****



**Entwicklung der Cloud-Nutzung in KMUs**

**Warum die Cloud: Gesprächsleitfaden**

Unterstützen kleiner und mittlerer Unternehmen auf ihrem Weg in die Cloud

Dieses Dokument dient den folgenden Zwecken:

1. Anleitung von Partnern bei der Führung von Einstiegsgesprächen
   1. Kennenlernen des aktuellen Geschäfts des Kunden
   2. Ermitteln häufiger Probleme der Kunden
2. Unterstützung der Partner bei der Gestaltung Ihres Pitches
   1. Darstellung der drei Ansätze zur Förderung der Cloud-Umsetzung bei KMUs
   2. Zustimmung generieren, mit möglichem Rückgriff auf den „Warum die Cloud“-Ansatz
3. Überblick zum Verkauf einer E-Mail-Lösung für Unternehmen
   1. So schafft eine Cloud-E-Mail-Lösung für Unternehmen Zuversicht und Vertrauen
   2. Gespräch über die Vorteile der Lösung, ohne die Cloud übermäßig zu betonen
4. Reagieren auf Einwände zur Cloud und auf Fehleinschätzungen

**I. Einstiegsgespräch**

Es ist kein Geheimnis, dass Geschäfte bei KMUs auf sehr persönlicher Ebene ablaufen. Selbst wenn Sie bereits eine sehr klare Vorstellung davon haben, was Sie Ihren Kunden vorstellen sollten, gewinnen Sie Respekt und Glaubwürdigkeit, wenn Sie sich Zeit nehmen und Interesse an seinem Geschäft zeigen.

# **Kennenlernen des aktuellen Geschäfts Ihres Kunden**

Wenn Sie sich im Büro Ihres Kunden umsehen, erfahren Sie viel darüber, wie Ihr Kunde Technologie einsetzt. Einige Dinge sind jedoch möglicherweise nicht vollkommen offensichtlich. Beginnen Sie das Gespräch, indem Sie das Geschäft Ihres Kunden besser kennenlernen. Hinterfragen Sie dann die Funktionsweise, um seine Technologieentscheidungen zu verstehen.

Die folgenden Beispielfragen sind Vorschläge zum Gesprächseinstieg. Wählen Sie den für Ihre Zielgruppe relevantesten Einstieg, oder fügen Sie Ihre eigenen Favoriten hinzu.

Fragen, die Ihnen helfen, das Geschäft Ihrer Kunden besser zu verstehen

* Wer sind Ihre Kunden? Was brauchen sie?
* Wie viele Standorte haben sie?
* Haben Sie Mitarbeiter, die von zu Hause oder remote arbeiten?
* Wie kommunizieren Sie mit Ihren Kunden? (Telefon, E-Mail, Meetings)
* Wie stellen Sie die Verbindung zu Lieferanten her?
* Wie arbeitet Ihre Buchhaltung? Banking? Zahlen von Rechnungen?
* Wie vermarkten Sie Ihr Unternehmen? (Website, Visitenkarten, Mundpropaganda)
* Welche Compliance/Vorgaben müssen Sie umsetzen? Wie gehen Sie dabei vor?
* Wie archivieren Sie Ihre Dateien, Belege, Akten, Broschüren usw.?
* Wie sehen Sie das Wachstum Ihres Unternehmens in den nächsten Jahren?

Fragen, die Ihnen helfen sollen, sich ein besseres Bild vom Technologie-Einsatz durch Ihren Kunden zu machen

* Wie sieht Ihr Unternehmen Technologie?
* Haben Sie einen dedizierten IT-Mitarbeiter im Team oder eine andere Ressource, an die Sie sich für Hilfe zur IT wenden?
* Welche Online-/Internetdienste nutzen Sie bereits? Welche haben Sie in der Vergangenheit ausprobiert? Was hat ihnen an diesen gefallen? Was war nicht gut?
* Nutzen Sie Online-Buchhaltungsdienste, Marketing-Services, E-Mail etc.?
* Betreiben Sie die E-Mail-Server im eigenen Haus? Wissen sie, ob Sie vom Supportende von Exchange betroffen sind?
* Was frustriert Sie an Ihrer aktuellen Technologie? Was könnte besser gemacht werden?
* Wie viel Zeit verbringen Sie mit der Wartung von Computern und IT-Systemen sowie mit administrativen Aufgaben? Wie passt das in Ihr Budget?
* Wie wäre Ihr Unternehmen betroffen, wenn Ihre derzeitige Technologie ausfallen würde? Was würde zum Beispiel passieren, wenn der Strom oder Ihre Server ausfallen?
* Was passiert, wenn der Internetzugriff in Ihrem Büro ausfällt? Wie bleiben Sie produktiv?
* Haben Sie eine E-Mail-Adresse und eine Website? Wer verwaltet diese? Machen diese Elemente viel Arbeit?
* Wie speichern Sie Dateien? Nutzen Sie vernetzten Storage-Ressourcen oder ein Online-Storage? Wer verwaltet diese? Macht das viel Arbeit?
* Wie viel geben Sie für Festnetz- und Konferenzsysteme aus? Wie abhängig ist Ihr Unternehmen von diesen Systemen?

