

## Szenario 1:

Der Kunde hat bereits ein Surface- oder OEM-Gerät gekauft oder dies geplant



### Verwendung dieses Handbuchs

Verwenden Sie dieses Handbuch, um mit Kunden darüber ins Gespräch zu kommen, wie sie Geräte in ihrem gesamten Unternehmen gewinnbringend einsetzen können. Dieses Handbuch ist modular aufgebaut, damit Sie schneller an diejenigen Informationen kommen, die Sie bei einer erfolgreichen Gesprächsführung unterstützen. Beginnen Sie mit der Vorstellung und nutzen Sie dann die Gesprächseinstiege, um alle Probleme aufzudecken – danach konzentrieren Sie sich auf ein relevantes Thema. Nutzen Sie anschließend die Beispielszenarien für Pitch und unterstützende Punkte, um die Unterhaltung rund um bestimmte Lösungen zu vertiefen. Unter „Umgang mit Einwänden“ finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen und Einwände von Kunden.

### Zielpublikum

#### **Kleine und mittelständische Unternehmen** 20–50 Benutzer

Die Stellenbezeichnungen werden sich je nach Größe der Organisation unterscheiden, da kleinere Unternehmen eventuell nicht über einen internen IT-Support verfügen oder dieser ausgelagert ist.

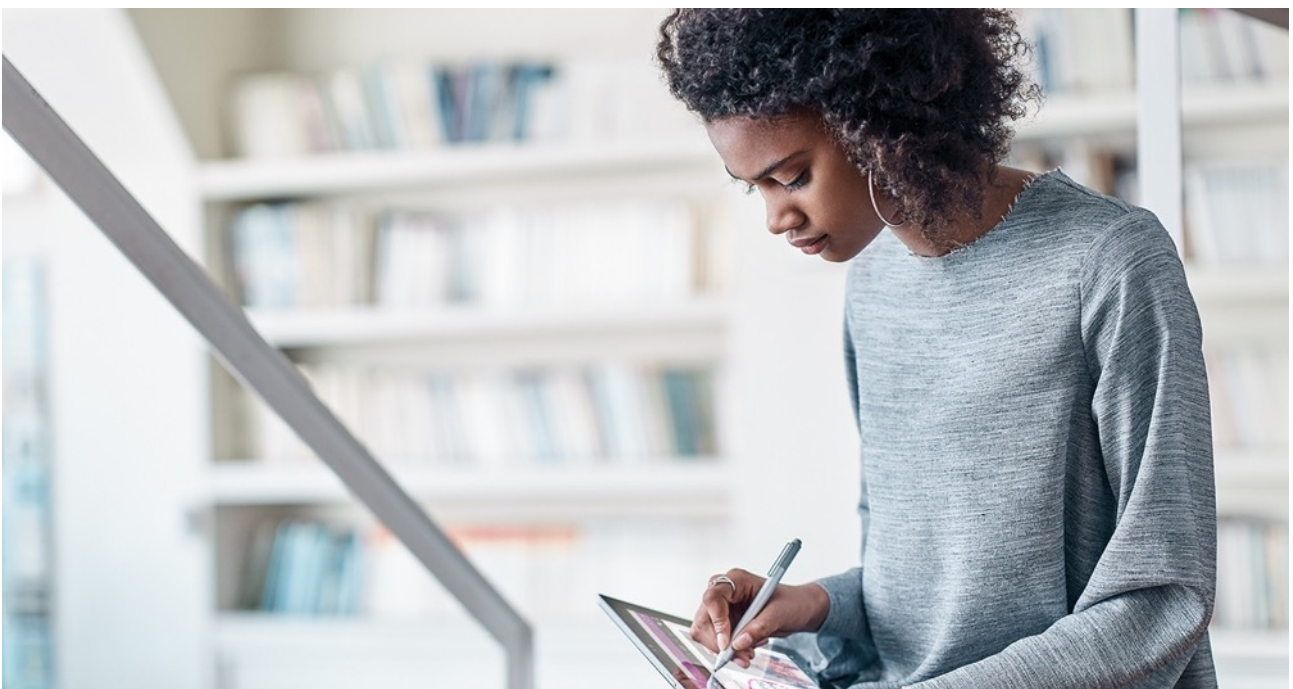
- CEO / Geschäftsinhaber / Geschäftsführer
- Geschäftliche Entscheidungsträger, z. B. Finanzvorstand / Vorstand
- IT-Manager / IT-Vorstand (bei internen Stellen)



