

## Microsoft Surface Telemarketing-Handbuch (Mittelständische Unternehmen)

### Szenario 3:

Der Kunde will  
seine Investition  
in Microsoft 365  
maximieren



#### So verwenden Sie dieses Handbuch

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, um Ihnen schnell Zugriff auf diejenigen Informationen zur ermöglichen, die Sie bei einer erfolgreichen Gesprächsführung unterstützen. Beginnen Sie mit der Vorstellung und nutzen Sie dann die Gesprächseinstiege, um bestehende Probleme aufzudecken – danach konzentrieren Sie sich auf ein relevantes Thema. Nutzen Sie anschließend die Beispielszenarien für den 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

#### Mittelständische Unternehmen 50–500 Benutzer

Die Stellenbezeichnungen können 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. Mitarbeiter können das Potential von Microsoft 365 aufgrund von schlechter Hardware nicht voll ausschöpfen.
2. Geräte sind nicht zu 100 % mit Microsoft 365 kompatibel, was aufgrund vieler Benutzerprobleme zu Druck auf die IT führt.
3. Es werden professionelle Geräte benötigt, die problemlos mit Microsoft 365 zusammenarbeiten und einen hervorragenden ersten und letzten Eindruck hinterlassen.
4. Zahlreiche Mitarbeiter, die remote und mobil arbeiten, ziehen es vor, mit ihren Lieblings-Apps von Microsoft 365 auf eigenen statt auf Firmengeräten zu arbeiten, was die Schatten-IT zu einer Herausforderung macht.
5. Aufgrund unterschiedlicher Hardware ist die Geräteverwaltung komplex und zeitaufwendig.
6. Hohe Investitions- und Wartungskosten, die im Zusammenhang mit der Hardware stehen.
7. Schwierigkeiten die Anzahl der Geräte flexibel anzupassen, beispielsweise bei Ressourcenfluktuationen aufgrund von geschäftlichen oder saisonalen Veränderungen.
8. Obwohl Microsoft 365 bereits eingesetzt wird, hat sich die Mitarbeiterproduktivität immer noch nicht erhöht.
9. Mitarbeiter verschwenden Zeit, wenn sie sich von außerhalb des Büros nicht verbinden und mit Kollegen zusammenarbeiten können.
10. Moderne Technologien am Arbeitsplatz sind erforderlich, um die besten Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten.

## Einführung

Ich rufe an, weil wir mit vielen Unternehmen wie Ihrem zusammenarbeiten und diese dabei unterstützen, ihre Investition in Microsoft 365 im gesamten Unternehmen zu maximieren. Wussten Sie, dass 61 % der Mitarbeiter eine Stelle gekündigt haben oder dies in Betracht ziehen, weil sie ihnen keine Flexibilität bei der Arbeit bietet?<sup>i</sup>

Mit Microsoft 365 auf Surface können Ihre Mitarbeiter Geräte einsetzen, die als Basis für neue Ideen, Zusammenarbeit und Kreativität in vielen verschiedenen Szenarien dienen. Dies trägt dazu bei, dem aufkommenden Trend am Arbeitsplatz gerecht zu werden und Premiumgeräte bereitzustellen, die Ihnen helfen, Talente anzuziehen und zu binden, neue Erwartungen am Arbeitsplatz zu begrüßen und Innovationen anzuregen.

Microsoft 365 auf Surface hilft Ihrem Unternehmen dabei, ...

**Mitarbeiter zu inspirieren:** „91 % stimmen zu, dass Surface es leichter macht, kreative Ideen auszudrücken<sup>iii</sup> – Integration mit Office und Windows 10, ganztägige Akkulaufzeit und LTE Advanced ermöglichen es Ihnen, von überall aus produktiv zu arbeiten. Vielfältige Arbeitsmodi wie Touch, Ink, Pen und Dial helfen Ihnen dabei, von der Idee zur Ausführung zu gelangen.

**die besten Angebote von Microsoft zu nutzen:** „112 % ROI auf Microsoft 365 mit Surface<sup>iii</sup> – Verlässliche und vertraute Surface-Hardware mit Software, Anwendungen und Services, die für diesen Zweck entwickelt wurden, verschaffen Ihnen modernste und erstklassig eingestufte Erfahrungen, mit denen Sie Ihre Investition maximieren können.

**für die Zukunft gerüstet zu sein:** „50 % Rückgang bei jährlichen Sicherheitsverletzungen<sup>iv</sup> – Mit AutoPilot, dem Surface Enterprise Management Mode und Windows Hello können Sie Hardware ganz einfach bereitstellen und verwalten. Verhindern Sie Sicherheitsverletzungen, forcieren Sie sicheres Anmeldeverhalten und verwalten Sie den Zugriff auf Firmware, während Sie gleichzeitig Funktionen der nächsten Generation bereitstellen.