# **Achten Sie auf häufige Probleme, die Ihr Kunde möglicherweise hat**

Indem Sie die Aussagen in der folgenden Tabelle markieren, die am ehesten mit Ihrem Kunden übereinstimmen, sehen Sie, wo Ihr Kunde auf die Cloud-Zuversichts-Skala steht und welcher Cloud-Vorteil bei ihm am besten ankommt.

Häufige Probleme: „Die Lösung, die wir heute verwenden ...

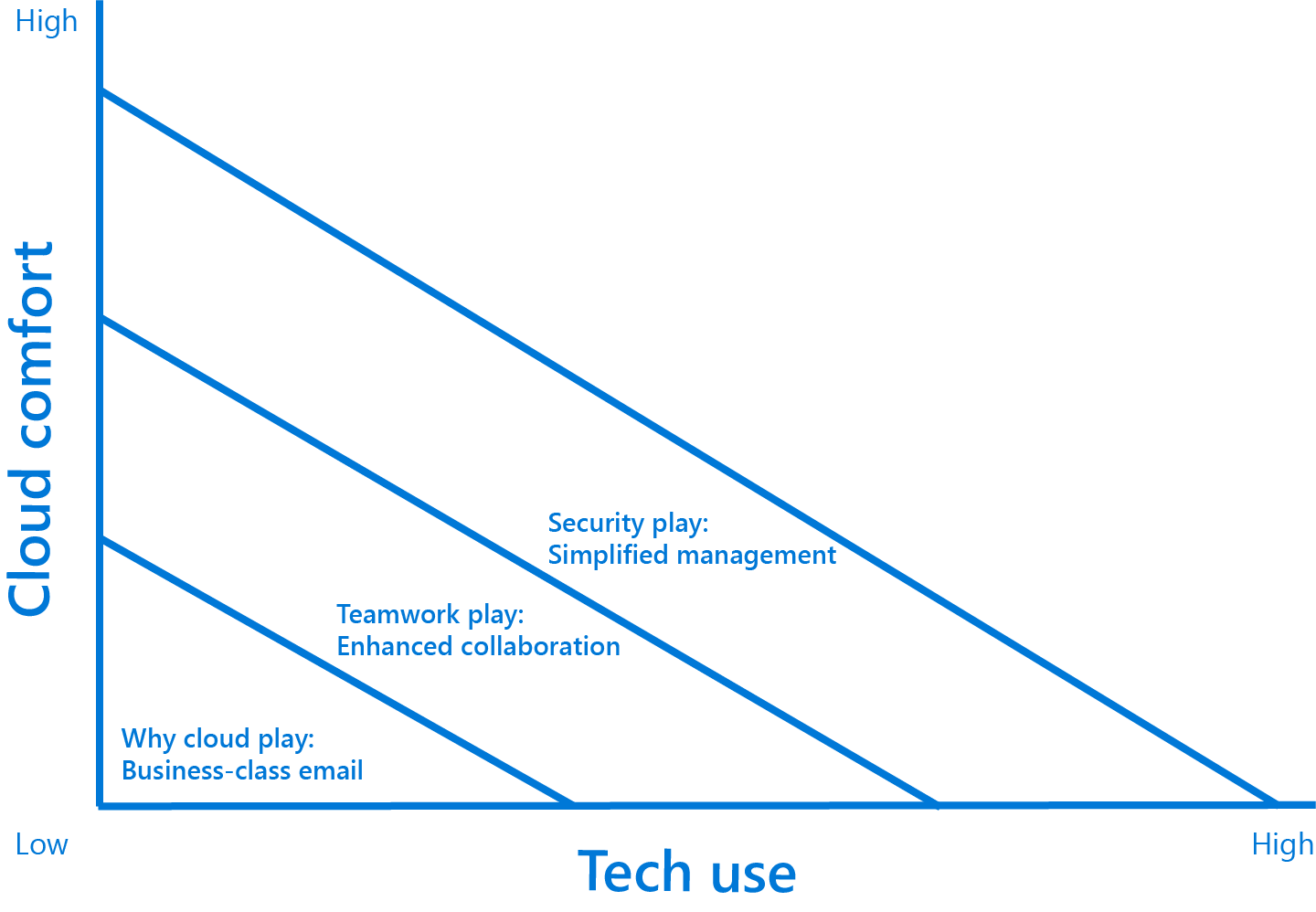
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Höhere Cloud-Zuversicht >> Geringere Cloud-Zuversicht | ... senkt unsere Produktivität“  Cloud-Vorteil:  Funktionalität | ... lässt uns nicht so arbeiten, wie wir es wollen“  Cloud-Vorteil:  Flexibilität | ... wirft Sicherheits- und Compliance-Probleme auf“  Cloud-Vorteil:  Sicherheit | ... erschöpft unser Budget“  Cloud-Vorteil:  Einsparungen |
| 1. Unsere Verwaltungsaktivitäten wie HR, Finanzen etc. nehmen zu viel Zeit in Anspruch. 2. Interne Prozesse sind bei Funktionen, die eine wiederholte Dateneingabe verursachen (z. B. CRM und Abrechnung) redundant. 3. Benutzer benötigen unterschiedliche Anmeldedaten und Portale, um auf unsere verschiedenen Systeme zugreifen zu können. 4. Wir können nicht über unsere Onlinetools auf Daten aus internen Systemen zugreifen. | 1. Es ist schwer, alle Mitarbeiter für ein Meeting zusammenzubringen. 2. Unsere Teams haben Mühe, den Überblick über die neuesten Versionen von Dokumenten zu behalten. 3. Mitarbeiter müssen in der Lage sein, mehr als nur E-Mails über ihr Smartphone zu versenden. 4. Wir können unseren Kunden die gewünschten Services (z. B. Onlinezahlungen) nicht anbieten. | 1. Wir wissen nicht, wie wir mit all den Sicherheitsbedrohungen Schritt halten sollen. 