## Problemfälle beim Kunden

**Dieser Abschnitt unterstützt Sie dabei, zu verstehen, welche Art von Hauptproblemen und Schwierigkeiten der Kunde unter Umständen haben kann.**

1. Begrenzte Ressourcen erfordern Multitasking bei Mitarbeitern, um mehr erledigen zu können.
2. Die Funktionen von Mitarbeitern werden immer anspruchsvoller, was dazu führt, dass weniger Zeit für Verwaltungsaufgaben verwendet werden kann und effizienter gearbeitet werden muss.
3. Ein hart umkämpfter Markt mit anderen KMUs und größeren Organisationen verlangt nach Technologien, die die Produktivität maximieren.
4. Mitarbeiter verlangen flexiblere Arbeitsbedingungen, die ihren individuellen Arbeitsweisen entgegenkommen.
5. Eine großartige Kundenerfahrung erfordert die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen verteilten Mitarbeitern.
6. Mitarbeiter finden es schwer, nahtlos von verschiedenen Standorten aus zu arbeiten – ob im Büro, am Kundenstandort oder unterwegs.
7. Kunden verlangen eine persönlichere Erfahrung bei der Interaktion mit Personal – das ist schwer zu realisieren, wenn von mobilen Mitarbeitern verlangt wird, überall gleichzeitig zu sein.
8. Eine zunehmende Telearbeit bedeutet, dass Unternehmen jetzt leichte und mobile Geräte benötigen, die benutzerfreundlich sind, sich mit Inhouse-Systemen verbinden lassen, um Kundendaten abzufragen, und digitale Signaturen unterstützen.
9. Sicherheit und Compliance mit der DSGVO bedeuten, dass KMUs nachweisen müssen, dass sie Kundendaten auf sichere Art und Weise verwalten.



## Einführung

„Ich rufe an, weil wir mit vielen Unternehmen wie Ihrem zusammenarbeiten und ihnen dabei helfen, mit der bestmöglichen Technologie ihre Geschäftsziele zu erreichen. Unternehmen werden immer mobiler. Eine neue Studie hat ergeben, dass mehr als zwei Drittel der Menschen weltweit bereits mindestens einmal wöchentlich von außerhalb des Büros arbeiten.“<sup>1</sup>



## Gesprächseinstiege

**Mit den folgenden Fragen gewinnen Sie ein Verständnis über die geschäftlichen Ziele und wichtigsten Herausforderungen des Kunden. Nutzen Sie diese Informationen, um den Kunden für eine weitere Diskussion rund um seine wichtigsten Problemfälle einzustufen.**

1. Welcher Art von Druck sind Ihre Mitarbeiter in ihrer tagtäglichen Arbeit ausgesetzt?
2. Wie viel Zeit wenden sie für Verwaltungsaufgaben auf, im Gegensatz zu ihrer tatsächlichen Aufgabe?
3. Welche Geräte setzen Sie ein, die es Ihren Mitarbeitern ermöglichen, unterwegs oder auf Reisen produktiv zu arbeiten, während sie sich um Kunden kümmern?
4. Welche Tools setzen Sie ein, die es Mitarbeitern ermöglichen, als Team zusammenzuarbeiten, wenn sie sich an verschiedenen Orten befinden?
5. Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen können, um produktiver zu sein?
6. Welche Pläne haben Sie, die es Ihren Mitarbeitern ermöglichen, flexibler zu arbeiten?
7. Wenn Benutzer aus der Ferne arbeiten, wie greifen Sie dann auf sensible Daten zu?
8. Wie ermöglichen Sie es Ihren Mitarbeitern, einen persönlichen Kundenservice anzubieten und gleichzeitig die täglichen Aufgaben ihrer Funktion zu erledigen?
9. Mit welchen Ressourcenherausforderungen sind Sie konfrontiert, wenn es um die Verwaltung und Wartung Ihrer Verbindungs-/Mobilitätslösungen geht?
10. Wie würde Ihr Unternehmen davon profitieren, wenn es sensible Kundendaten verwalten und gleichzeitig die Mobilitäts- und Kollaborationsbedürfnisse der Benutzer erfüllen könnte?

## Umgang mit Einwänden

Nutzen Sie diese Antworten, um eventuelle Einwände und Bedenken des Kunden zu überwinden.

