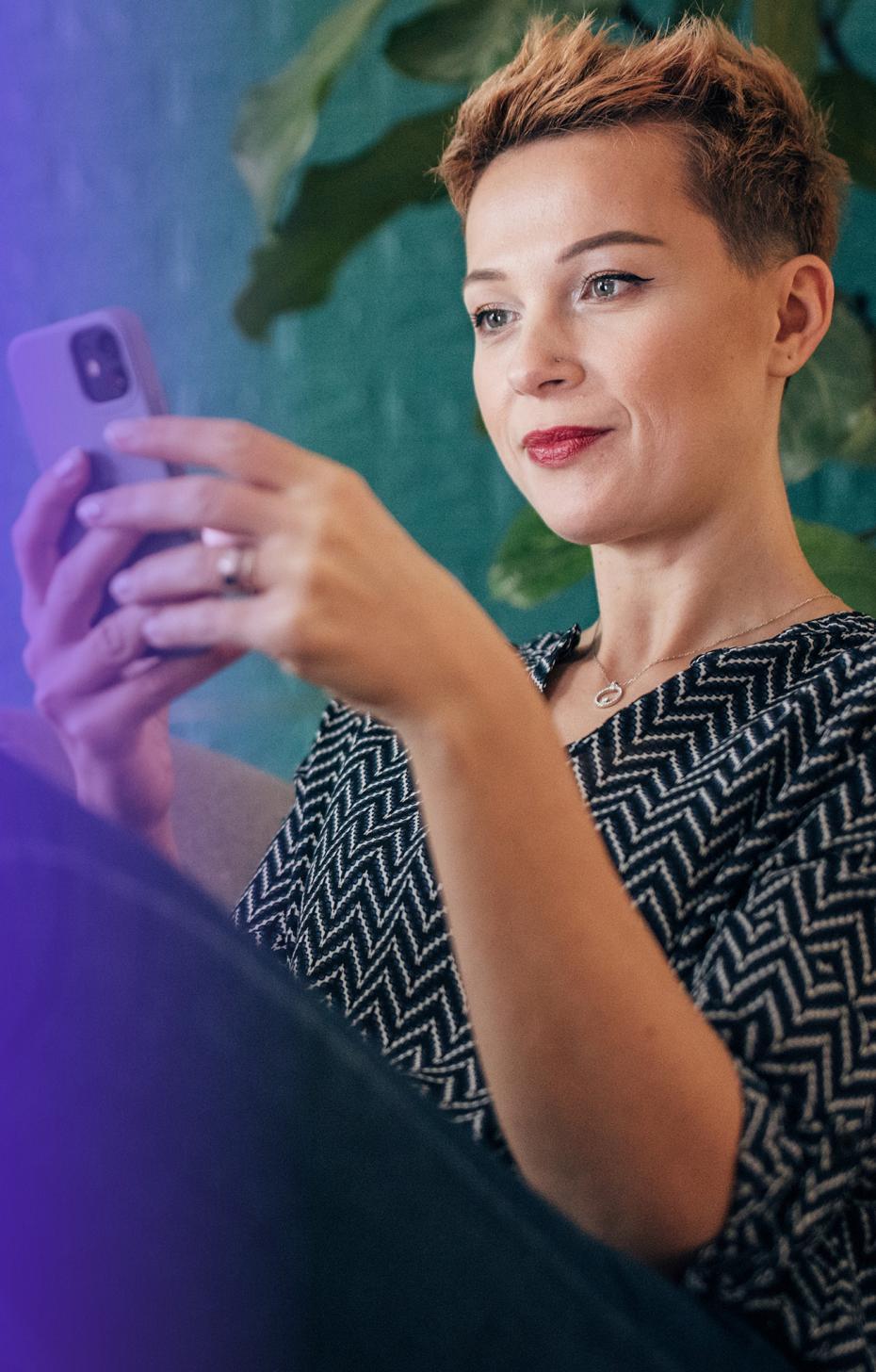


# 借助生成式人工智能 革新营销和销售的 4 种方法

增强营销人员和销售人员的创造力并提高  
其工作效率的锦囊妙计

本电子书面向有兴趣尝试新技术的营销和销售专业人员，探讨如何借助  
生成式人工智能节省时间并生成更具吸引力的内容。



# 目录

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 引言：从正确的角度看待生成式人工智能.....         | 3  |
| 深挖生成式人工智能的营销和销售优势.....          | 4  |
| 前进方向：增强您的创意引擎 .....             | 6  |
| 借助生成式人工智能提升营销和销售能力的 4 种方法：      |    |
| 增强创造性思维.....                    | 8  |
| 打造极具吸引力的客户体验.....               | 9  |
| 提高工作效率 .....                    | 10 |
| 降低隐私和合规风险.....                  | 11 |
| 迈出下一步：开始使用基于亚马逊云科技的生成式人工智能..... | 12 |

# 从正确的角度来看待生成式人工智能

生成式人工智能（AI）引发了一场革命，当今的组织正在竞相深挖该技术的商业价值。事实证明，生成式人工智能应用程序对所有业务部门都大有裨益，尤其是在营销和销售领域，其成果尤其令人振奋。

要在营销和销售领域借助生成式人工智能取得成功，首先要明白这项技术不是为了取代人类，也不能替代人类的创造力或独创性。虽然人工智能可以生成创意，但它并不具备产生真正创造力所需的真实情感、经验和意识，而这些才能推动人际关系发展和客户参与。

相反，成功的组织将生成式人工智能视为增效利器、创意生成神器，以及帮助其宝贵的营销人员、内容创作者和销售人员增强创造力的工具。他们越来越发现，生成式人工智能有助于这些团队更快地行动、更聪明地工作并探索新的概念。