2. Unsere Assets befinden sich alle in unterschiedlichen Phasen ihres Lebenszyklus und erfordern Updates. 3. Ich habe keine Ahnung, ob die Daten, die wir zwischen unseren Desktops und dem Internet übertragen, sicher sind. 4. Wir vertrauen blind darauf, dass die von uns verwendeten Apps sicher und konform sind. | 1. Unser Anbieter erhöht ständig die Kosten für unsere Orts- und Ferngespräche. 2. Es wird immer teurer, unsere ältere Soft- und Hardware am Laufen zu halten. 3. Damit unsere Tools zusammenarbeiten können, sind wir auf zu komplizierte und teure Workarounds angewiesen. 4. Ich könnte Ihnen nicht sagen, was wir für Branchen-Apps ausgeben – wir haben unterschiedliche Anbieter für alles (HR, Buchhaltung etc.). |

**II. Pitch-Zusammenstellung**

Nachdem Sie mehr über das Geschäft Ihrer Kunden erfahren und deren Prioritäten ermittelt haben, ist es an der Zeit, die Bedürfnisse Ihrer Kunden mit den drei Ansätzen abzugleichen und Ihren Pitch zusammenzustellen.

# **Darstellung der drei Ansätze zur Unterstützung der Cloud-Umsetzung bei Ihren KMUs**

Ihr langfristiges Ziel ist es, Ihren Kunden bei der Eroberung der Cloud zu unterstützen. In diesem ersten Schritt nutzen Sie einen Ansatz, der berücksichtigt, wie Ihre Kunden ihr Geschäft aktuell führen und wo sie auf der Cloud-Zuversichts-Skala stehen.

Das Diagramm bietet einen umfassenden Überblick darüber, wie die drei Ansätze – „Warum die Cloud“, Teamwork und Sicherheit – aufeinander aufbauen, um eine umfassende Cloud-Nutzung in KMUs zu fördern. Sie decken alle Levels der Cloud-Zuversicht und der Technologienutzung ab. So können Sie Ihre Kunden dort abholen, wo sie sich heute befinden, und sie auf ihrer Cloud-Reise mitnehmen.

