



Utveckling av molnerbjudande för SMF

Why Cloud: Samtalsguide

Hjälpa små och medelstora företag på deras resa till molnet

Syftet med denna dokumentation är att:

- I. Vägleda partners i ett samtal som ger insikt
 - a. Lära dig hur kundens verksamhet fungerar
 - b. Vara uppmärksam på vanliga smärtpunkter som kunden upplever
- II. Hjälpa partners att sätta samman sin presentation
 - a. Förstå hur dessa tre kampanjer uppmuntrar SMF:are på deras resa till molnet
 - b. Sikta mot molnet, men var beredd på att ta till Why Cloud-kampanjen
- III. Genomgång av hur du säljer en e-postlösning av företagsklass
 - a. Lär dig hur e-post av företagsklass främjar molnkomfort och förtroende
 - b. Diskutera fördelarna med en sådan lösning utan att fokusera på molnet
- IV. Svara på invändningar och missuppfattningar som gäller molnet

I. Bakgrund och information

Det är ingen hemlighet att affärer är VÄLDIGT personliga för SMF:are. Även om du har en tydlig bild av vad du vill presentera till din kund, måste du vinna deras respekt och förtroende genom att förstå deras verksamhet.

Lär dig hur kundens verksamhet fungerar

En enkelt ögonkast kring kontoret säger mycket om hur din kund använder teknik idag, men det kan finnas mer under ytan. Starta samtalet genom att lära känna deras verksamhet bättre, för att sedan successivt beröra mekanismerna bakom företaget för att förstå deras teknikval.

Exempelfrågorna ovan är några förslag på hur du kan inleda konversationen. Välj de mest relevanta för din målgrupp, eller lägg till dina egna favoriter.

Frågor som hjälper dig att bättre förstå din kunds företag

- Vilka är dina kunder? Vad behöver de?
- Hur många platser finns du på?
- Har du anställda som arbetar hemifrån eller på distans?
- Hur kommunicerar du med era klienter? (telefon, e-post, möten)
- Hur kontaktar du dina leverantörer?
- Hur sköter du din redovisning? Bankärenden? Betalar fakturor?
- Hur marknadsför du ditt företag? (webbplats, visitkort, muntlig marknadsföring)
- Vilka standarder/regelverk måste du efterleva? Hur klarar du detta?
- Hur lagrar du dina filer, kvitton, register, broschyrer etc.?
- Hur föreställer du dig företagets expansion under de närmaste åren?

Frågor som hjälper dig att få en bättre uppfattning om hur din kund använder teknik

- Vilken syn har ditt företag på teknik?
- Har du en dedikerad IT-tekniker i teamet, eller en annan resurs du vänder dig till när du behöver hjälp med IT-frågor?
- Vilka online-/internetjänster använder du idag, eller vilka har du provat förut? Vad tyckte du var bra med dem? Vad var det som inte fungerade?
- Använder du onlinebaserade redovisningstjänster, marknadsföringstjänster, e-post etc.?
- Har du interna e-postservrar? Vet du om din support för Exchange upphör snart?
- Vad upplever du som irriterande med din nuvarande teknik? Vad önskar du att du kunde göra bättre?
- Hur mycket tid lägger du på underhåll av datorer och IT, samt administrativa uppgifter? Hur står det sig i jämförelse med din budget?
- Hur skulle din verksamhet påverkas om din nuvarande teknik havererade? Vad skulle t.ex. hända under ett elavbrott, eller om servrarna kraschade?
- Vad händer idag om internet slutar att fungera på ditt kontor? Hur upprätthåller du produktiviteten?
- Har du en e-postadress och en webbplats? Vem hanterar dessa? Innebär detta mycket arbete för dig?
- Hur lagrar du dina filer? Hur lagrar ni filer och information? Vem hanterar detta och innebär det mycket arbete för dig?
- Hur mycket spenderar du på fasta telefoner och konferenssystem? Hur beroende är ditt företag av dessa?

Var uppmärksam på vanliga smärtpunkter som din kund upplever

Genom att ringa in de uttalanden i nedanstående tabell som bäst stämmer överens med din kund, kan du kartlägga var din kund hamnar på "molnkomfortskalan", samt vilken molnfördel de borde vara mest positivt inställda till, när det är dags att föreslå en lösning.

Vanliga smärtpunkter: "Den lösning vi använder oss av idag ...

