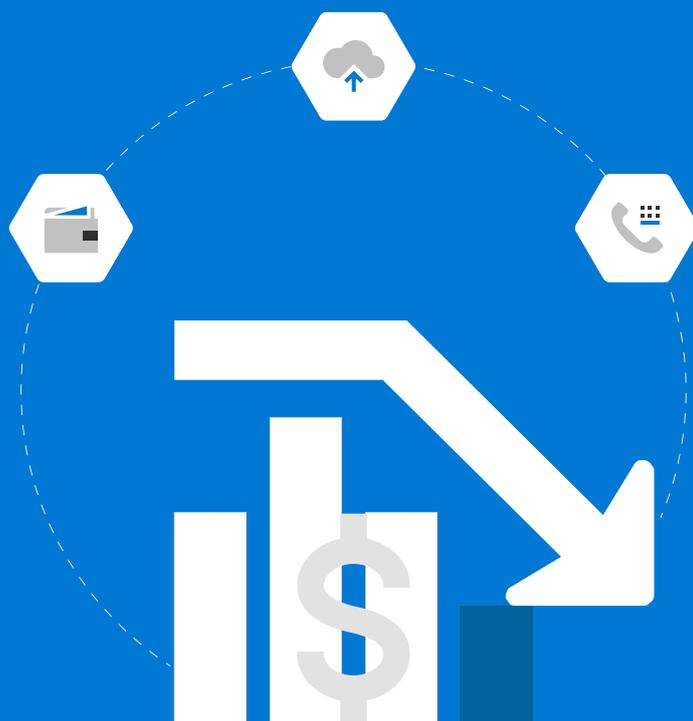


# Kosten senken und Risiken steuern – mit Microsoft 365



# Inhalt

Verwendung dieses Leitfadens .....	3
Ziele für das Telefonat .....	3
Gesprächsfluss .....	3
Hintergrundinformationen.....	3
Datenschutzvorgaben von Microsoft.....	4
Bedürfnisse und Herausforderungen in Bezug auf Kosten und Sicherheit beim Kunden erkunden .....	5
Anrufskript.....	5
Kosten senken und mehr Rücklagen bilden.....	6
Ressourcen schützen und unerwartete Risiken abwehren .....	7
Produktivität steigern und Remote-Arbeit unterstützen.....	7
Nutzen von Microsoft 365 als kostengünstige Produktivitätslösung erläutern .....	8
Value Proposition für Microsoft 365 .....	8
Unterstützende Nutzenargumentation .....	10
Fragen beantworten und auf Vorbehalte eingehen .....	11
Die relevanten nächsten Schritte vorschlagen.....	13
Kontakt zu einem Partner.....	13
Kundenspezifische Inhalte.....	14
Partnerspezifische Inhalte .....	14
Datenschutzhinweise .....	15

## Verwendung dieses Leitfadens

Dieser Telesales-Leitfaden bietet Anrufskripts, Fragen für den Gesprächseinstieg sowie unterstützende Argumente und Richtlinien, die ihr für Vertriebsgespräche mit Kunden aus dem Segment der kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) nutzen könnt.

**Der Zweck dieser Telesales-Kampagne** ist es, das Gespräch mit einem kaufmännischen Entscheider (BDM, Business Decision Maker) in einem kleinen oder mittleren Unternehmen (KMU) mit bis zu 300 Mitarbeitern so zu lenken, dass er grundsätzlich bereit sein wird, ein Upgrade auf Microsoft 365 vorzunehmen oder ein entsprechendes Abonnement abzuschließen. Präsentiert Microsoft 365 mit Microsoft Teams, um bei Kunden Interesse für folgende Themen zu wecken:

- Erläutert ihnen, wie die Kosteneinsparungen und die umfassenden Sicherheitsfunktionen von Microsoft 365 zu einer besseren Liquidität beitragen können, während die Kunden gleichzeitig den Schutz ihrer Geräte und Daten optimieren.
- Nach dem Telefonat solltet ihr für den Kunden den Kontakt zu einem Partner herstellen, der ihn bei Erwerb und Bereitstellung von Microsoft 365 mit Teams unterstützen kann.

## Ziele für das Telefonat

Das **primäre Ziel** für dieses Telefonat ist der Verkauf von Microsoft 365.

**Weitere Ziele** sind:

- Entscheider bei KMUs darüber informieren, wie Microsoft 365 sie dabei unterstützen kann, Kosten zu senken und Risiken zu steuern,
- den Fokus auf Geschäftsanforderungen bei KMUs legen und darstellen, wie Microsoft 365 dazu beiträgt, die aktuellen Herausforderungen im Zusammenhang mit den globalen wirtschaftlichen Entwicklungen anzugehen.

## Gesprächsfluss

1. Geht empathisch auf den Kunden und die Unsicherheiten in der aktuellen globalen Wirtschaftslage ein.
2. Entwickelt ein Verständnis der Herausforderungen in den Bereichen Produktivität und Sicherheit, denen der Kunde gegenübersteht.
3. Diskutiert die Funktionen und Vorteile von Microsoft 365 und stellt fest, ob der Kunde interessiert ist.
4. Sofern relevant: Teilt Customer-Ready-Inhalte (zum Beispiel Webseiten mit Produktinformationen, Toolkits, Berichte, ... ).
5. Schließt das Gespräch mit Informationen zu den nächsten relevanten Schritten ab.
6. Qualifiziert den Lead als Opportunity in MSX und vereinbart ein Follow-up mit einem Partner.