## 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. Was sind Ihre größten Herausforderungen in Bezug auf Geräte, die von Ihren mobilen Mitarbeitern eingesetzt werden?
2. Wie arbeitet Ihre Hardware mit Ihrer Software zusammen, um mobiles Arbeiten zu ermöglichen?
3. Wie geht Ihre IT-Abteilung damit um, wenn mehrere Benutzer Probleme mit Hardware haben, die nicht mit Microsoft 365 kompatibel ist?
4. Wie gut nutzen Ihre Mitarbeiter die Tools von Microsoft 365 zur Steigerung ihrer Produktivität?
5. Welchen ROI sehen Sie für Ihre Investition in Microsoft 365?
6. Wie gut funktionieren Ihre Geräte mit Microsoft 365, um es Ihren Mitarbeitern zu ermöglichen, von unterwegs aus an einem Projekt oder Bericht zusammenzuarbeiten?
7. Wenn Kunden oder potenzielle Mitarbeiter die bei Ihnen eingesetzten Geräte sehen, welchen Eindruck erhalten sie dann von Ihrem Unternehmen?
8. Wie arbeiten Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen von außerhalb ihres Büros aus, z. B. auf Reisen oder vom Home-Office aus?
9. Auf welche Art von kundenspezifischen Dateien und Anwendungen benötigen sie von außerhalb des Büros Zugriff?

**Heben Sie die Vorteile** eines Upgrades auf Windows 10 mit Surface hervor. Zum Beispiel: „Ein Upgrade auf Windows 10 mit Surface kann helfen.“

**Gesteigerte Produktivität** – Surface ist das beste Gerät für den modernen Arbeitsplatz. Die Integration mit Office und Windows 10, eine ganztägige Akkulaufzeit und LTE Advanced ermöglichen es Ihnen, von überall aus produktiv zu arbeiten. Vielfältige Arbeitsmodi wie Touch, Ink, Pen und Dial helfen Ihnen dabei, von der Idee zur Ausführung zu gelangen.

**Höhere Sicherheit** – Das Lebensende von Windows 7 bedeutet, dass keine weiteren Sicherheits-Updates, Funktions-Updates oder technische Unterstützung von Microsoft mehr verfügbar sind – so ist es schwer für Windows 7, sich gegen die Bedrohungen von heute zu schützen. Mit Windows 10 erhalten Sie höchste Sicherheit, einen einfachen Upgrade-Pfad und eine Vielzahl von Sicherheitsfunktionen.

**Niedrigere Betriebskosten** – Der Einsatz eines alten und insbesondere eines nicht mehr unterstützten Betriebssystems führt zu höheren Wartungskosten. Durch ein Upgrade auf Windows 10 können Sie die Kosten für Investitionen in die Wartung alter Infrastruktur und Prozesse senken und so mehr Mittel für die Investition in Innovationen und digitale Transformation erhalten.

## Umgang mit Einwänden

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

**Einwand: Mein IT-Team steht bereits unter enormem Druck. Ich glaube nicht, dass wir momentan ein Hardware-Upgrade durchführen könnten.**

**Antwort:** Surface-Geräte wurden für eine nahtlose Integration mit Microsoft 365 entwickelt und Windows 10 macht es Unternehmen leicht, Mitarbeitern neue Geräte bereitzustellen. Das bedeutet, dass Ihre IT sowohl bei der Einführung von Geräten als auch beim Lösen von Problemen mit aktuellen Hardware- und Software-Inkompatibilitäten Zeit einsparen kann – und so die Zeit dafür gewinnt, Innovation und Benutzerproduktivität zu unterstützen.

**Einwand: Office 365 ist jetzt auf iOS verfügbar. Warum sollte ich ein Surface-Gerät kaufen, wenn ich dieselben Apps auf einem iPad ausführen kann?**

**Antwort:** Surface verfügt über einen stärkeren Intel Core i7-Prozessor und kann komplette Office-PC-Anwendungen auszuführen. Im Gegensatz dazu läuft auf dem iPad Pro lediglich die mobile Office-App, die manche Funktionen der kompletten Office-Anwendung nicht unterstützt. Daher ist die Erfahrung auf einem Windows-Gerät beinahe identisch zu der auf einem Desktop-Computer. Surface wurde von Grund auf für den Einsatz mit Windows entwickelt und bietet daher Office-Benutzern eine bessere Erfahrung. Tippen, Touch- und Precision-Inking-Funktionen ermöglichen es Ihren Mitarbeitern, auf höchst intuitive und produktive Art und Weise zu arbeiten – ohne Kompromisse.