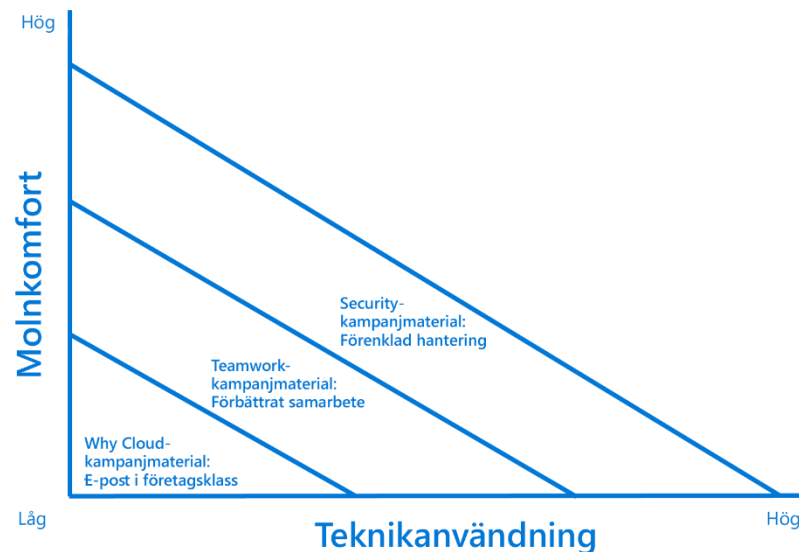
	... gröper ur vår produktivitet"	... låter oss inte jobba på det sätt vi vill"	... orsakar problem med säkerheten och regelefterlevnad"	... gröper ur vår budget"
	Molnfördelar: Funktionalitet	Molnfördelar: Flexibilitet	Molnfördelar: Säkerhet	Molnfördelar: Besparingar
Lägre molnkomfort	1. Våra administrativa uppgifter som HR, finans etc. tar för mycket av vår tid.	1. Det är svårt att samla alla i samma rum inför ett möte.	1. Vi vet inte hur vi ska hinna värja oss mot alla säkerhetshot.	1. Vår operatör fortsätter att höja kostnaden för våra inrikes- och utrikessamtal.
>	2. Interna processer är överflödiga mellan funktioner som orsakar upprepad datainmatning (t.ex. CRM och fakturering).	2. Våra team kämpar för att hålla reda på de senaste dokument-versionerna.	2. Vår utrustning befinner sig i olika faser i deras respektive livscykel och kräver ständiga uppdateringar.	2. Det blir alltmer kostsamt att hålla gammal programvara och maskinvara igång.
Högre molnkomfort	3. Användare behöver unika inloggningssuppgifter och portaler för att få tillgång till alla våra olika system.	3. Medarbetare måste kunna göra mer än att skicka e-post från sina telefoner.	3. Jag har ingen aning ifall de data vi överför mellan våra datorer och internet är säkra.	3. För att våra verktyg ska fungera tillsammans förlitar vi oss på överdrivet komplicerade och dyra tillfälliga lösningar.
	4. Vi kan inte få tillgång till data från interna system genom våra onlineverktyg.	4. Vi kan inte erbjuda våra kunder de tjänster som de vill ha (t.ex. online-betalningar).	4. Vi litar blint på att de appar vi använder är säkra och följer gällande standard.	4. Jag har ingen information om vad vi spenderar på verksamhetsspecifika appar — vi har separata leverantörer för allt (HR, redovisning etc.).

II. Sammanställa presentationen

Efter att ha tagit reda på mer om din kunds verksamhet och rätt ut deras prioriteringar, är det dags att kartlägga din kunds behov mot de tre kampanjerna och sammanställa presentationen.

Förstå hur dessa tre kampanjer stöder dina SMF:are på deras resa till molnet

Medan ditt långsiktiga mål kan vara att hjälpa din kund att ta molnet med storm, bör du inför det här första steget välja en kampanj som tar hänsyn till hur de driver sin verksamhet idag, såväl som deras nuvarande molnkomfortnivå. Den intilliggande grafen ger en övergripande bild av hur de tre kampanjerna – Why Cloud, Teamwork och Security –



bygger på varandra för att ge dig en omfattande SMF-cloud-övning. De spänner över alla nivåer av molnkomfort och teknikanvändning, vilket hjälper dig att möta dina kunder där de befinner sig idag och ta med dem på deras tur till molnet.