## Hintergrundinformationen

Bereitet euch vor dem eigentlichen Telefonat mithilfe der folgenden Kontextinformationen zu den aktuellen Herausforderungen für KMUs vor. Kleine und mittlere Unternehmen müssen auf die Veränderungen im globalen Wirtschaftsumfeld und die Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie

reagieren. Sie stehen insbesondere vor der Aufgabe, ein Remote-Arbeitsmodell zu etablieren, während die physischen Standorte geschlossen sind oder nur mit beschränkter Personenanzahl betrieben werden können. Zudem müssen KMUs die finanziellen Auswirkungen der aktuellen Entwicklungen stemmen und ihre Kosten senken. Zugleich müssen sie ein hohes Sicherheitsniveau gewährleisten, um ihre Daten und Ressourcen zu schützen. Microsoft 365 kann dazu beitragen, diese Herausforderungen zu bewältigen.

Allgemeine Trends und Herausforderungen beeinflussen die Geschäftsprioritäten für Entscheider, die die Produktivität sichern und zugleich Risiken und Kosten minimieren wollen.

- KMUs konzentrieren sich darauf, die internen Herausforderungen anzugehen, die sich im Zuge der Veränderungen in der Weltwirtschaft für sie ergeben haben. Zu diesen Herausforderungen zählen die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität, die Verbesserung der Remote-Zusammenarbeit, die Bereitstellung von sicherem Zugriff auf Daten sowie ein umsichtiges Kosten- und Cashflow-Management.
- Sicherheitsrisiken sind ein Dauerthema. Insbesondere Unternehmen, die neue Remote-Arbeitsmodelle steuern wollen, müssen sich damit intensiv auseinandersetzen. Cyberangriffe und Phishing-Bedrohungen haben zugenommen, und die durchschnittlichen Kosten für eine Sicherheitsverletzung betragen 149.000 US-Dollar.<sup>1</sup>
- KMUs reduzieren ihre Personalstärke. Für die USA wurde erwartet, dass kleine und mittlere Unternehmen in der Jahresmitte 2020 um bis zu 40 Prozent weniger Beschäftigte hatten als noch zu Beginn des Jahres.<sup>2</sup>
- Der wirtschaftliche Abschwung zwingt die Unternehmen zu kostenbewussterem Verhalten. Schätzungen zufolge haben 68 Prozent der US-amerikanischen KMUs ihre Geschäftsausgaben bereits reduziert.<sup>3</sup>
- Unabhängig davon, ob ein KMU derzeit Wachstum oder aber finanzielle Einbußen erfährt, wird es daran interessiert sein, in Tools für sicheres Arbeiten – sowohl remote als auch vor Ort im Büro – zu investieren, um die Abläufe aufrechtzuerhalten.

## Datenschutzvorgaben von Microsoft

Bitte stellt sicher, dass ihr bei euren Vertriebsgesprächen die nachfolgenden Richtlinien einhaltet, wie sie durch die Microsoft-Datenschutzvorgaben definiert sind. Ausführliche Informationen zu den datenschutzbezogenen Erwägungen bei Field-Sales-Calls finden sich in den [Datenschutzhinweisen](#) am Ende dieses Dokuments.

1. Ihr als Anrufer **müsst immer eindeutig darauf hinweisen, dass ihr im Namen von Microsoft Kontakt aufnehmt.**
2. Ihr **müsst die angerufenen Personen auf die Möglichkeit eines Opt-outs hinweisen.** Wenn der Kunde ein Opt-out wünscht, müsst ihr dies respektieren und in MSX die entsprechenden Schritte ausführen, damit sichergestellt wird, dass der Kunde keine weiteren Anrufe erhält.

---

<sup>1</sup> [Durchschnittliche Recovery-Kosten in den USA und Kanada nach dem Kaspersky Lab Report 2018](#)

<sup>2</sup> [Umfrage der Harvard Business School](#)

<sup>3</sup> [McKinsey](#)

3. Der Kunde **muss auf die [Microsoft-Datenschutzvereinbarungen](#)** hingewiesen werden. Nutzt dafür beispielsweise diese Formulierung:

*„Wenn Sie es wünschen und die Legitimität dieses Anrufs verifizieren möchten, können wir Ihnen Informationen darüber geben, wo Sie die Datenschutzvereinbarungen von Microsoft finden und an wen Sie sich diesbezüglich wenden können.“ (<https://aka.ms/privacy>)*

4. Der **Ansprechpartner für das Telefonat sollte eindeutig festgehalten werden** (zum Beispiel Vertriebsleiter, IT-Leiter, Operations Manager, ...).
5. Als Anrufer **müsst ihr immer das Einverständnis des Kunden einholen, bevor ihr dessen Kontaktdaten an einen Partner weitergebt.**

## Bedürfnisse und Herausforderungen in Bezug auf Kosten und Sicherheit beim Kunden erkunden



### Anruferkript

Guten Tag, mein Name ist *<Name einfügen>* und ich rufe im Namen von Microsoft an, um mit Ihnen als *<Rolle des Ansprechpartners>* darüber zu sprechen, wie Sie für Ihr Unternehmen im aktuellen wirtschaftlichen Umfeld Kosten senken und Risiken besser steuern können. Darf ich Ihnen einige Fragen stellen, um besser zu verstehen, wie Sie Ihre Kosten derzeit steuern?