Beispielsweise könnten Sie den „Warum die Cloud“-Ansatz für KMU-Kunden in Betracht ziehen, die heute nicht sehr viel Technologie einsetzen, aber offen für eine vertraute, wenig riskante Cloud-Nutzung wie Cloud-E-Mails für Unternehmen sind. Kunden, die viel Technologie einsetzen und sich mit der Cloud sehr wohl fühlen, suchen möglicherweise nach einer Lösung zur Vereinfachung der Sicherheit über alle Assets und Geräte hinweg. Für diese könnte der „Sicherheit“-Ansatz sinnvoll sein.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Beschreibung des Ansatzes | Ziel-Workloads | Empfohlene Lösung | Partner-Services |
| Hohe Cloud-Zuversicht >> Geringe Cloud-Zuversicht | **Ansatz 1: Warum die Cloud?**Ersetzen eines High-Touch-Workloads, um Begeisterung für die Cloud zu wecken | E-Mail | Implementierung einer erstklassigen Cloud-E-Mail-Lösung mit **Exchange Online** | Automatisierte E-Mail-MigrationBreak/Fix Managed-Service |
| **Ansatz 2: Teamwork**Nutzen von Produktivitätstools, um besser zusammenzuarbeiten und die Zusammenarbeit zu stärken | Client (z. B. Office-Apps)DateifreigabeTools für die Zusammenarbeit  (z. B. Chat) | Nutzung von **Office 365** Business Premium | SicherungIndividueller, proaktiver SupportAnwenderschulung |
| **Ansatz 3: Sicherheit** Vereinfachen und sichern des IT-Betriebs für eine einfache Verwaltung | SicherheitMDMIdentitätslösungenBranchenspezifische Apps | Upgrade von Office 365-Kunden auf**Microsoft 365** Business | GerätemanagementIdentitätsmanagementSchutz vor BedrohungenCompliance-ManagementApp-Modernisierung |

# **Zustimmung generieren, mit möglichem Rückgriff auf den „Warum die Cloud“-Ansatz**

Die Grafik und die Tabelle zu den drei Ansätzen sehen möglicherweise aus, als würden die Auswahl eines Ansatzes und die Kunden in drei deutlich abgegrenzte Kategorien fallen. Sie wissen vermutlich jedoch aus eigener Erfahrung bei KMUs, dass es nie so einfach ist.

Einige Kunden nutzen möglicherweise gar keine Online-Services. Sie sind jedoch möglicherweise bereit, diese umzusetzen. In diesem Fall entscheiden Sie sich möglicherweise dazu, als passenden ersten Schritt Microsoft 365 zu nutzen. Andere Kunden, die zuversichtlich online arbeiten, Rechnungen elektronisch bezahlen und das Internetbanking nutzen, sehen möglicherweise so aus, als wären Sie für Office 365 bereit – lehnen die Empfehlung jedoch ab, weil Sie „der Cloud nicht vertrauen“.

Sie kennen Ihren Kunden am besten. Daher müssen Sie sich letztendlich für einen passenden Ansatz entscheiden. Wenn Ihre Kunden Bedenken zur Cloud äußern und auf die Bremse treten, können Sie auf den „Warum die Cloud“-Ansatz zurückgreifen. Achten Sie jedoch darauf, den Wechsel des Ansatzes und dessen Hintergründe zu erklären:

1. Erklären Sie Ihrem Kunden, dass Sie dessen Ablehnung verstehen. Lassen Sie den Kunden wissen, dass Sie angesichts der Geschichte der Cloud nicht unbegründet ist. Die Ablehnung könnte ihn jedoch unnötig zurückhalten.
2. Zeigen Sie Beispiele dazu, wie Sie anderen KMUs mit Skepsis zur Cloud bei der Erkennung ihrer Fehlwahrnehmungen und bei besseren und fundierteren Entscheidungen geholfen haben.
3. Bitten Sie um Vertrauen. Bitten Sie den Kunden, über eine E-Mail-Lösung gemeinsam mit Ihnen den ersten Schritt in die Cloud zu wagen.

