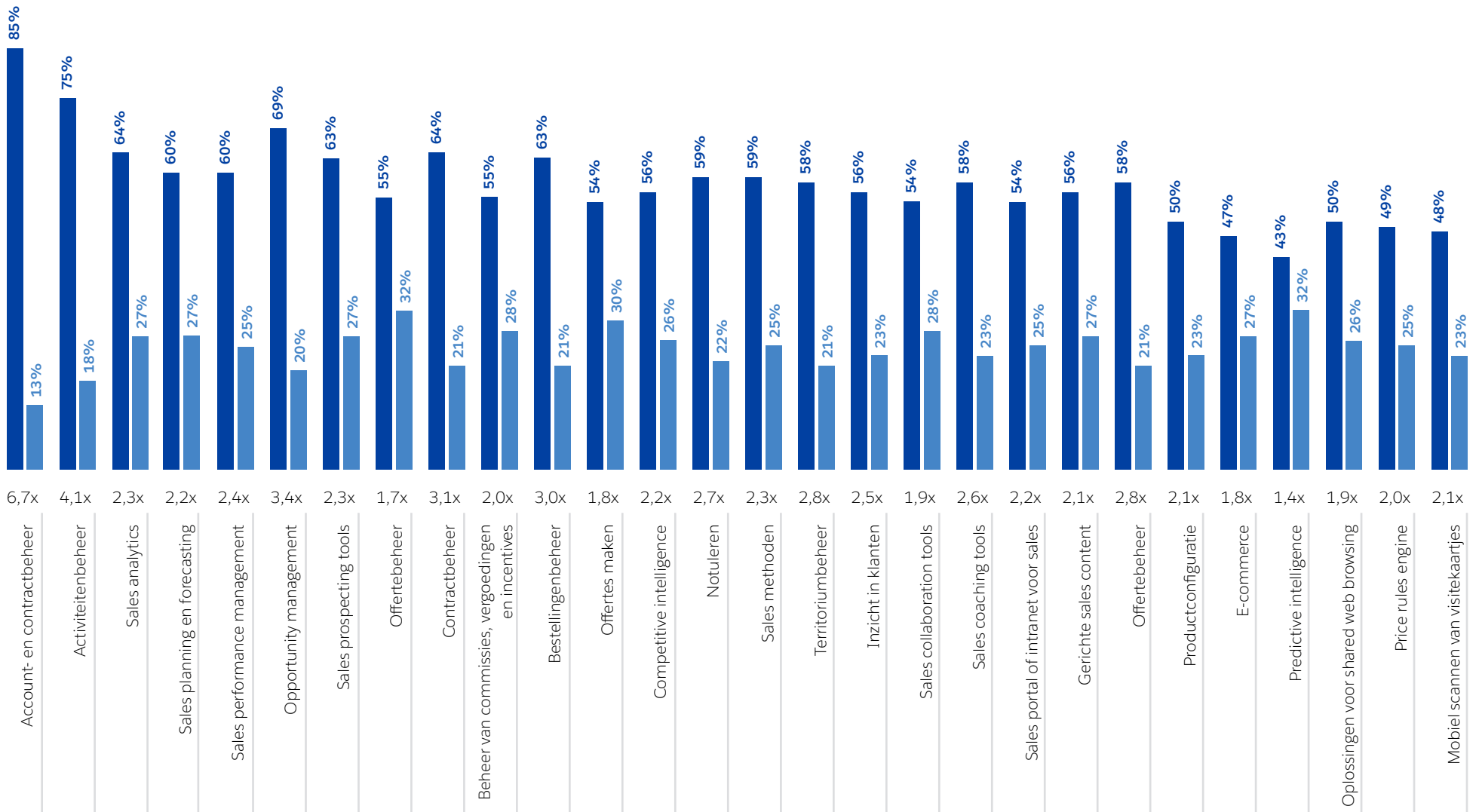
**Uitstekend presterende teams omarmen technologie om verzekerd te zijn van succes.** Hier ziet u de verdeling van de technologie die wordt gebruikt, waarbij succesvolle teams worden vergeleken met slecht presterende teams.