**Einwand: Ich habe bereits einen IT-Partner, mit dem ich über meine Bedürfnisse für Hardware und Software von Microsoft spreche. Warum rufen Sie mich an?**

**Antwort:** Bei einem so vielseitigen Portfolio an Produkten und Diensten spezialisiert sich ein Unternehmen möglicherweise nicht auf alle Aspekte. Wir verfügen über viel Erfahrung mit Geräten und Software von Microsoft und damit, wie diese Organisationen dabei helfen können, produktiver zu sein. Wir sind darauf spezialisiert, unsere Kunden auf die neueste Microsoft Surface-Produktreihe aufmerksam zu machen, und deshalb nehme ich mit Ihnen Kontakt auf.

**Einwand: Meine Mitarbeiter haben um iPads gebeten. Warum sollte ich stattdessen Surface in Betracht ziehen?**

**Antwort:** Mit Microsoft Surface-Geräten können Mitarbeiter sehr viel mehr tun als mit einem iPad. Auf Surface-Geräten läuft Windows 10 und sie werden von Intel-Prozessoren Ihrer Wahl angetrieben, sodass sowohl universelle Touch-Apps als auch die Kompletterversion von Office und Ihre erforderliche Desktop-Software ausgeführt werden können. Surface ist auf den Menschen ausgerichtet und unterstützt die individuelle Produktivität. Ausgestattet mit einem hochwertigen, kompatiblen Mobilgerät können Mitarbeiter mehr in ihrer verfügbaren Zeit erledigen.

**Einwand: Viele meiner Mitarbeiter arbeiten im Außendienst. Wie stelle ich sicher, dass sie sicher verbunden bleiben, um den bestmöglichen Kundendienst bereitzustellen?**

**Antwort:** Mit den Premium-Surface-Geräten können Ihre Mitarbeiter flexibel arbeiten, während Sie sich auf die sichere Verbindungsfunktion verlassen können. Sie sind nicht von öffentlichen WLANs abhängig. LTE Advanced auf Surface Go und Surface Pro ermöglicht es Mitarbeitern, von überall aus zu arbeiten und mit konstanten 4G-LTE-Datengeschwindigkeiten auf Surface-Geräten produktiv zu bleiben. Sie können aus verschiedenen flexiblen Formfaktoren wählen, die für eine große Bandbreite an Arbeitsprofilen ausgerichtet sind. Ob sie die Form eines PCs oder eines Tablets annehmen, die Vielseitigkeit von Surface-Geräten kommt verschiedenen Arbeitsstilen entgegen und steigert die Produktivität, erhöht die Zufriedenheit und verbessert letztendlich die Art und Weise, wie Mitarbeiter mit Kunden interagieren. Sieben unsichtbare Antennen bedeuten, dass sie von beinahe jedem Ort aus auf sensible Daten zugreifen können, und das mit einem tragbaren Gerät, das mit parallelen Interaktionen eine persönlichere Erfahrung ermöglicht.

**Einwand: Ich habe mir Surface-Geräte angesehen und finde sie zu teuer.**

**Antwort:** Surface verfügt über eine Reihe von Premium-Geräten, die stärker, widerstandsfähiger und schöner sind, als irgendwelche anderen vergleichbaren Geräte auf dem Markt. Ihre Investition ist es wert: Sie erhalten branchenführende Spezifikationen, die sich an der Arbeitsweise der Mitarbeiter orientieren und die Benutzer mit High-End-Geräten ausstatten, die es ihnen ermöglichen, in der vorhandenen Zeit mehr zu erreichen.

Surface wurde für Windows 10 entwickelt und kann Ihnen dabei helfen, das Beste aus Ihrer bestehenden IT-Investition herauszuholen. Die Geräte lassen sich als Desktop, Laptop und Tablet nutzen. Und können mit dem Surface Pen auch als Whiteboard/Kreativleinwand eingesetzt werden. Sie sparen also Geld, indem Sie mehrere Geräte durch ein leistungsstarkes 3-in-1-Gerät ersetzen.

Microsoft bietet verschiedene Einkaufspläne an, je nachdem, wie viele Geräte Sie benötigen – einschließlich einer Mietmöglichkeit (Partnerangebot hier einfügen). Unsere Kunden senken häufig ihre Kosten, denn sie erhalten einen Preisplan, der zu ihrem Unternehmen passt. Außerdem sind weitere Einsparungen möglich, wenn Ihre Geräte auf Surface standardisiert sind – zusätzlich zu niedrigeren IT-Kosten, einer einfachen Bereitstellung, großartiger Zuverlässigkeit und Produktivitätsgewinnen für Microsoft 365-Benutzer.