# 深挖生成式人工智能的营销和销售优势

生成式人工智能可以增强营销和销售团队的创造力，便于他们获得新创意、开发更好的内容，并将更多潜在客户转化为客户。此外，生成式人工智能应用程序还能自动执行重复性的营销和销售任务，从而让员工腾出更多时间从事更高价值的工作。

营销人员可以使用生成式人工智能应用程序来释放创意潜能，并通过用该技术补充人类独创性和加快文档与资产的创建，缩短产品面市时间。借助生成式人工智能，创建报告、起草内部文件、翻译内容资产和整理营销活动数据等工作，都可以实现自动化或加速完成，这样营销人员就可以将时间重新分配给更具战略意义的行动，如完善品牌叙事和探索创新的市场活动构思。

**内容创作者**可以使用生成式人工智能应用程序探索新的创作角度，并更快地开发主题。然后，他们可以自动创建初稿，近乎实时地完成校对，并轻松调整内容以适应不同渠道和格式。最终，生成式人工智能应用程序使内容创作者能够以更高的一致性如期完成任务，并更高效地交付有影响力的内容。

**销售人员**可以使用生成式人工智能来制定个性化销售提案，获得现场演示的即时反馈（例如从实战演习中获得语音语调建议），并自动执行重复性任务，例如起草客户沟通文案和录入 CRM 数据。通过节省时间和提高效率，生成式人工智能应用程序让销售团队能够专注于更重要的职责，例如与潜在客户和现有客户会面，与关键客户建立更深厚的关系，以及优化销售策略。

## 什么是生成式人工智能？

生成式人工智能是一种可以生成新内容和想法（包括对话、故事、图像、视频和音乐）的人工智能。生成式人工智能由基于大量数据进行预训练的大型模型提供支持，因此这些模型通常称为基础模型（FM）。McKinsey 的一项研究表明，生成式人工智能可在客户运营、营销和销售、软件工程和研发这四个关键领域的 16 个职能部门为组织带来价值。营销和销售应用场景（例如创意内容生成）的综合业务价值可达 20%。<sup>1</sup>