*Pause.*

*Wenn der Angerufene eher zurückhaltend reagiert, fragt ihn, ob er Interesse daran hat, mehr über Microsoft 365 zu erfahren.*

- *Wenn euer Gesprächspartner **ja** sagt, fahrt mit dem Abschnitt zur [Value Proposition](#) fort.*
- *Wenn euer Gesprächspartner **nein** sagt, bedankt euch für die Zeit und aktualisiert bei Bedarf dann den Kundendatensatz in MSX (siehe [Datenschutzhinweise](#)).*

*Wenn euer Gesprächspartner weiterhin am Telefonat interessiert ist, macht mit folgenden Informationen weiter:*

Viele Unternehmen finden es aktuell schwierig, Remote-Arbeit effektiv umzusetzen und die Datensicherheit dauerhaft zu gewährleisten – und zugleich die Kosten niedrig zu halten. Mit globalen Auswirkungen auf die Arbeitnehmer wie auch auf ganze Lieferketten ist es für viele Unternehmen zu einer Top-Priorität geworden, die Betriebskosten zu senken. Stehen Sie auch vor diesen oder ähnlichen Herausforderungen?

*Pause.*

*Wenn **ja**:*

Damit sind Sie nicht allein. Ich bin sehr daran interessiert, Ihre Erfahrungen hinsichtlich der Kontrolle von Kosten und Sicherheitsrisiken im Detail zu verstehen.

Darf ich Ihnen einige Fragen stellen, um mehr über Ihre Herausforderungen und Geschäftserfordernisse zu erfahren?

Wenn **nein**:

Das freut mich zu hören! Ich würde gern mehr darüber erfahren, wie Sie diese Herausforderungen bewältigt oder vermieden haben – und wie Sie derzeit Ihre Kosten erfolgreich kontrollieren und Risiken minimieren.

Darf ich Ihnen einige Fragen stellen, um mehr über Ihre Herausforderungen und Geschäftserfordernisse zu erfahren?

*Pause.*

Wenn euer Gesprächspartner **ja** sagt, fährt mit den untenstehenden Fragen fort.

Wenn der Angerufene eher zurückhaltend reagiert, fragt ihn, ob er Interesse daran hat, mehr über Microsoft 365 zu erfahren.

- Wenn euer Gesprächspartner **ja** sagt, fährt mit dem Abschnitt zur [Value Proposition](#) fort.
- Wenn euer Gesprächspartner **nein** sagt, bedankt euch für die Zeit und aktualisiert bei Bedarf dann den Kundendatensatz in MSX (siehe [Datenschutzhinweise](#)).

Die nachfolgenden Fragen sind so konzipiert, dass ihr ein tiefergehendes Verständnis des Unternehmens eures Gesprächspartners und seiner Herausforderungen erhaltet. Stellt die Fragen, die sich in der linken Spalte befinden, und nutzt als Follow-up die Fragen auf der rechten Seite. Diese könnt ihr je nach den Antworten eures Kunden auswählen und gegebenenfalls weiter anpassen. Sorgt für eine angenehme Gesprächsatmosphäre und geht individuell auf euren Ansprechpartner ein.

 <b>Kosten senken und mehr Rücklagen bilden</b>	
Haben Sie physische Firmenstandorte?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stellt es für Sie eine finanzielle Belastung dar, physische Standorte zu verwalten, während Ihre Mitarbeiter überwiegend im Homeoffice sind?</li><li>• Mussten Sie Ihre physischen Standorte verkleinern oder zum Beispiel Büros gänzlich schließen?</li></ul>
Welche Tools nutzen Sie heute für die geschäftliche Kommunikation, Zusammenarbeit und Sicherheit?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mussten Sie neue Tools oder Lösungen erwerben, um die Produktivität aufrechtzuerhalten?</li><li>• Hindern Sie die Kosten für die Einführung neuer Produktivitätswerkzeuge an deren Implementierung?</li><li>• Haben Sie Schwierigkeiten mit der Bearbeitung und Verwaltung von Rechnungen für mehrere Tools oder von mehreren Anbietern?</li><li>• Funktionieren Ihre Anwendungen oder Tools gut zusammen?</li><li>• Wünschen Sie sich immer wieder eine vollständig integrierte Lösung, die alle Produktivitätstools, die Sie benötigen, an einem zentralen Ort zusammenfasst?</li></ul>



## Ressourcen schützen und unerwartete Risiken abwehren

<p>War das Risiko potenzieller Datenschutzverletzungen und Cyberangriffe für Sie ein beunruhigendes Thema?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn <b>ja</b>, bestätigt die Wahrnehmung: Damit sind Sie nicht allein. Unsere Forschung zeigt, dass 50 % der kleineren Unternehmen im vergangenen Jahr Opfer eines Angriffs geworden sind. (Studie von Forrester Research im Auftrag von Microsoft, 2020)</li><li>• Wenn <b>nein</b>, gratuliert eurem Gesprächspartner und fragt nach, was genau in seinem Unternehmen getan wird, damit so zuversichtlich mit dem Thema umgegangen werden kann.</li></ul>
<p>Welche Technologie setzen Sie in Ihrem Unternehmen ein, um sensible Informationen zu schützen?</p> <p><b>Hinweis:</b> Sensible Informationen können personenbezogene Daten, Kreditkartennummern von Kunden und weitere Daten sein, die für die Unternehmenssteuerung von entscheidender Bedeutung sind, zum Beispiel geistiges Eigentum oder Finanzinformationen.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verschlüsseln Sie Ihre Daten?</li><li>• Verfügen Sie über Cloud-Backups für all Ihre Daten – oder wird alles On-Premises gesichert?</li></ul>
<p>Wie schützen Sie die Informationen, wenn Ihre Mitarbeiter persönliche Geräte verwenden?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Prozesse haben Sie eingeführt und welche Technologie nutzen Sie, um den Zugriff auf Geschäftsdaten zu kontrollieren?</li></ul>
<p>Wie lautet Ihre Strategie, um Ihr Unternehmen vor Cyberangriffen zu schützen?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Art von Produkten und welche Anbieter nutzen Sie, um sich vor Angriffen zu schützen? Wie arbeiten sie zusammen? Ist das ein großer Aufwand für Ihr Unternehmen?</li><li>• Ist das beständige Sicherheitsmanagement zeitaufwändig für Sie und Ihre Mitarbeiter? Damit meine ich die täglich nötige Arbeitszeit, den Schulungsaufwand für Ihre Mitarbeiter bei neuen Produkten und so weiter.</li><li>• Sind Sie hinsichtlich der Sicherheitsrisiken besorgt, die durch die Nutzung von älterer Software auf Computern und anderen Geräten entstehen können?</li></ul>