## Umgang mit Einwänden

**Einwand: Ich erhalte guten Support von Dell/HP und habe gehört, dass Surface keinen guten After-Sales-Support bietet.**

**Antwort:** Microsoft bietet eine einfache und problemlose Gewährleistung sowie einen unkomplizierten Prozess für Reparatur oder Ersatz Ihres Gerätes an. Sie können Ihr Gerät verpacken und direkt an Microsoft senden, wo der Service von Anfang bis Ende durchgeführt wird. Falls Sie Bedenken haben, ein Gerät mit vertraulichen Informationen zu versenden, können Sie mit Intune jederzeit vor der Reparatur alle Daten aus der Ferne löschen. Mit Surface Pro 6 for Business und Laptop 2 for Business sind Sie durch Advanced Exchange geschützt – einen Garantieservice mit beschleunigtem Gerätetausch ohne zusätzliche Kosten. (Managed-Partner fügt hier alle seine zusätzlichen Support-Angebote ein)

## Surface-Überblick

**Wussten Sie, dass 96 % aller Surface-Benutzer sagen, dass Surface sie produktiver macht?** <sup>ii</sup>

Es gibt viele verschiedene Microsoft Surface-Geräte, die für den modernen Arbeitsplatz entwickelt wurden. Mit Tools, die sich verschiedenen Arbeitsweisen anpassen, unterstützen Surface-Geräte die Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiter sowohl im als auch außerhalb des Büros und bieten eine moderne Desktop-Erfahrung mit der besten Hardware für Produktivitätstools wie Word, Excel, PowerPoint und OneNote. Statten Sie Ihre Mitarbeiter mit einem Trio aus führenden Technologien aus – Surface-Gerät, Windows 10 und Office 365 – die zusammen ein komplettes Angebot für Ihre mobilen Arbeitskräfte bilden.

### Surface-Geräte

Mit Microsoft Surface erhalten Sie Geräte, die sich für viele verschiedene Funktionen in Ihrem Unternehmen eignen. Zum Beispiel:

- **Surface Laptop 2** eignet sich hervorragend für Direktoren oder Geschäftsführer, die mehrere Dinge gleichzeitig erledigen und währenddessen noch ihr Unternehmen führen müssen.
- **Surface Pro 6** ist ideal für die obere Führungsebene wie z. B. Kundendienstmanager bei Versicherungen, die für kleinere Teams verantwortlich sind und mehr Leistung und Mobilität in einem leichten Laptop und Tablet benötigen.
- **Surface Go** ist perfekt für mobile Verkaufsleiter, die ein Gerät benötigen, das es ihnen ermöglicht, an mehr Orten zu sein und mehr Kunden zu treffen.
- **Surface Studio und Surface Book** sind beide ideal für Techniker, Designer oder alle im Unternehmen, die leistungsintensive Workloads ausführen – von mehreren Kalkulationstabellen bis hin zu virtuellen Maschinen. Mit beiden Geräten erhalten Benutzer maximale Rechenleistung und zugleich die Mobilität des Surface Book sowie eine moderne Desktop-Erfahrung mit Surface Studio.
- **Surface Hub** ist die perfekte Lösung für die Vervollständigung der gesamten Erfahrung aus Mensch, Kultur und Raum. Ob in einem Konferenzraum oder im Büro der Geschäftsführung, Surface Hub eignet sich für jeden, von Kundenbeziehungsmanagern bis hin zu Designern – wo auch immer sie zusammenarbeiten möchten.



## Surface-Geräte

### Surface Laptop 2:

Mit seinem Laptop-Formfaktor und dem idealen Gleichgewicht aus Stil, Sicherheit und Verwaltbarkeit bietet Surface Laptop 2 mehr Multitasking-Leistung, um noch mehr zu erledigen:

- Bis zu 14,5 Stunden Videowiedergabe
- Downloadgeschwindigkeiten von bis zu 450 Mbps, ein CAT-9-Modem und der neueste Quad-Core Intel® Core™-Prozessor der 8. Generation
- TPM-2.0-Chip für Unternehmenssicherheit und Schutz auf Enterprise-Niveau durch die Gesichtserkennung mit Windows Hello
- 13,5" PixelSense™ Display mit interaktivem Touchscreen und Omnisonic-Lautsprechern
- Abgedeckt durch Advanced Exchange – einen Garantie-Service mit Express-Geräteersatz ohne zusätzliche Kosten
- Verfügbar in vier satten Ton-in-Ton-Farben, einschließlich des neuen Classic Black