## 直面采用挑战

遗憾的是，这些希望利用生成式人工智能优势的专业人员，在采用该技术方面尚面临一些障碍。

为了实现符合组织需求、指导方针和目标的特定成效，支持生成式人工智能应用程序的基础模型需要访问公司的第一方数据。然而，这些数据往往分散在共享文档、电子表格、演示文稿、问题跟踪和项目管理系统以及内联网中，因此很难进行整理和准备。组织还必须对数据进行检查，确保数据是最新的并具有相关性，这就造成了额外的复杂性。

此外，这些数据大多是敏感或机密数据。其中可能包括新产品的详细信息、客户和员工相关信息、商业机密以及其他宝贵的知识产权（IP）。为了保护这些数据，一些组织禁止或严格限制使用生成式人工智能，使得营销人员、内容创作者和销售人员无法享受其带来的好处。

此外，组织还面对着大量可用的应用程序和基础模型，难以决定该使用哪些。这不仅是因为有大量公司在提供生成式人工智能解决方案，而且还因为企业必须在针对特定应用场景实施技术的同时，满足隐私保护、机密性和内部准则，这进一步加剧了决策的复杂性。

采用生成式人工智能所面临的其他挑战还包括管理成本以及缩小技术和业务团队的人工智能技能差距。

**虽然面临种种障碍，但组织也并非无计可施。**在本电子书中，我们将探讨营销人员、内容创作者和销售人员如何轻松利用生成式人工智能的优势，同时保护组织的隐私、降低运营成本和改善业务成果。

前进方向

# 增强您的创意引擎

成功的团队都靠伟大的创意推动 – 下一场大型营销活动、最新的数字体验、令人难忘的会议活动 – 这使得市场营销、内容创作和销售都成为生成式人工智能大展身手的舞台。

然而，如前所述，成功的组织都明白，人类的经验、情感和独创性才是这些创意背后的真正推动力，也是这些因素才让我们能够与潜在客户和现有客户建立联系。

生成式人工智能可增强人类的这些特质，让团队能够创建高度差异化的营销活动和销售策略。事实上，像 Omnicom 这样的全球领先企业已经在使用生成式人工智能来加速营销创新和提高创造力。<sup>2</sup>

您的组织可以借助生成式人工智能，通过以下四种方式提升营销和销售能力：

1. 增强创造性思维
2. 打造极具吸引力的客户体验
3. 提高工作效率
4. 降低隐私和合规风险





## 1 | 提升营销和销售能力的 4 种方法

# 增强创造性思维

随着渠道日益拥挤，受众越来越精明，争夺客户注意力的竞争已经进入了一个新的残酷时代。要想脱颖而出并与当今的潜在客户和现有客户产生共鸣，营销和销售团队必须开拓新视野，拥抱非常规。换句话说，组织需要提升他们的营销水平，开拓新的创意空间，以保持与时俱进。

生成式人工智能应用程序可以增强营销人员、内容创作者和销售人员的创造性思维和战略性思维，让他们能够在整个客户旅程中跨渠道持续推动差异化。

通过充当始终在线的协作者和极具耐心的创意助手，生成式人工智能让营销人员和销售人员能够开拓思维、无惧风险，以之前未曾想象过的更有意义、更有影响力的方式将他们的创意付诸实践。此外，生成式人工智能还能帮助这些专业人员处理不必在其上浪费时间的活动，使这些团队能够将重心转移到价值更高、优先级更高的任务上。

生成式人工智能应用程序可以帮助营销人员探索新的市场活动构思，重新构想品牌叙事，并尝试新的宣传信息。内容创作者可以向内容草案中添加更多细节，发现新的主题，并从新的角度审视他们以前探讨过的主题。而销售团队则可以找出转化销售线索的新方法，并将客户数据转化为强大的洞见，推动更有效的沟通。

## 应用场景示例

**最大限度地发挥数据驱动的创造力：**将贵公司的数据来源与生成式人工智能应用程序连接起来，以实现更深入的洞察和更明智的决策。提出数百个问题，让人工智能立即进行分析。



“将我们的云原生 **Automation Success Platform** 放在亚马逊云科技云端是第一步，现在通过将智能自动化与基于亚马逊云科技的生成式人工智能融合，我们让每家公司的每位员工都有可能革新业务，重塑我们的生活和工作方式。”