**Einwand: Mit Microsoft 365 können meine Mitarbeiter überall arbeiten, wann und wo auch immer es nötig ist. Welche weiteren Vorteile würde ihnen das Arbeiten mit Surface-Geräten bringen?**

**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. Zudem können sie 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.

*[Optional, falls der Partner Surface-as-a-Service anbietet]*

Falls Sie nur über begrenzte Capex-Budgets verfügen, können Sie mit Surface-as-a-Service Ihre Geräte auf monatlicher Basis mieten. Das bedeutet, dass Kosten als Betriebsausgaben statt als Investitionskosten eingeordnet werden können, was im Gegensatz zu hohen Einmalkosten einfacher zu begründen sein kann. Die Geräte werden gemietet statt gekauft, sodass sie (vorbehaltlich der vertraglichen Vereinbarung) zurückgegeben werden können, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Veralterte Geräte können gegen neue ausgetauscht werden, außerdem erhalten Sie die Mietversionen zu weitaus niedrigeren Kosten als beim Neukauf – und die Anzahl kann jederzeit an die Mitarbeiterzahl angepasst werden.

## 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 Geräte austausch 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>vii</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 die obere Führungsebene, die mit großen Teams aus Telearbeitern in Verbindung bleiben und sich gleichzeitig auf ihre eigene Arbeit konzentrieren müssen.
- **Surface Pro 6** ist ideal für mobile Fachkräfte wie Rechtsanwälte, die viel Zeit zwischen Büro und Gericht verbringen und mehr Leistung und Mobilität in einem leichten Laptop, das auch als Tablet dient, benötigen.
- **Surface Go** eignet sich perfekt für Außendienst-Teams, die keine herausragende Leistung auf Ihrem Gerät benötigen, aber viel Zeit unterwegs verbringen.
- **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. Sei es im Gruppenraum oder im kleinen Besprechungszimmer, Surface Hub eignet sich für jeden, vom Analytics-Manager bis hin zum Forscher – wo immer sie auch 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:

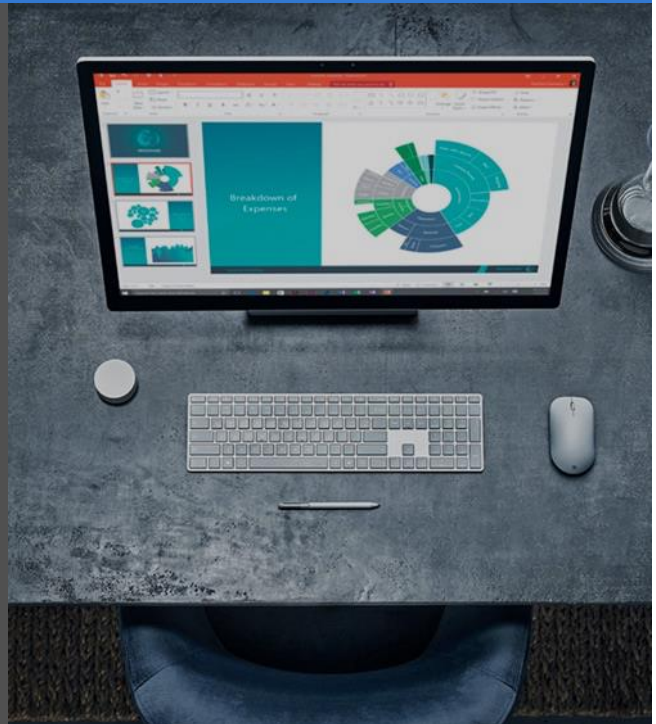
Mit Surface Hub kann Ihr Team auf ganz neue Art und Weise zusammenarbeiten, mit Apps, die für Pen- und Touch-Einsatz auf großen Bildschirmen optimiert sind. Surface Hub verwandelt herkömmliche Räume in moderne Bereiche zum Zusammenarbeiten. Verbinden Sie drahtlos mehrere Geräte und sehen Sie, wie Ihre 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>viii</sup>, während **Dreiviertel zustimmen, dass M365 mit Surface-Geräten die Produktivität steigert**<sup>xi</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 eventuell aufkommende Fragen zu beantworten.