<https://www.microsoft.com/de-de/p/surface-laptop/8xqjkk3dd91b?activetab=pivot:overviewtab>

### Surface Pro 6:

Von kompletter Desktop-Software bis hin zu mobilen Apps gewährleistet Surface Pro 6, dass mobile Fachkräfte ihre Arbeit erledigen, ganz egal, wo sie sich befinden:

- Laptop mit hochwertigem Look & Feel, das für Produktivität optimiert ist und sich in ein Tablet verwandeln lässt
- Ultradünn und leicht, schon ab 770 Gramm
- Intel® Core™ Quad-Core-Prozessor der 8. Generation und bis zu 16 GB RAM und bis zu 1 TB Speicher
- Bis zu 13,5 Stunden Videowiedergabe
- Hochauflösender PixelSense™-Bildschirm
- Abgedeckt durch Advanced Exchange – einen Garantie-Service mit Express-Geräteersatz ohne zusätzliche Kosten
- Jetzt in zwei klassischen Farben: Platin oder das neue, eindrucksvolle Schwarz



<https://www.microsoft.com/de-de/p/surface-pro-6/8ZCNC665SLQ5?activetab=pivot%3aoverviewtab>

### Surface Go:

Mit Surface Go sind Benutzer bestens ausgestattet mit Vielseitigkeit, langer Akkulaufzeit und Rechenleistung – ideal für Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

- Kompromissloser 2-in-1-Formfaktor, der sich von einem gedockten PC in ein mobiles Tablet verwandelt.
- Bis zu 9 Stunden Videowiedergabe
- Ultraleichte Mobilität bei nur 522 Gramm und 10 Zoll
- Über das 21 LTE-Band bleiben Mitarbeiter in Verbindung
- Hochauflösender PixelSense™-Bildschirm



<https://www.microsoft.com/de-de/p/surface-laptop/8xqjkk3dd91b?activetab=pivot:overviewtab>

## Surface-Geräte



### Surface Book:

Surface Book ist das Nonplusultra in starker Leistung und bietet Vielseitigkeit sowie innovatives Design für unterwegs. Benutzer können professionelle Software dank der High-Speed-Prozessoren ausführen mit herausragenden Grafiken sowie schnellem Speicher und der Wahl aus 13,5 oder 15 Zoll Bildschirmdiagonale. Das jetzt noch leistungsstärkere Surface Book mit bis zu 16 Stunden Akkulaufzeit ermöglicht es Mitarbeitern, noch länger produktiv zu sein. Führen Sie mühelos Spezialsoftware aus mit bis zu 1 TB blitzschneller SSD, Intel® Core™-Prozessoren der neuesten Generation und bis zu 16 GB RAM.

<https://www.microsoft.com/de-de/surface/business/surface-book>

### Surface Studio 2:

Wenn Sie die Leistung eines Desktops mit der Vielseitigkeit eines Zeichentisches für einen ultimativen Arbeitsplatz kombinieren möchten, dann ist Surface Studio 2 genau das Richtige für Sie. Das leistungsstärkste Surface-Gerät von Microsoft treibt anspruchsvolle Software mit einem schnelleren Prozessor, rasender Grafikgeschwindigkeit und einem blitzschnellen SSD-Speicher an. Das neue Surface Studio 2 ist eine leistungsstarke Workstation. Mit eindrucksvoll großem Bildschirm, modernem Design und 13,5 Millionen Pixeln an lebensechten Farben rundet dieses Gerät ideal Ihren Kreativraum ab.

<https://www.microsoft.com/de-de/surface/business/surface-studio-2>



### Surface Hub:

Mit Surface Hub kann Ihr Team auf ganz neue Arten zusammenarbeiten, mit Apps, die für Pen- und Touch-Einsatz auf großen Bildschirmen optimiert sind. Surface Hub verwandelt herkömmliche Räume in moderne Bereiche zum Zusammenarbeiten. Verbinden Sie drahtlos mehrere Geräte und sehen Sie, wie Ihre Ideen auf einem großen Bildschirm zum Leben erwachen und Teams zusammenbringen. Entdecken Sie ganz neue Wege, um mühelos Ideen zu generieren und Inhalte zu teilen. Achten Sie auf unsere zwei neuen Angebote in der Surface Hub-Familie – Surface Hub 2S kommt im Jahr 2019 und Surface Hub 2X im Jahr 2020 heraus. Freuen Sie sich auf ein leichteres, schlankeres und intelligenteres Design, das weiterhin Barrieren zwischen Teammitgliedern abbauen und Unternehmen mit einer moderneren und kollaborativeren Kultur beim Erreichen neuer Ziele unterstützen wird.