## Produktivität steigern und Remote-Arbeit unterstützen

<p>Beeinträchtigt die Remote-Arbeit die Produktivität Ihrer Mitarbeiter?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müssen Sie neue Tools oder Softwarelösungen erwerben, um die Produktivität aufrechtzuerhalten?</li><li>• Ist das beständige Sicherheitsmanagement zeitaufwändig für Sie und Ihre Mitarbeiter?</li></ul>
--	---

<p>Haben Sie im Zuge der intensiveren Remote-Arbeit einen Rückgang in der Effizienz Ihrer Mitarbeiter oder eine sinkende Motivation festgestellt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellt die ortsunabhängige Zusammenarbeit Herausforderungen für Sie dar – bei der gemeinsamen Nutzung und Freigabe von Dateien und der sicheren Kommunikation – oder auch aufgrund der von Ihnen eingesetzten Tools?</li> <li>• Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Mitarbeiter über genau die Tools verfügen, die sie benötigen, um ihre Arbeit zu erledigen?</li> </ul>
<p>Wie steuern Sie die Sicherheit für Geräte, die Ihre Mitarbeiter nutzen, um auf Geschäftsdaten zuzugreifen?</p> <p><b>Hinweis:</b> Geräte sind typischerweise Mobiltelefone, Tablets und PCs mit verschiedenen Betriebssystemen wie iOS, macOS, Windows oder Android.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie steuern Sie den Zugriff auf diese Geräte, insbesondere wenn sie remote sind?</li> <li>• Welche Richtlinien oder Sicherheitsmaßnahmen gibt es, um zu steuern, welche Geräte, Benutzer und Anwendungen auf Geschäftsdaten zugreifen können?</li> </ul>
<p>Machen Sie sich Sorgen über neue Sicherheitsrisiken, die durch die Remote-Arbeit entstehen können?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was haben Sie unternommen, um sicheres Remote-Arbeiten für Ihre Mitarbeiter zu ermöglichen?</li> <li>• Welche Tools, sofern überhaupt vorhanden, verwenden Sie, um sicheres Remote-Arbeiten zu ermöglichen?</li> </ul>

## Nutzen von Microsoft 365 als kostengünstige Produktivitätslösung erläutern

**Hinweis:** Geht besonders auf diejenigen Aspekte der Value Proposition ein, die zu den zentralen Anforderungen beim Kunden passen, wie ihr sie durch eure vorherigen Fragen ermittelt habt. Untermuert die jeweiligen Punkte mit den zugehörigen Nutzenargumenten.



### Value Proposition für Microsoft 365

Vielen Dank, dass Sie meine Fragen so umfassend beantwortet haben. Anhand der besprochenen Themen denke ich, dass Microsoft 365 Sie dabei unterstützen kann, Ihre Kosten zu senken und Risiken besser zu steuern. Darf ich Ihnen mehr darüber erzählen und Ihnen die Vorteile für Ihr Unternehmen aufzeigen?

Wenn euer Gesprächspartner **nein** sagt, bedankt euch für die Zeit und aktualisiert bei Bedarf dann den Kundendatensatz in MSX (siehe [Datenschutzhinweise](#)).

Wenn euer Gesprächspartner **ja** sagt, fährt mit der folgenden Value Proposition fort:

Microsoft 365 ist im Zusammenspiel mit Microsoft Teams eine kostengünstige Cloudlösung für Zusammenarbeit in Echtzeit und sicheres Arbeiten von praktisch überall aus. Die Lösung umfasst

Microsoft Teams, Clouddateispeicher und die vertrauten Office-Anwendungen einschließlich umfassender Sicherheitsoptionen.

Ihre Mitarbeiter können mit der Lösung einfach chatten, Onlinebesprechungen abhalten und in Echtzeit mit anderen zusammenarbeiten, ob remote oder vor Ort im Büro. **Es ist eine durchgängig integrierte Lösung, die Ihrem Team ermöglicht, die Arbeit sicher und an einem zentralen Ort zu erledigen.**

Microsoft 365 bietet ein vollständiges Toolset, das Sie dabei unterstützen kann, Ihre Ziele zu erreichen. Sie können Kosten senken und den Administrationsaufwand verringern – mit einem Abonnement, das sowohl Videokonferenzen und Chats als auch einen Onlinedateispeicher und vertraute Produktivitätsanwendungen wie Word, Excel und PowerPoint umfasst. Die von Grund auf integrierten Sicherheitsfunktionen stehen für alle Microsoft 365-Pläne zur Verfügung, sodass Sie von zuverlässiger Compliance, Datenverschlüsselung und Kontenschutz profitieren.