Unternehmen	<b>Immobilienagentur</b> 10 Filialen / 300 Mitarbeiter	<b>Mode-Einzelhändler</b> 15 Geschäfte / 450 Mitarbeiter	<b>Organisation im Gesundheitswesen</b> 2 Zentren / 100 Mitarbeiter
			
Funktion	Immobilienmakler	Gebietsvertriebsleiter	Leitende Funktion
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 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>Funktioniert nahtlos mit Microsoft 365-Tools</b> wie z. B. Teams, das Makler dazu einsetzen können, immer miteinander und mit ihren Managern in Verbindung zu bleiben, wenn sie unterwegs sind.</li> <li>• <b>Ultraleichte Mobilität</b> – bei nur 522 Gramm und 10 Zoll hat Surface Go die ideale Größe für das Weiterreichen an Kunden. Immobilienmakler können eine bessere Erfahrung anbieten, indem sie es Kunden ermöglichen, in eigener Geschwindigkeit Immobilienfotos durchzusehen.</li> <li>• <b>Bis zu 9 Stunden Videowiedergabe</b> verleihen Maklern mehr Zeit mit Kunden und erübrigen die Suche nach Steckdosen.</li> <li>• <b>Digitales Notizbuch</b> – spart Zeit, da manuelle Eingaben wegfallen, und schafft Zeit, um eine persönliche Kundenerfahrung zu kreieren.</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 Gebietsvertriebsleiter, 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. Gebietsvertriebsleiter können gleichzeitig an mehreren verschiedenen Account-Berichten arbeiten, ohne Kompromisse bei der Geschwindigkeit einzugehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dank der <b>perfekten Integration mit Microsoft 365</b> können beschäftigte Leitende im Gesundheitswesen schnell komplexe Dokumente durcharbeiten und zum Löschen durchstreichen, sie zum Auswählen einkreisen und die Hervorhebefunktionen nutzen – alles mithilfe des Ink Editor</li> <li>• Microsoft 365 auf Surface Laptop 2 ermöglicht es Leitenden im Gesundheitswesen, <b>komplexe Aufgaben schnell zu erledigen</b> und so weniger Zeit mit Verwaltungsaufgaben und mehr Zeit mit der Führung ihrer Abteilungen zu verbringen.</li> <li>• <b>Ultraleichte Mobilität</b> – kompromissloses Design mit 1,25 kg, leicht genug, um überallhin mitgenommen zu werden, bei gleichzeitig vollständiger Laptop-Erfahrung</li> <li>• <b>Hochleistungsgerät</b>, das großer Datendateien bearbeiten und komplexe Patienten- und Gesundheitsberichte erstellen kann.</li> <li>• <b>Bis zu 14,5 Stunden Videowiedergabe</b> ermöglichen es Leitenden im Gesundheitswesen, bei Bedarf am Abend von zu Hause aus weiterzuarbeiten, ohne das Gerät aufladen zu müssen.</li> </ul>

## Kundenreferenzen

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

„Surface ist das wichtigste Tool, das wir in der jüngeren Vergangenheit ins Unternehmen gebracht haben und das unsere Leistung gesteigert hat. Es ist leistungsstark genug, um die komplette Desktop-Version von Thomson Reuters Eikon auszuführen, das ist unser Preis-Datenfeed. OneNote hat mein gesamtes Arbeitsleben organisiert, insbesondere im Audit-Prozess. Ich benötige so viele verschiedene Dokumente und ich habe sie alle direkt zur Hand. Das Surface-Gerät ist zweifellos zum wichtigsten Stück Technik geworden, das ich besitze. Es ist mit allem verbunden und es erlaubt mir wirklich zum ersten Mal, mit jeder Anwendung vollständig mobil zu arbeiten.“

**Christian Wallace, Finanzberater, Emancipation Capita**

„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. Sie können einen Anruf mit ihrem Headset auf ihrem Surface Pro entgegennehmen und sich im Gebäude bewegen. Sie können in einen Konferenzraum wechseln und diese Anrufe auf das Videokonferenzsystem übertragen. Sie können mit derselben Technologie Dokumente übertragen, die sich andere Personen ansehen müssen, und diese können gleichzeitig bearbeitet werden. Das alles ist möglich, ohne ein „Dokument“ zu erstellen. Das wird die gesamte Erfahrung verändern, die Mandanten 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>FlexJobs 2018-Umfrage

<sup>ii</sup>Penn & Schoen Berland, „Surface and Workplace Satisfaction/Engagement“, 2017

<sup>iii</sup>Forrester, „Maximizing Your ROI from Microsoft 365 Enterprise with Microsoft Surface“, 2018

<sup>iv</sup>Forrester, „Maximizing Your ROI from Microsoft 365 Enterprise with Microsoft Surface“, 2018

<sup>v</sup>Maximizing Your ROI From Microsoft 365 Enterprise With Microsoft Surface, Forrester Consulting, 2018

<sup>vi</sup>Microsoft Creative Strategies-Studie 2017

<sup>vii</sup>Microsoft Creative Strategies-Studie 2017

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

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