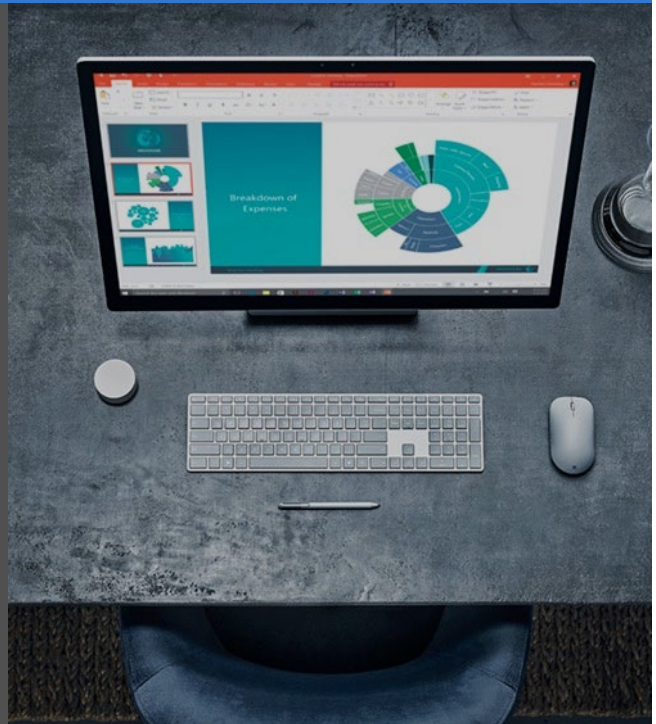
<https://www.microsoft.com/de-de/surface/business/surface-hub>



## Surface und Microsoft 365

Surface ist das beste Gerät für Microsoft 365. Zusammen bieten sie vollständige, integrierte Lösungen, die für den modernen Arbeitsplatz entwickelt wurden.

Bezüglich des ROI sagen Geschäftsführer, dass sie **112 % ROI für M365 auf Surface realisieren – im Vergleich zu 101 % auf Nicht-Surface-Geräten<sup>iii</sup>**, während **Dreiviertel zustimmen, dass M365 mit Surface-Geräten die Produktivität steigert<sup>iv</sup>**. Tools wie Outlook, Power BI, gemeinsame Dokumenterstellung in Office und die Dokumentenfreigabe in OneDrive ermöglichen eine Zusammenarbeit in Echtzeit an mehreren Projekten, während Office-Apps mit integrierten KI-Tools, Online-Dateispeicher und Freigabefunktionen es Ihren Teams ermöglichen, mehr zu erledigen.



Mit diesen flexiblen Tools verbringen Ihre Mitarbeiter weniger Zeit mit dem Organisieren von Zeitplänen und mehr Zeit mit der Bereitstellung einer erstklassigen Kundenerfahrung. Steigern Sie die Effizienz Ihres Geschäftsbetriebs und schützen Sie gleichzeitig Ihr Unternehmen mit vorinstallierten Datenschutz- und Compliance-Tools wie Windows Hello vor externen Bedrohungen und Lecks. Surface und Microsoft 365 ermöglichen es Ihnen, Geräte auf Firmware-Ebene abzusichern und zu verwalten, während der Autopilot dafür sorgt, dass Sie die Bereitstellung und Verwaltung von Surface-Geräten modernisieren können. Richten Sie Surface-Geräte schneller für einen produktiven Einsatz ein, setzen Sie Geräte zurück, nutzen Sie sie für einen neuen Zweck und stellen Sie sie wieder her verbinden Sie sich mit einem Netzwerk, verifizieren Sie Anmeldedaten und gewährleisten Sie, dass Endbenutzer ein funktionierendes Gerät erhalten – alles andere ist automatisiert. Optimale Zuverlässigkeit und Widerstandsfähigkeit bedeuten, dass Sie der Haltbarkeit von Surface mit seiner niedrigen Incidents-per-Unit-Quote (IPU) vertrauen können. Die Einrichtung und Verwaltung von Benutzern, Geräten und Daten bei der Bereitstellung ist einfach – so erhalten Sie mehr Zeit, um sich auf Ihr Geschäft zu konzentrieren.