Zusätzlich zu diesen integrierten Funktionen stehen mit Microsoft 365 Business Premium noch umfassendere Sicherheitsoptionen zur Verfügung, zum Beispiel Remote-Desktop-Zugriff, Geräteverwaltung und Identitätsschutz, sodass Sie Ihr Unternehmen rundum absichern und die Risiken in einen dynamischen Geschäftsumfeld effektiv minimieren können.

Diese umfassende und skalierbare Produktivitätsplattform ist einfach bereitzustellen, zu verwalten und zu bedienen – und sie in der Regel auch deutlich kosteneffektiver als viele einzelne Technologien und Lösungen, die Sie andernfalls von verschiedenen Anbietern beziehen würden.

Kurz gesagt: Microsoft 365 bietet einen umfassenden Nutzen für Unternehmen jeder Größe – mit leistungsstarken Funktionen, die häufig nur Großunternehmen mit entsprechender Finanzkraft zur Verfügung stehen, hier jedoch nahtlos in den Abonnements integriert und damit zu einem sehr attraktiven Preis auch für kleine und mittlere Unternehmen erhältlich sind.

### **Hier einige Beispiele, wie andere Kunden von uns ihre Kosten und Risiken mit Microsoft 365 steuern:**

- Konsolidierung von Lizenzkosten für Technologielösungen durch Zusammenführung mithilfe einer zentralen Plattform, anstatt mehrere Standalone-Lösungen für die verschiedenen Anforderungen zu erwerben
- Senkung der Gesamtrisikokosten durch Verringerung der Wahrscheinlichkeit von Sicherheitsverletzungen – mit besserem Datenschutz und besserer Compliance
- Senkung der Kosten für Büromiete, Energie, Geschäftsreisen, interne Veranstaltungen usw. durch sichere Remote-Arbeit
- Kostensenkung durch Optimierung von Geschäftsprozessen mit Workflows, Dashboards und Automatisierung
- Optimierung des Cashflows, indem initiale Lizenzkosten abgeschafft und durch Abonnementkosten ersetzt werden



## Unterstützende Nutzenargumentation

**Hinweis:** Die nachfolgenden Inhalte ermöglichen einen tieferen Einstieg in die Funktionen und Features, die für euren Kunden relevant sein können. Setzt diese Argumente je nach individuellem Gesprächsverlauf ein.

Vorteile und Nutzen	Vorteile von Microsoft 365 Business
<b>Konsolidierung von Lizenzkosten für Technologielösungen.</b> Konsolidierung mit einer zentralen Plattform, anstatt mehrere Standalone-Lösungen für die verschiedenen Anforderungen zu erwerben	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nutzung einer integrierten Lösung und Verringerung der Anzahl von Lizenzen bei verschiedenen Softwareanbietern sowie Senkung der Unternehmensausgaben insgesamt</li><li>• Verbesserung der Lernkurve und Optimierung von Benutzeroberflächen, sodass der Schulungsaufwand verringert wird und die Anwender eine integrierte Arbeitsumgebung erhalten</li><li>• Vereinfachung der Fakturierung durch nur eine Rechnung von einem vertrauenswürdigen Technologiepartner</li><li>• Optimierung von IT-Einrichtung und -Verwaltung durch ein zentrales Admincenter und weniger technischen Supportaufwand</li></ul>
<b>Verringerung der Gesamtrisikokosten.</b> Verringerung der Wahrscheinlichkeit von Sicherheitsverletzungen und Verbesserung des Datenschutzes; Verringerung von Risiken durch bessere Compliance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verringerung der Anzahl erfolgreicher Angriffe auf die Endanwendersicherheit und Eindämmung von Cyberbedrohungen durch Phishing, Viren und Ransomware und mehr</li><li>• Verhinderung von Datenverlust aufgrund von Mitarbeiterfehlern, Hardwareausfällen und unautorisiertem Zugriff – mit leistungsstarken Funktionen, die auch von Großunternehmen genutzt werden, zu einem attraktiven Preis für KMUs</li><li>• Eindeutiger Fokus auf die Steuerung Ihres Unternehmens, da Ihnen der IT-Verwaltungsaufwand abgenommen wird und Sie von umfassenden Sicherheitsfunktionen für Ihre Geschäftsdaten profitieren</li></ul>
<b>Einsparung von Standortbetriebskosten und Reisekosten.</b> Senkung der Kosten für Büromiete, Energie, Geschäftsreisen, interne Veranstaltungen usw. durch sichere Remote-Arbeit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Senkung der klassischen Geschäftskosten, die mit Büroräumen und Energieversorgung verbunden sind, durch sichere Remote-Arbeit</li><li>• Einsparung von Reisekosten und weiteren Posten wie Firmenfeiern mithilfe von Onlinemeetings und virtuellen Events</li></ul>
<b>Kostensenkung durch Automatisierung und Prozessverbesserungen.</b> Transformation von Geschäftsprozessen mit Workflows, Dashboards und KI sowie Steigerung der Mitarbeiterproduktivität	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digitalisierung von papierbasierten Arbeitsabläufen und Automatisierung manueller Vorgänge, um Zeit und Geld zu sparen</li><li>• Als erweiterbare Plattform bietet Teams eine Lösung für die Entwicklung von Low-Code-Apps mit Power Apps sowie die direkte Integration von Drittanwendungen.</li></ul>

<p><b>Optimierung des Cashflows durch Wechsel von Capex auf Opex</b></p> <p>Optimierung des Cashflows, indem initiale Lizenzkosten abgeschafft und durch Abonnementkosten ersetzt werden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmen, die auf ein abonnementbasiertes Lizenzmodell umsteigen, können ihre Investitionsausgaben für längerfristige Anlagegüter verringern und weitere Kosten vermeiden, die mit der Bereitstellung klassischer On-Premises-Software verbunden sind.</li> </ul>
--	---

## Fragen beantworten und auf Vorbehalte eingehen

**Hinweis:** Die nachfolgenden Inhalte wurden konzipiert, um Antworten und Kontextinformationen zu typischen Fragen und Vorbehalten von Kunden zu bieten. Die behandelten Punkte sind Beispiele, stellen aber keine abschließende Liste dar. Stimmt euch mit Kollegen ab, um auch auf andere Bedenken vorbereitet zu sein, die für euren Bereich/Fokus relevant sein können.