Mihir Shukla，Automation Anywhere 公司的 CEO  
兼联合创始人

## 打造极具吸引力的客户体验

在正确的时间、正确的地点与正确的受众进行互动的组织，可以收获更高的客户忠诚度、保留率和正面口碑，最终提高获客率。

遗憾的是，提供这些极具吸引力的客户体验的过程可能既复杂又成本高昂，而随着业务及宣传工作触及面的扩大，这些问题只会变得更具挑战性。需要从多个来源和系统中收集整理客户数据、依赖传统的商业智能（BI）和分析工具，以及无法针对特定受众定制内容，这些都是导致出现问题的原因。此外，一些组织可能没有足够的人员或资源来创建、分发和推广极具吸引力的内容，以满足有效的全渠道方法所需。

生成式人工智能应用程序有助于简化和加速这些流程，让您持续不断地推动极具吸引力的客户体验。在几秒钟内，这些应用程序就能分析大量数据，以发现趋势，并根据特定的客户洞察生成内容。有了生成式人工智能应用程序，您的营销和销售团队就能在客户旅程的每个接触点上快速、可靠地抓住与每个受众群体产生共鸣的每个时刻。

此外，生成式人工智能应用程序还可以充当创意助手，协助营销和销售团队做出更明智的选择，例如确定哪种资产对特定受众或购买阶段最有效。

### 应用场景示例

指导销售人员进行更有影响力的演示，使其总能达成目标：生成语气、节奏和内容的改进建议。分享如何以可信的语气传递信息，并通过针对每个潜在客户量身定制的个性化视觉效果和措辞，提高与销售对象的相关性。



“我们致力于改善销售团队与营销团队通过协作来追求共同目标的方式，进而为每一次买家互动带来真正的价值。这就需要我们根据买家的独特需求，定制信息并改进销售人员与买家互动的方式。这就是为什么我们依靠 Amazon Bedrock 来快速实验，并随后将新模式推向生产环境的原因所在，这样我们就能确保每一次对话都富有同理心、真诚可信，并能与买家建立信任。”

Tony Grout, Showpad 公司的 CPO

## 提高工作效率

通过简化和自动化文本、图像和其他内容的制作，生成式人工智能让营销和销售团队能够更高效、更富有成效地处理路线图上的所有工作。想象一下将日常工作自动化的情景，比如起草会议摘要、为多个渠道生成广告作品或撰写销售电子邮件。生成式人工智能应用程序可以提高创意的质量和数量、营销活动的效率和效果，以及销售工作的转化率。

虽然借助生成式人工智能实现的生产力提高可以用投资回报率 (ROI) 来衡量，但更大的影响体现在营销人员、内容创作者和销售人员的日常工作中。生成式人工智能让您的团队有更多时间和精力专注于加深营销活动参与度、将更多潜在客户转化为客户的活动，更不用说提高生产力和创造力所带来的职业成就感和个人满足感了。

随着时间的推移，生成式人工智能的生产力优势会在整个组织中产生连锁效应。Gartner® 预计，到 2026 年，至少有 1 亿人将与机器人同事互动，在它们的协助下完成工作。<sup>3</sup> 人工智能可为您的每一位员工配备一个助手，来提高他们的速度和效率，激发他们的干劲，以取得更大的成就，在职业生涯中更快地成长，并拓宽他们的视野。此外，它还将对业务产生重大影响，通过加快获客速度来提高收入，并通过节省时间和提高流程效率来降低成本。