Surface und Microsoft 365 ermöglichen es Ihnen, **Geräte auf Firmware-Ebene zu sichern und zu verwalten.**





## Anwendungsbeispiele

Mithilfe der folgenden Szenarien können Sie eine Gesprächsstrategie zu bestimmten Surface-Lösungen erarbeiten. Ziel ist es, eine Surface-Gelegenheit zu erkennen, die die Bedürfnisse des Kunden anspricht, und ein Geschäft abzuschließen. Verwenden Sie den High-Level-Pitch und die unterstützenden Punkte, um das Gespräch weiterzuentwickeln und Fragen zu beantworten.

Unternehmen	<b>Versicherungsmakler</b> 4 Büros / 45 Mitarbeiter	<b>Vermögensverwaltungsberater</b> 2 Büros / 20 Mitarbeiter	<b>Rechtsanwaltsbüro</b> 1 Büro / 10 Mitarbeiter
			
Funktion	Verkaufsleiter	Kundendienstmanager	Seniorpartner (SP)
Surface Hero-Gerät	<b>Surface Go</b>	<b>Surface Pro 6</b>	<b>Surface Laptop 2</b>
High-Level-Pitch	Surface Go ist bestens dafür geeignet, um sicherzustellen, dass Ihre Mitarbeiter in Verbindung bleiben, mit einem Windows 10-Gerät, das komplette Desktop-Software ausführt. Statten Sie Ihre Mitarbeiter mit einem Gerät aus, mit dem sie auch unterwegs produktiv bleiben.	Der von Grund auf überarbeitete Surface Pro 6 ist einer der vielseitigsten Laptops, die jemals gebaut wurden. Die Surface Pro-Familie vereint eine längere Akkulaufzeit mit mehr Leistung und ist mit LTE Advanced verfügbar, um Mitarbeitern die stets verbundene Produktivität und Mobilität zu verleihen, die sie jeden Tag benötigen.	Surface Laptop 2 läuft mit dem besten geschäftlichen Betriebssystem mit kompromissloser Sicherheit auf Enterprise-Niveau, um Ihre Daten jederzeit zu schützen.
Unterstützende Punkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ultraleichte Mobilität</b> – mit seinen 500 Gramm und dem 10-Zoll-Bildschirm ist das Gerät leicht genug, um überall einen hervorragenden Eindruck zu hinterlassen und neue Versicherungskunden zu gewinnen.</li> <li>• <b>Digitales Notizbuch</b> – spart Zeit, da manuelle Eingaben wegfallen, und schafft Zeit, um eine persönliche Kundenerfahrung zu kreieren.</li> <li>• <b>Bis zu 9 Stunden Videowiedergabe</b> verleihen Verkaufsleitern mehr Zeit mit Kunden und erübrigen die Suche nach Steckdosen.</li> <li>• <b>Funktioniert nahtlos mit Microsoft 365-Tools</b> wie Skype for Business, die Mitarbeiter für den Kontakt mit Kunden als auch miteinander einsetzen können.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Premium-Erscheinungsbild</b> – ein auf Produktivität optimiertes, elegantes Design mit nur 770 Gramm. Kompromisslose Eleganz, ideal für Kundendienstmanager, die immer professionell wirken müssen.</li> <li>• <b>Der Surface Pen fühlt sich an wie ein echter Stift</b> – mit Precision-Ink auf einer Seite und einem Radiergummi auf der anderen. Machen Sie sich am Kundenstandort Notizen und teilen Sie sie ganz einfach mit Kollegen.</li> <li>• <b>Bis zu 13,5 Stunden Videowiedergabe</b> bedeuten weniger Sorgen um das Aufladen und mehr Zeit für produktives Arbeiten.</li> <li>• <b>Ein Klick zu OneNote.</b> Mit einem Klick am Pen steht ein leeres Blatt Papier für schnelle Notizen bereit.</li> <li>• <b>Schnelleres Arbeiten</b> – mit Downloadgeschwindigkeiten von bis zu 450 Mbps und einem CAT-9-Modem besitzt Surface Pro 6 die erforderliche Leistung, um auch den anspruchsvollsten Arbeitsabläufen gerecht zu werden. Kundendienstmanager können gleichzeitig an mehreren verschiedenen Account-Berichten arbeiten, ohne Kompromisse bei der Geschwindigkeit einzugehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mit nur 1,25 kg Gewicht</b> können SPs den Surface Laptop 2 ganz einfach in ihre Tasche packen und mit nach Hause, ins Büro und zu Kundenbesprechungen nehmen. Dabei hinterlassen sie mit dem professionellen Erscheinungsbild des Geräts einen hervorragenden ersten und letzten Eindruck.</li> <li>• Eine Plattform, die bestimmte <b>speicherintensive Anwendungen</b> und Programme ausführen kann, die bei einer Vielzahl von Aufgaben helfen, darunter Budgetplanungen, Prognosen und die Erstellung von Geschäftsstrategien.</li> <li>• <b>Bis zu 14,5 Stunden Videowiedergabe</b> ermöglichen es SPs, bei Bedarf am Abend von zu Hause aus weiterzuarbeiten, ohne das Gerät aufladen zu müssen.</li> <li>• Ein Gerät, das es Benutzern ermöglicht, mit weniger Zeit <b>mehr zu erledigen</b>.</li> <li>• Der neue Surface Laptop 2 <b>schützt sensible Kundendaten</b> mit dem fortschrittlichen Sicherheitsschutz von Windows 10 Pro.</li> </ul>