Frage/Vorbehalte	Antwort/Reaktion
<p>Wir setzen bereits ein Tool oder eine Lösung von einem Mitbewerber ein. Ich bin mir deshalb nicht sicher, ob wir von einem Wechsel wirklich profitieren würden. Was macht Ihre Lösung so anders und/oder warum sollten wir uns für einen Umstieg entscheiden?</p>	<p><b>Hinweis:</b> Die hier aufgeführten Ressourcen dienen nur euch als Sellern für die Vorbereitung und <b>dürfen NICHT mit externen Parteien oder dem Kunden geteilt werden</b>. Nutzt die nachfolgenden Ressourcen, um Compete-Einwände zu adressieren und Microsoft 365 von anderen Produkten im Markt zu differenzieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Security Overcoming Objections</a> (Fokus: KMU)</li> <li>• <a href="#">Modern Work Compete</a> (Fokus: alle Geschäftskunden)</li> <li>• <a href="#">Zoom Battlecard</a> (Fokus: alle Geschäftskunden)</li> <li>• <a href="#">Google Battlecard</a> (Fokus: alle Geschäftskunden)</li> </ul>
<p>Wir sind nicht der Auffassung, dass wir es uns in diesem dynamischem Marktumfeld derzeit leisten können, ein neues Tool einzuführen.</p>	<p>Das derzeitige dynamische Marktgeschehen bietet die Chance, neue Lösungen einzuführen, die Sie dabei unterstützen können, effizient und sicher zu arbeiten und produktiv zu bleiben.</p> <p>Es stehen zwar zahlreiche Tools von Drittanbietern zur Verfügung, doch nur bei Microsoft 365 erhalten Sie eine integrierte Lösung mit einer vollständigen Suite von Tools für Produktivität und Zusammenarbeit – und der Preis ist in aller Regel niedriger als für die Sammlung vergleichbarer Produkte von anderen Anbietern.</p>

<p>Wir sind uns nicht sicher, ob das abonnementbasierte Preismodell zu uns passt, insbesondere im Vergleich zu den einmaligen Ausgaben, wie wir sie sonst für Software kennen. Wir sehen die Vorteile eines monatlichen Abos oder eines Jahresvertrags nicht.</p>	<p>Die Microsoft 365-Pläne sind oftmals kostengünstiger und einfacher zu verwalten als eine vergleichbare Sammlung von Tools anderer Anbieter. Jeder Microsoft 365-Plan bietet eine All-in-One-Lösung für Zusammenarbeit, Kommunikation und Sicherheit.</p> <p>Unsere Abonnements sind schon ab 4,20 Euro pro Nutzer/Monat (mit einem Jahresvertrag) bei Microsoft 365 Business Basic erhältlich. Und selbst mit Microsoft 365 Business Premium – das Funktionen für umfassendere Sicherheit enthält – zu einem Preis von 16,90 Euro pro Nutzer/Monat können Unternehmen sparen, da die geschätzten Kosten ähnlicher Lösungen von Drittanbietern in Summe fast bei 40 Euro pro Nutzer/Monat liegen.<sup>4</sup></p> <p>Zudem können Sie bei abonnementbasierten Clouddiensten von einem höheren Nutzen profitieren als bei lokal installierter Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Updates mit den neuesten Funktionen</li> <li>• Flexible (sowohl monatliche als auch jährliche) Abrechnungsoptionen. Die Abonnementgebühren bewegen sich in einer Größenordnung, die keinerlei Kredite erfordert.</li> </ul>
<p>Wir sind uns nicht sicher, dass die Kosten für eine Sicherheitsverletzung wirklich die Ausgaben für eine neue Software rechtfertigen.</p>	<p>Studien zeigen, dass sich die durchschnittlichen Kosten eines Angriffs auf 149.000 US-Dollar belaufen.<sup>5</sup> Das ist ein erheblicher finanzieller Aufwand. In einem aktuellen Bericht für das Jahr 2020 zeigt Forrester Research zudem, dass 50 % der kleinen Unternehmen im vergangenen Jahr einen Cyberangriff verzeichnet haben.<sup>6</sup></p> <p>Es ist sehr nachvollziehbar, zum jetzigen Zeitpunkt neue Ausgaben besonders kritisch zu betrachten; jedoch können die Kosten eines Cyberangriffs oder einer Datenschutzverletzung die zusätzlichen Investitionen in die leistungsstarken Sicherheitsfunktionen von Microsoft 365 Business Premium bei weitem übertreffen.</p> <p><b>Hinweis:</b> <i>Ihr könnt Kunden auch auf den <a href="#">ROI-Rechner</a> verweisen, sodass sie einen handfesten Betrag für ihren potenziellen Return on Investment erhalten.</i></p>

<sup>4</sup> **Schätzungen basieren auf offiziell verfügbaren Preisen:** Dateispeicher und Produktivitätsanwendungen – GSuite – 9,36 € (unbegrenzter Speicher), chatbasierte Onlinezusammenarbeit – Slack – 6,25 €; Single Sign-on– Okta – ca. 1,70 €; Adaptive MFA (Conditional Access+ MFA) – Okta – ca. 5 €; Geräteverwaltung – IBM MaaS360 – 3,86 €, Endpoint Protection – Kaspersky – ca. 2,90 €, Proofpoint E-Mail-Schutz – ca. 4,25 €; Remote-Zugriff: Windows Terminal Server CAL (235 € Perpetual-Lizenz pro Nutzer über 3 Jahre, Kosten pro Monat etwa 6,50 €); TeamViewer – ca. 41,63 € pro Nutzer/Monat.