## 应用场景示例

**更快地将创意快速付诸实施**：制作资产所需时间只有以前的几分之一。以更高频率向更多受众提供最新的相关内容。扩大影响范围，吸引受众的注意力，实现更多销售转化。

**近乎实时地生成图片描述和文本摘要**：从图像中提取描述性信息，以便生成准确的分类和情感分析。将复杂的文档和报告提炼为任意所需长度或详细程度的文本摘要。

### OmnicomGroup

“**Omnicom 将使用亚马逊云科技的生成式人工智能和机器学习服务，包括由 Amazon Trainium 芯片提供支持的 Amazon Bedrock 和 Amazon EC2 Trn1n 实例，这些芯片专为机器学习工作负载而打造，有助于加快广告活动开发的转型。**”

[Omnicom 新闻稿](#), 2023 年 6 月

## 降低隐私和合规风险

只有能够适当地确保隐私、安全性和合规性，您才值得放手一搏，实现前面所概述的好处。贵组织需要一项战略来确保您的第一方数据和知识产权的隐私，并保护您的生成式人工智能输出的使用。而且，您的战略还必须在不影响创造力的前提下确保组织的安全。

亚马逊云科技提供世界上最安全的云基础设施，并且我们的服务和解决方案提供的功能可加强您的隐私保护和安全。

例如，当您在 **Amazon Bedrock** 上定制基础模型时，它会为基础模型制作一个只有您可以访问的单独副本，并对该模型的这个私有副本进行训练。您的任何数据都不会用于训练原始基础模型，这有助于保护您的专有数据的私密性和安全性。Amazon Bedrock 还有助于保护您的模型免受有害内容的影响，这些内容可能会对未来的 content 创建产生负面影响。

此外，采集能准确代表各种场景的真实数据可能具有挑战性、成本高昂且耗时。有些情况下，缺乏高质量测试数据可能会成为企业的主要障碍，尤其是在小众行业。数据扩充正在兴起，它是一种用于生成高质量合成数据的生成式人工智能流程，有助于各行各业的客户满足数据需求，同时降低成本。

基于亚马逊云科技的生成式人工智能可协助您生成增强模型所需的数据，从而使数据集多样化并获得更好的泛化，降低数据收集成本，并加速其他受益于高质量、类似现实世界数据的流程。

## 应用场景示例

**帮助确保隐私：**使用对传输中数据和静态数据进行加密的服务。利用 Amazon Bedrock 来确保您的第一方数据、输入和输出留在您的 Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC) 中。

**避免毒性：**借助 Amazon Bedrock，通过 **Amazon Titan** 系列基础模型提供的自动内容审核选项，有助于保护您的员工、客户和品牌免受亵渎、仇恨和暴力言论的侵害。



“由于我们的所有数据都已存储在亚马逊云科技云端，因此我们能够使用 Amazon Bedrock 快速整合生成式人工智能，而且该服务还内置了我们保护数据所需的所有安全和隐私功能。由于有成千上万的团队在 Coda 上开展业务，包括 Uber、New York Times 和 Square 等大型团队，因此可靠性和可扩展性非常 important。”

Shishir Mehrotra, Coda 的联合创始人兼 CEO

## 后续步骤

# 开始使用基于亚马逊云科技的生成式人工智能

在本电子书中，我们说明了营销人员、内容创作者和销售人员如何使用生成式人工智能来增强创造力、打造极具吸引力的客户体验、提高工作效率并降低风险。但事实上，生成式人工智能为这些专业人员带来的好处远不止我们在这里探讨的这些。

从广告活动到社交销售再到客户支持，让生成式人工智能在营销和销售领域大放异彩的应用场景真是多到令人惊叹。不妨将本电子书中的指导作为一个框架，为您如何利用该技术提供灵感，并确保选择正确的盟友来助力您取得成功。

亚马逊云科技提供的生成式人工智能解决方案，可助力您的营销、广告和销售团队增强创造性思维和战略性思维，同时提高工作效率和降低运营成本。您可以考虑采用 Amazon Bedrock 中提供的一系列常用基础模型，快速上手。

无论采用哪种模型，亚马逊云科技都能助您在生成式人工智能时代找到正确的前进道路，并让您的整个组织受益。

详细了解基于亚马逊云科技的生成式人工智能，

[开始使用 Amazon Bedrock >](#)