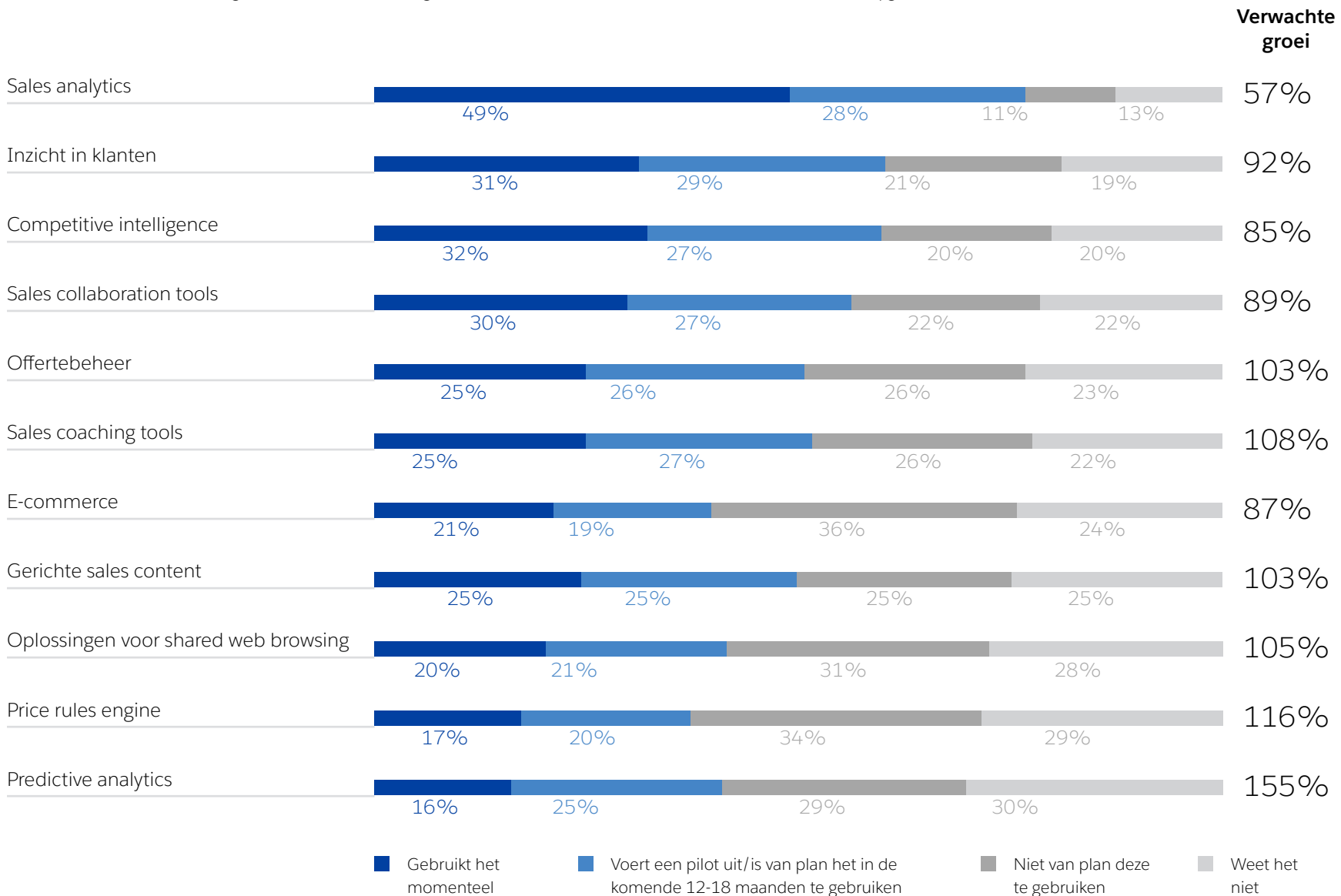
**Uitstekend presterende sales teams die gebruikmaken van cloud-oplossingen halen meer uit technologie.** Hier zien we de mate waarin sales technologie en tools worden gebruikt, waarbij teams die uitstekend presteren met elkaar worden vergeleken op basis van het gebruik van cloud-oplossingen.