<sup>5</sup> [Durchschnittliche Recovery-Kosten in den USA und Kanada nach dem Kaspersky Lab Report 2018](#)

<sup>6</sup> Von Microsoft in Auftrag gegebene Studie von Forrester Research, 2020.

<p>Wir befürchten, dass die Kosten für Schulungen und Implementierung hoch sein werden.</p>	<p>Die Office-Integration ermöglicht Ihren Anwendern, die bereits vertrauten Office-Lösungen wie Word, Excel, PowerPoint, Outlook usw. zu nutzen.</p> <p>Die neue Software vereinfacht die Remote-Arbeit für Ihre Mitarbeiter, sodass Sie trotz der derzeitigen Entwicklungen eine hohe Produktivität aufrechterhalten können.</p> <p>Microsoft 365 vereint Videokonferenzen, Chats, Dateispeicher und Funktionen für die Dokumentenbearbeitung an einem zentralen Ort – nämlich in Microsoft Teams. So werden Schulungen deutlich vereinfacht, insbesondere im Vergleich zu Szenarien, bei denen unterschiedliche Anwendungen verschiedener Anbieter zum Einsatz kommen.</p> <p><b>Hinweis:</b> <i>Ihr könnt Kunden auf die Self-Help- und Learning-Ressourcen unter <a href="https://aka.ms/SmallBusinessHelpAndLearning">https://aka.ms/SmallBusinessHelpAndLearning</a> hinweisen.</i></p>
---	--

## Die relevanten nächsten Schritte vorschlagen



### Kontakt zu einem Partner

Aus unserem Gespräch heraus denke ich, dass die Funktionen von Microsoft 365 Sie dabei unterstützen können, Kosten zu senken und die Fähigkeit Ihres Teams zu verbessern, sicher zusammenzuarbeiten.

**Als eine Art Fazit** ist es empfehlenswert, an dieser Stelle nochmals auf einige der Funktionen einzugehen, die beim Kunden während des Gesprächs besonders Anklang gefunden haben.

Wenn Sie dem zustimmen würden und Sie an einem Upgrade beziehungsweise einem Abonnement von Microsoft 365 interessiert sind, ist es aus meiner Sicht sinnvoll, wenn ich Sie mit jemandem zusammenbringe, der über echtes Detailwissen hinsichtlich Ihrer aktuellen Geschäftsanforderungen verfügt und ein breites Verständnis dessen mitbringt, wie Sie diese mithilfe von Microsoft 365 angehen können.

Arbeiten Sie bereits mit einem Microsoft-Partner zusammen, dem Sie vertrauen und der bei dieser neuen Transaktion zusätzliches Lösungs-Know-how einbringen und Ihnen ein attraktives Angebot machen kann? Wenn Sie bisher keinen Partner haben oder lieber mit einem neuen Partner zusammenarbeiten möchten, kann ich Ihnen sehr gern auch einige Optionen für erfahrene Kontakte in Ihrer Region vorstellen.

Wenn der Kunde **bereits einen Partner hat:**

Sehr gut! Darf ich Sie fragen, mit wem Sie zusammenarbeiten? Wenn es für Sie in Ordnung ist, würde ich direkt Kontakt zu diesem Microsoft-Partner aufnehmen und ihn über Ihr Interesse an Microsoft 365 informieren. Der Partner kommt dann seinerseits auf Sie zu.

**(Hinweis: Macht den Partner im Refer & Track Tool ausfindig und übermittelt ihm die Informationen des Kunden und eures Ansprechpartners aus diesem Gespräch über das Tool.)**

Wenn der Kunde **andere Partner-Optionen wünscht**:

Kein Problem. Dann kann ich Ihnen gern drei Optionen für Partner in Ihrer Region vorschlagen, die Ihnen weiterhelfen können.

Vielen Dank! Wenn es für Sie in Ordnung ist, würde ich gern noch kurz Ihre Kontaktdaten mit unseren internen Informationen abgleichen. So kann ich sicherstellen, dass ich dem Partner die richtigen Informationen übermittele und er sich seinerseits direkt mit Ihnen in Verbindung setzen kann.

- Lasst euch die Kontaktinformationen bestätigen.
- Lasst euch die bevorzugte Art der Kontaktaufnahme bestätigen (E-Mail oder Anruf).
- Bittet um die Erlaubnis, die Informationen an den Partner weitergeben zu dürfen.
- Wenn passend: Definiert den Erwartungshorizont für die nächste Kontaktaufnahme.

Danke, dass Sie sich heute die Zeit für unser Telefonat genommen haben. Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich jederzeit gern an mich wenden. Sie erreichen mich per E-Mail unter <E-Mail-Adresse> oder telefonisch unter der Nummer <1234 5678910>.