HINWEIS: Wenn Sie sich entscheiden, Ihren Cloud-unwilligen Kunden zwei oder drei Ansätze für Office 365 oder Microsoft 365 vorzuschlagen, lesen Sie die ansatzspezifischen Materialien für „Teamwork“ und „Sicherheit“. Nutzen Sie dieses Dokument, um eventuell auftretende Einwände zur Cloud zu behandeln. Wenn Sie sich für Ansatz eins entscheiden, fahren Sie mit diesem Leitfaden fort.

**III. Verkauf einer E-Mail-Lösung für Unternehmen**

**So schafft eine Cloud-E-Mail-Lösung für Unternehmen Zuversicht und Vertrauen**

Bei KMU-Kunden, die beim Einsatz der Cloud zögern und aktuell nicht viel Technologie nutzen, sollten Sie mit einem kleinen Angebot anfangen, das Vertrauen in die Cloud schafft und sich leicht in spätere Angebote integrieren lässt. Eine E-Mail-Lösung für Unternehmen ist ein perfekter erster Schritt.

Heutzutage nutzen KMUs E-Mails mehr als jede andere Software/Anwendung[[1]](#footnote-1). Zögerliche KMU-Kunden nutzen für ihre E-Mails wahrscheinlich noch immer physische Server oder kostenlose Onlinetools.

Die Umstellung auf eine hervorragende Cloud-E-Mail-Lösung auf Microsoft-Servern bietet ihnen ein kostengünstiges Cloud-Erlebnis, das viele Kunden als risikoarm empfinden. Dank der Häufigkeit, mit der wir alle heutzutage E-Mails versenden und empfangen, können sich Kunden schnell und einfach mit ihrer neuen Lösung vertraut machen.

Die folgenden Ressourcen unterstützen KMUs bei diesem Schritt:

* Upgrade der E-Mail-Lösung auf Unternehmensniveau (E-Book-Download).
* IDC-Studie „How the Hosted Exchange Server is redefining SMB Cloud IT Adoption“ ([kostenloses Exemplar der Studie anfordern](https://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkID=703761))

# **Gespräch über die Vorteile der Lösung, ohne die Cloud übermäßig zu betonen**

Um einen der Cloud gegenüber neutral eingestellten Kunden zu gewinnen, müssen Sie ihm eine Vision dazu bieten, was die Lösung in seiner Umgebung leisten kann. Erst dann sprechen Sie die Cloud an.

Hier sind einige Tipps dazu, wie Sie Ihren Pitch strukturieren können:

1. Integrieren Sie das Gespräch zur E-Mail-Lösung in ein allgemeineres Gespräch über die Herausforderungen, denen das Unternehmen des Kunden heute gegenübersteht. Sprechen Sie darüber, wie umfangreich die Aktivitäten des Kunden sind und wie hart er arbeitet – und wie schlecht es ist, wenn E-Mails in Spam-Ordnern landen (wenn die Kunden diese über eine kostenlose Cloud-Lösung versenden), wie unproduktiv Größenbeschränkungen für Anhänge sind usw.

Beispiel: Da wir immer mehr auf E-Mails angewiesen sind, benötigt Ihr Unternehmen eine Lösung, die besser funktioniert. Eine E-Mail-Lösung für Unternehmen von Microsoft ist eine einzige Lösung mit zahlreichen Funktionen, die professionell, produktiv und steuerlich absetzbar ist.

1. Erläutern Sie, wie eine Cloud-E-Mail-Lösung für Unternehmen ein bestimmtes Geschäftsproblem löst. Viele zögerliche KMU-Kunden sind von den vielen Möglichkeiten von Cloud-Lösungen überwältigt. Konzentrieren Sie sich in Ihrem Pitch auf die Lösung eines bestimmten Problems (von dem Sie durch das Einstiegsgespräch wissen, dass es beim Kunden relevant ist).

Beispiel: Sie haben darüber gesprochen, wie schwierig das produktive Arbeiten bei so vielen verschiedenen Aufgaben ist. Ich würde Ihnen gerne dabei helfen, auch mit sehr vielen E-Mails organisiert zu bleiben.

1. Veranschaulichen Sie, wie die E-Mail-Lösung in der Umgebung des Kunden arbeitet. Der KMU-Entscheider könnte ein wichtiger Teil des "IT-Teams" sein. Indem Sie ihn mit Demos und geführten Tests bei der Visualisierung der Funktionsweise der Lösung in der bestehenden Umgebung unterstützen, erhöhen Sie die Chance für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss.