■ Cloud + Gebruikt momenteel functionaliteit  
 ■ Geen cloud + Gebruikt momenteel functionaliteit



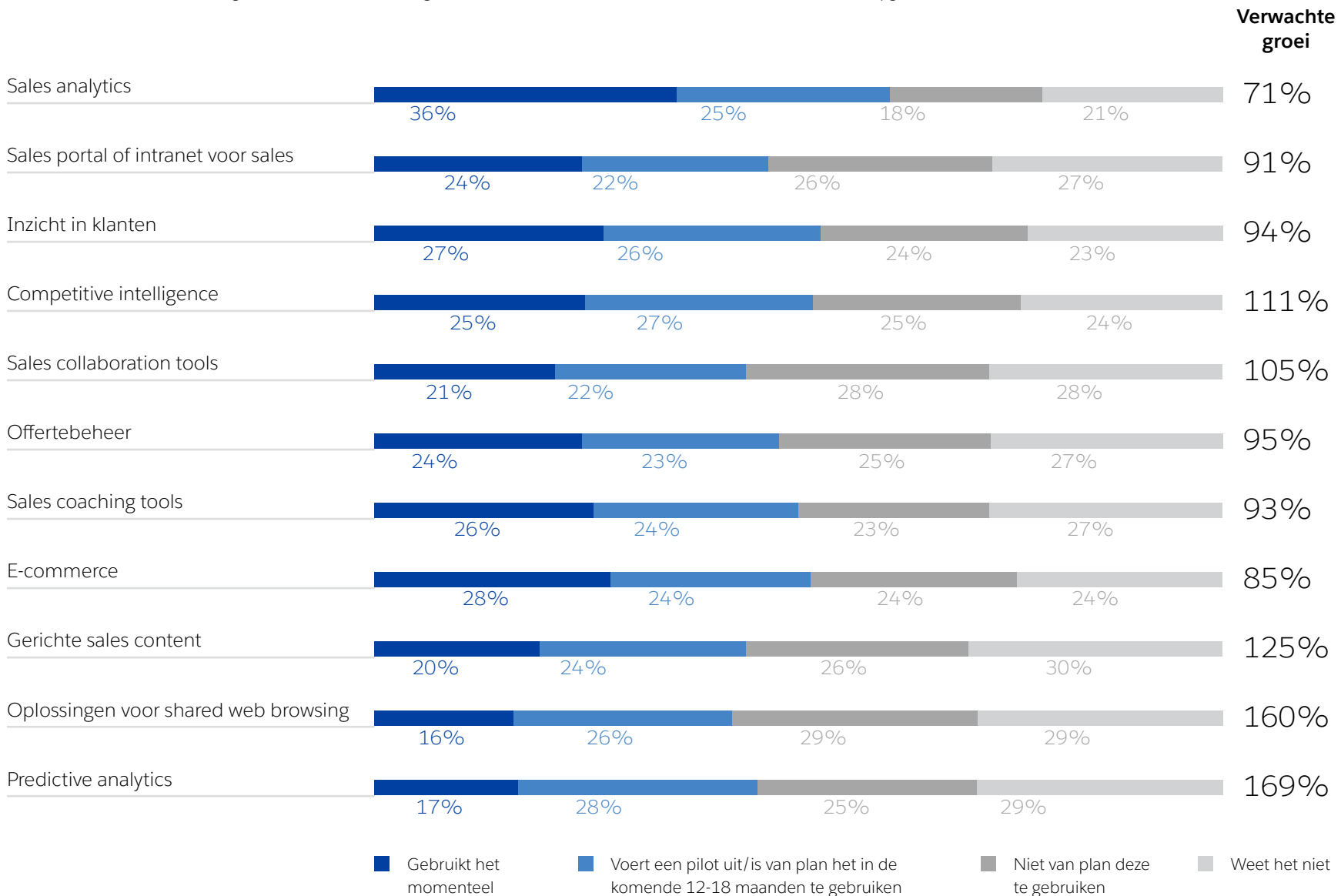
## Predictive analytics zijn leidend in de toename van het gebruik van sales technologie door B2B-teams.

Hier ziet u de technologieën waarvan het gebruik door B2B sales teams het snelst zal stijgen.



## Predictive analytics zijn leidend in het toenemende gebruik van technologie door B2C sales teams.

Hier ziet u de technologieën waarvan het gebruik door B2C sales teams het snelst zal stijgen.



**Het gebruik van predictive analytics door B2B2C-bedrijven groeit met driedubbele cijfers.** Dit is een overzicht van de technologieën waarvan het gebruik door B2B2C sales teams het snelst zal groeien.