## Kundenreferenzen

**Wir haben auch einige Kundenreferenzen zusammengestellt, die Sie in Ihren Gesprächen als zusätzliche Untermauerung verwenden können.**

„Man kann alles darauf tun. Ich kann PDFs offen haben, kann Solid Edge öffnen und E-Mails empfangen ... Ich bin wahnsinnig beeindruckt davon, wie effektiv es als Werkzeug ist. Ich kann es in einer Hand halten und kann tatsächlich 3D-CAD-Dateien bearbeiten und erstellen. Das ist wirklich ein bahnbrechendes Produkt.“

**Bob Mileti, Industriedesigner und Kleinunternehmer, Trilby Innovative**

„Ich habe mein Surface hauptsächlich als Desktop-Gerät genutzt, aber wirklich hervorragend ist, dass ich es auch zu Standortbesuchen und Kundenbesprechungen mitnehmen konnte. Dinge, die normalerweise im Büro bleiben, wie 3D-Modelle, können jetzt an einen anderen Ort mitgenommen werden, und wir können schnelle Zeichnungen und Modelle basierend auf dem Kunden-Feedback erstellen.“

**Cyrus Penarroyo, Designer, LTL Architects**

„Wir haben alle fest installierten Computer und alle Telefone im Gebäude ersetzt ... und durch Microsoft Surface Pro-Computer ausgetauscht ... so können unsere Rechtsanwälte vollständig mobil arbeiten. Das wird die gesamte Erfahrung verändern, die Kunden mit ihren Rechtsanwälten erleben.“

**Duncan Weston, Seniorpartner-UK, CMS**

## Zusammenfassung und nächste Schritte

Schließen Sie den Anruf mit einem Gespräch über alle ihre Aktionsangebote ab oder leiten Sie über zu den nächsten Schritten.

„Anhand dessen, was wir besprochen haben (Zusammenfassung der wichtigsten Herausforderungen, z. B. Mobilität, Leistung, Akkulaufzeit, Zusammenarbeit usw.) glaube ich, dass es einige Wege gibt, wie wir Ihnen mit unseren neuen Surface-Geräten beim Erreichen Ihrer Geschäftsziele helfen können. Darf ich einen Termin für einen Besuch/Anruf eines unserer Berater ausmachen, der diese Themen genauer mit Ihnen besprechen wird, oder darf ich ein Mietangebot für unsere Geräte erstellen lassen?“

Erfassen Sie die Kontaktangaben des Kunden und sagen Sie ihm, dass er eine Anschluss-E-Mail mit einer Bestätigung des Besprochenen erhalten wird. Im Kampagnenmaterial finden Sie nützliche Anschluss-E-Mails, die Sie personalisieren und nach dem Anruf an den Kunden senden können.

### Quellen

<sup>i</sup> <https://www.cnn.com/2018/05/30/70-percent-of-people-globally-work-remotely-at-least-once-a-week-igw-study.html>

<sup>ii</sup> Welcome: Surface Ultimate Seller Area Event PPT

<sup>iii</sup> Von Microsoft beauftragte Studie „Total Economic Impact“ von Forrester Consulting

<sup>iv</sup> Von Microsoft beauftragte Studie „Total Economic Impact“ von Forrester Consulting