Beispiel: Stellen Sie sich vor, Ihre E-Mail-Lösung könnte Ihren Posteingang durchgehen und Ihren Kalender aktualisieren – und so Terminänderungen vorhersehen.

|  |  |
| --- | --- |
| Vorteil | Gesprächspunkte, die veranschaulichen, wie eine E-Mail-Lösung für Unternehmen  spezifische Probleme löst |
| Funktionalität: Effektiver arbeiten | Intelligente E-Mail- und Kalenderfunktionen sorgen dafür, dass Sie sich voll und ganz auf Ihre Ziele konzentrieren können.     * Hervorheben von wichtigen Nachrichten mit einem intelligenten Posteingang, der E-Mails für Sie priorisiert. * Mit einem Kalender, der Ereignisse aus E-Mails erfasst, sind Sie Ihrem Zeitplan immer einen Schritt voraus. * Halten Sie die von Ihnen benötigten Daten mit erhöhten Größenbeschränkungen für Posteingänge und In-Place-Archive griffbereit. * Finden Sie alle benötigten Informationen mit der erweiterten Suche zum Lesen von E-Mails und Anhängen. |
| Flexibilität: Entscheiden Sie, wie Sie arbeiten möchten | Flexible Nutzungsoptionen ermöglichen es Ihnen, auf dem Gerät Ihrer Wahl zu arbeiten – wie Sie wollen, wo Sie wollen.     * Bleiben Sie in Bewegung, indem Sie von überall auf E-Mails, Kalender und Kontakte zugreifen. * Verwenden Sie die Tools, die Sie bevorzugen – passend zum Gerät und Browser. * Verwalten Sie Ihr Unternehmen von überall aus – mit einem webbasierten Admin-Center. * Erweitern Sie Ihr E-Mail-Konzept, indem Sie es in interne Branchen-Apps integrieren. |
| Sicherheit: Schutz Ihres Unternehmens | Die integrierte E-Mail-Sicherheit schützt vor externen Bedrohungen, Datenlecks und Gerätemissbrauch.     * Schützen Sie Ihren Posteingang mit der Anti-Malware- und Anti-Spam-Filterung vor Spam, Viren, Ransomware und Phishing-Betrug. * Verhindern Sie, dass nicht autorisierte Benutzer sensible Dokumente öffnen oder private Informationen einsehen können. * Legen Sie Einschränkungen dazu fest, wie Geschäftsinformationen kopiert und gespeichert werden dürfen. * Sichern Sie Geräte, indem Sie Listen mit genehmigten Geräten erstellen, PIN-Sperren durchsetzen und Remotedaten aktivieren. |
| Einsparungen:  Kosten im Griff behalten | Ein gehosteter Service erspart Ihnen die Wartung und hilft Ihnen, Zeit und Geld zu sparen.   * Vermeiden Sie die überraschenden Ausgaben durch ungeplante Hard- und Softwarekosten. * Sparen Sie Zeit, indem Sie von Microsoft verwaltete, automatische Patches und Updates nutzen. * Nutzen Sie vorhandene Ressourcen, indem Sie sichere BYOD-Richtlinien (Bring Your Own Device) ermöglichen. * Verlängern Sie die Lebensdauer älterer PCs, indem Sie On-Demand-Speicher verwenden. |

**IV. Reagieren auf Einwände zur Cloud und auf Fehleinschätzungen**

Nachdem Sie die Vision vermittelt und die Lösung präsentiert haben, werden Sie wahrscheinlich negative Aussagen zum Cloud-Einsatz hören. Die folgenden Elemente stellen zu diesem Zeitpunkt den Schlüssel für ein produktives Cloud-Gespräch dar:

* Seien Sie empathisch in Bezug auf die Position des Kunden
* Nehmen Sie über Schlagwörter geäußerte Bedenken auseinander (Beispiel: Was genau meinen Sie mit „Ich traue der Cloud nicht“?).
* Sprechen Sie die Bedenken des Kunden direkt an

Nachfolgend finden Sie einige häufige Einwände, die Sie wahrscheinlich zu hören bekommen. Dazu gibt es allgemeine Hinweise, wie Sie auf diese mit Empathie reagieren und sie mit Fakten entkräften können.