## Kundenspezifische Inhalte

OnRamp-Links zu kundenspezifischen Inhalten:

- [Reduce Cost and Manage Risk – Überblick](#)
- [Enable Secure Remote Work – Überblick](#)
- [Microsoft Teams – Überblick](#)
- [Microsoft 365 Business Premium – Überblick](#)
- [Microsoft 365 Business Voice – Überblick](#)



## Partnerspezifische Inhalte

OnRamp-Links zu partnerspezifischen Inhalten:

- [Commercial Consulting Tool](#)

Ressourcen zur Weitergabe an Partner, um mit Einwänden umzugehen und Microsoft 365 von Angeboten von Mitbewerbern zu differenzieren:

- [Learn to position Microsoft Teams](#)

## Datenschutzhinweise

Seller müssen Kunden eine Methode für ein Opt-out bieten und jeden dahingehenden Wunsch respektieren. Ihr dürft Kunden nicht an einem Opt-out hindern oder entsprechend auf sie einwirken.

Wenn ein Kunde nicht an einem Gespräch interessiert ist, jedoch verbal kein Opt-out mitteilt oder darum bittet, nicht wieder angerufen zu werden, ist es nicht erforderlich, seine Kontaktpreferenzen in MSX auf „**Do not contact**“ (DNC) zu ändern.

Wenn der Kunde klar kommuniziert, dass er nicht von Microsoft kontaktiert werden möchte, führt folgende Schritte aus, um sein Kontaktpreferenzen zu aktualisieren:

- Wenn der Kunde in MSX als „**Okay to contact**“ (OKC) oder „**Unknown**“ markiert ist, stellt ihn für Telesales in MSX auf „**Do not contact**“ (DNC) um. Erklärt dem Kunden, dass er damit keine Promotional Calls mehr durch Microsoft erhalten wird; es kann jedoch weiterhin sein, dass er Servicekommunikationen erhält, zum Beispiel Anrufe zu früher einmal erworbenen Produkten, die das Ende des Supports oder der Lizenzierungs-Compliance erreichen.
- Wenn der Kunde in MSX als **DNC** markiert ist, erklärt dem Kunden, dass für ihn bereits ein Opt-out bezüglich Promotional Calls von Microsoft vermerkt worden ist, dass es jedoch weiterhin Servicekommunikationen geben kann, zum Beispiel Anrufe zu früher einmal erworbenen Produkten, die das Ende des Supports oder der Lizenzierungs-Compliance erreichen.

Wenn der Kunde die Legitimität des Anrufs verifizieren möchte oder weitere Informationen über die Bedingungen in der [Datenschutzvereinbarung](#) benötigt, könnt ihr ihn wie folgt anleiten:

*„Wenn Sie es wünschen und als Kunde die Legitimität dieses Anrufs verifizieren möchten, können wir Ihnen Informationen darüber geben, wo Sie die Datenschutzvereinbarungen von Microsoft finden und an wen Sie sich diesbezüglich wenden können.“ (<https://aka.ms/privacy>)*

Bitte stellt sicher, dass ihr beim initialen Anruf die nachfolgende Kommunikations-Guidance einhaltet:

**Wenn es sich um einen Transactional Call handelt:** Der initiale Kontakt und das Messaging gegenüber dem Kunden müssen sich auf den Hauptzweck des Telefonats fokussieren, der den Transactional Trigger darstellt. Als Anrufer solltet ihr das in etwa so formulieren: **„Ich rufe Sie heute an, um mit Ihnen über das Produkt XX zu sprechen, das bald seinen End-of-Service erreicht.“** Von dort aus kann, wenn der Kunde über ein anderes Thema sprechen möchte, das Gespräch auch in diese Richtung fortgesetzt werden. Am Ende eines Transactional Calls ist es zudem ebenfalls möglich, dass ihr dem Kunden eine offene Frage stellt, ob er noch Interesse an einem weiteren Thema hat. Lehnt der Kunde ab, ist das zu akzeptieren. **Ihr müsst das [Privacy/CELA Transactional Messaging Framework](#) einhalten.**

**Wenn es sich um einen Promotional Call handelt:** Ihr dürft nur Personen kontaktieren, die für Promotional Telesales in MSX als „OK to contact“ (OKC) markiert sind.

**Wie Microsoft die personenbezogenen Daten von Kunden verarbeitet:** Microsoft-Mitarbeiter und -Vendoren haben nur im Zusammenhang mit expliziten Kundenaktionen Zugriff auf personenbezogene Daten von Kunden (Beispiele: Ein Vendor führt ein Assessment durch, ein Kunde

gibt Microsoft über ein Data Collection Tool Zugriff auf seine Umgebung, oder ein Kunde übermittelt außerhalb eines Tools eigene Informationen an Microsoft).

- Bei einem Assessment kann ein Data Collection Tool den Nutzern bei Microsoft standardmäßig keinen Zugriff auf die Assessment-Daten des Kunden geben.
- Wenn ihr während einer Kundenbesprechung Screenshots macht, müsst ihr dafür explizit die Zustimmung des Kunden einholen, *bevor* ihr Screenshots anfertigt.  
Wenn diese Screenshots in einen Kundenbericht eingebunden werden, sind die personenbezogenen Daten zu anonymisieren.
- Wenn der Kunde einem Microsoft-Mitarbeiter oder -Vendor Zugriff auf personenbezogene Daten gibt, müssen sämtliche Berichte/Screenshots, die personenbezogene Daten enthalten, am Ende des Customer Engagements aus allen MSFT-Speicherorten gelöscht werden (spätestens nach 30 Tagen).