Einwandbehandlung rund um Kostenfragen

|  |  |
| --- | --- |
| Einwand zur Cloud | Cloud-Argumentation |
| Ich möchte nicht über ein Abonnement an etwas gebunden sein, das ich nicht besitze und nicht anfassen kann. | Mir ist bewusst, dass es bequem ist, bei dem zu bleiben, was man hat. Wir sind es gewohnt, wichtige Teile unseres Geschäfts zu besitzen und zu kontrollieren. Der Wechsel in die Cloud bedeutet nicht, dass Sie den Besitz oder die Kontrolle über Ihre Daten aufgeben. |
| Ich möchte nicht die Kontrolle über meine Daten aufgeben. | Er bedeutet stattdessen, dass die Microsoft-Ingenieure mit ihrer Arbeit dafür sorgen, dass Sie die Kontrolle behalten. Er kann folgendes bedeuten:   * + Zuverlässigerer Cashflow – Ausgabenausgleich durch die Vermeidung von Notfall-Hardwarekosten.   + Flexibilität bei der Lizenzierung – Sie können Benutzer nach Bedarf hinzufügen und entfernen.   Die Möglichkeit zur Kündigung – wenn Ihnen die erhaltenen Dienste nicht gefallen, können Sie Ihr Abonnement einfach kündigen. |
|  |  |
| Ich will nicht für Dinge bezahlen, die ich nicht brauche. Das, was ich jetzt habe, ist gut genug und bezahlt. | * + Sie wählen aus, was Sie nutzen – von Exchange bis Microsoft 365.   + Wir bieten verschiedene Abonnementstufen an. So erhalten Sie genau das, was Sie wollen.   + Sie können die aktuellen kostenpflichtigen Dienste durch die im Lieferumfang von M365 enthaltenen Dienste ersetzen (OneDrive, Sicherheitsupdates und Integration). |
|  |  |
| Ich sehe keinen Mehrwert. Die Cloud ist zu teuer. | * + Sie können Ihr Abonnement, basierend auf der Anzahl der zum jetzigen Zeitpunkt benötigten Lizenzen, anpassen. Es ist nicht wie bei dauerhaften Lizenzen, bei denen Sie an eine bestimmte Anzahl gebunden sind.   + Jede Lizenz ermöglicht den Zugriff auf fünf PCs oder Macs, fünf Tablets und fünf Mobilgeräte.   + Sie können Dateien online freigeben und speichern und von überall in Echtzeit zusammenarbeiten. Ihr Unternehmen ist nicht mehr an einen Desktop gebunden.   + Microsoft 365 umfasst Office 365 und Cloud-basierte Tools zur Zusammenarbeit. Diese bieten möglicherweise niedrigere Gesamtbetriebskosten als ihre lokalen Äquivalente.   + Mit Microsoft 365 können Sie Ihre Geräte dank besserer Sicherheit und weniger Softwaredownloads länger nutzen.   + Ihre Betriebskosten können niedriger sein {bieten Sie an, entsprechende Zahlen bereitzustellen}. |
|  |  |
| Was passiert, wenn ich viel speichere? Wird die Cloud dann nicht teuer? | * + Office 365 umfasst 1 TB Cloud-Speicherplatz. |

## Einwandbehandlung rund um Geschäftsausfälle

|  |  |
| --- | --- |
| Einwand zur Cloud | Cloud-Argumentation |
| Ich will die Produktivität der Mitarbeiter nicht einschränken. | * Unsere Cloud-Lösungen bieten Umgebungen, die vielen der bewährten Produktivitätstools, die Ihre Mitarbeiter bereits heute nutzen, sehr ähnlich sind (wenn auch nicht identisch). * Cloud-Lösungen tendieren dazu, die Produktivität der Mitarbeiter zu verbessern. Sie ermöglichen es den Mitarbeitern, von jedem Ort aus auf jedem Gerät zu arbeiten – ohne irgendwas zu verpassen. |
| Ich möchte mein Unternehmen und meine Mitarbeiter nicht mit neuen Technologien belasten oder verwirren. | * Es handelt sich um die gleichen großartigen Tools, die Ihre Mitarbeiter schon heute einsetzen. * Das Microsoft Office [Schulungscenter](https://support.office.com/de-de/office-training-center) hilft IT-Profis und Endanwendern, auf dem Laufenden zu bleiben. |
|  |  |
| Mein Unternehmen kann nicht einfach den Betrieb einstellen, um neue Software bereitzustellen. | * Nutzen Sie die [Tools](https://docs.microsoft.com/de-de/office365/enterprise/setup-overview-for-enterprises?redirectSourcePath=%252fen-ie%252farticle%252fDeploy-Office-365-Enterprise-for-your-organization-ee73dafb-be54-492e-bcfd-0fbfb5f65e94) zur Office 365-Bereitstellung und -Verwaltung, um Ihre Microsoft 365-Umgebung zu steuern. So ist auch eine gestaffelte Aktualisierung möglich. * Ich kann Ihnen helfen, Ihre Daten bei der Bereitstellung zu übertragen und sie umfassend zu verwalten. Hinweis für den Partner: Stellen Sie Ihre Konfigurations- oder Migrationsservices vor. |
|  |  |
| Die Cloud sorgt für mehr Komplexität. Ich muss jemanden (einen Partner oder einen Mitarbeiter) einstellen, der die Migration übernimmt und meine Branchen-Apps zum Laufen bringt. | * Ich verstehe, warum dies jetzt komplex erscheint. Sie sollten jedoch einen Schritt zurücktreten und darüber nachdenken, wie schwierig die anfängliche Integration der heute genutzten Ad-hoc-Lösungen war. Und wie teuer diese noch immer in der Wartung und Fehlersuche sind. Durch den Wechsel in die Cloud können Sie alles miteinander integrieren. So wird es einfacher, die Lösung an neue Anforderungen anzupassen. Die Cloud wird Ihnen langfristig bei der Reduzierung der Komplexität helfen – ohne dass Sie auf Wachstum verzichten müssen. |
|  |  |
| Cloud-Angebote funktionieren nicht auf meinem Mac oder Android-Gerät. | * Die Sicherheits- und Verwaltungsfunktionen von Microsoft 365 Business stehen für iOS, Android und Windows und auf mobilen Geräten und PCs bereit. |
|  |  |
| Was passiert, wenn ich mein Abonnement kündige? Verliere ich alle meine Daten? | * Ihre Dateien sind auch nach Ablauf Ihres Abonnements noch zugänglich. |

## Einwandbehandlung rund um die Sicherheit

|  |  |
| --- | --- |
| Einwand zur Cloud | Cloud-Argumentation |
| Die Cloud-Lösung wird nicht so sicher sein wie mein eigener Server – den ich sehen und berühren kann. | * + Sie erhalten erweiterte Sicherheitsfunktionen für Unternehmen, die zum Schutz Ihrer Unternehmensdaten beitragen. Sicherheitsfunktionen schützen vor neuen Bedrohungen oder stellen sicher, dass Ihr Unternehmen nicht versehentlich sensible Informationen veröffentlicht   + Um Verluste zu vermeiden, sind die Rechenzentren von Microsoft geografisch redundant. Das bedeutet, dass Ihre Daten täglich an mehr als einem Ort gesichert werden.   + Darüber hinaus erhalten Sie einen erweiterten Cyber-Bedrohungsschutz und die Möglichkeit, Unternehmensdaten auf PCs, Smartphones und Tablets zu schützen.   + Microsoft 365 bietet die Flexibilität, alle oder einige Daten in der Cloud zu speichern – sodass Kunden die Kontrolle darüber haben, wo sich ihre Daten befinden. |
|  |  |
| Der Datenschutz ist in meiner Branche wirklich wichtig. | * + Microsoft 365 verfügt über integrierte Kontrollen für den Datenschutz und die Sicherheit. Sie verfügen über mehrere Schutzebenen zum Schutz personenbezogener Daten – einschließlich der Datenschutzeinstellungen für Office 365-Apps, der Zugriffssteuerung und Verschlüsselungsoptionen. |
|  |  |
| Wird die Cloud die Compliance-Anforderungen für meine Branche erfüllen? | * + Microsoft 365 und Office 365 entsprechen den wichtigsten Drittanbieterstandards wie ISO 27001, den European Union Model Clauses, HIPAA und FedRamp. Microsoft nutzt Datenverarbeitungsverträge, die sicherstellen, dass wir die strengsten Branchenstandards zum Datenschutz, zur Sicherheit und zum Umgang mit Kundendaten einhalten.   + Wir unterstützen Sie auf Ihrem Weg zur Einhaltung der wegweisenden Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union. |

1. Bredin, eine Agentur für Marktforschung und Content-Marketing im Mittelstand. [↑](#footnote-ref-1)