Du kanske till exempel överväger att använda Why Cloud-kampanjen för SMF-kunder som inte är så teknikvana idag, men som ändå är öppna för att prova på en bekant och riskfri molnlösning som moln-e-post av företagsklass. Kunder som använder sig av mycket teknik och är bekväma med molnet kanske letar efter en lösning som förenklar deras säkerhetsbehov på all utrustning och alla enheter de använder. För dem verkar kanske Security-kampanjen vara ett bättre val.

	Kampanjbeskrivning	Arbetsfokus	Rekommenderad lösning	Partnertjänster
Molnkomfort Låg molnkomfort > Hög molnkomfort	Kampanj 1: Why Cloud Ersätt en hög arbetsbelastning för att skapa molnkomfort	E-post	Implementera en molnbaserad e-postlösning av företagsklass med hjälp av Exchange Online	Automatiserad e-postmigrering Åtgärda hanterade tjänster
	Kampanj 2: Teamwork Använd produktivitetstjänster för att arbeta bättre tillsammans och stärka samarbeten	Klienter (t.ex. Office-program) Fildelning Samarbetsverktyg (t.ex. Chat)	Implementera Office 365 Business Premium	Säkerhetskopiering Skräddarsydd proaktiv support Användarutbildning
	Kampanj 3: Security Förenkla och säkra IT-operationer för enklare hantering	Security MDM Identitetslösningar Appar för verksamhetsområdet	Uppgradera Office 365-kunder till Microsoft 365 Business	Enhetshantering Identitetshantering Hotskydd Efterlevnadshantering Appmodernisering

Sikta mot molnet, men var beredd på att ta till Why Cloud-kampanjen

Grafen och tabellen som illustrerar de tre kampanjerna kan ge intrycket av att det är enkelt att välja en kampanj för kunder som skenbart tycks passa in i lämpliga kategorier. Vis av SMF-erfarenhet vet du att det inte är riktigt så enkelt. Vissa kunder kanske inte har några onlinetjänster alls, men kan vara öppna för att implementera dem. I så fall kan du bestämma att ett rätt första steg är Microsoft 365. Andra kunder som kan verka vara bekväma på nätet, där de använder elektroniska fakturor och internetbanker, kan tyckas framstå som klippta och skurna för Office 365, men protesterar vilt mot rekommendationen eftersom de "inte litar på molnet".

Du känner kunden bäst och kommer i slutändan att välja en smart kampanj åt dem. Men om de trycker på bromsen och framhåller sin oro över molnet, kan du alltid falla tillbaka på Why Cloud-kampanjen. Se bara till att bekräfta övergången och förklara varför du gör det:

1. Förklara för din kund att du förstår deras skepticism. Förklara för dem att deras oro inte är ogrundad med tanke på molnet historia, men att en sådan inställning skulle kunna hindra dem helt i onödan.
2. Dela med dig av berättelser om hur du fick andra små och medelstora företag som undvek molnet att inse att deras uppfattning var helt ogrundad, så att de kunde fatta bättre beslut i framtiden.
3. Be dem att lita på dig och att följa med dig på en molnresa via e-post.

OBS: Om du bestämmer dig för att presentera kampanj två eller tre för Office 365 eller Microsoft 365 för dina molnskeptiska kunder, kan du hänvisa till kampanjspecifikt material för Teamwork och Security, men ha detta dokument nära tillhands för att kunna besvara eventuella molnprotester som kan uppstå. Om du bestämmer dig för att presentera kampanj ett, fortsätter du med den här guiden.

III. Sälja en e-postlösning av företagsklass

Lär dig hur e-post av företagsklass främjar molnkomfort och förtroende

För molnskeptiska kunder som för närvarande inte använder sig av teknik i större utsträckning, bör du starta mjukt med riskfria erbjudanden som ingjuter tillit till molnet och som enkelt kan integreras med andra erbjudanden längre fram. E-post i företagsklass är det perfekta första steget!

Idag använder SMF:are sig av e-post mer än andra program/appar¹, men SMF-kunder som är skeptiskt inställda till molnet lär fortfarande hantera sin e-post via fysiska servrar eller gratis onlineverktyg.

Att flytta dem till en e-postlösning av företagsklass som körs på Microsoft-servrar ger dem en billig molnupplevelse som många uppfattar utgöra en minimal risk. Tack vare att vi alla ofta skickar och tar emot e-post idag, kan kunder snabbt och enkelt lära sig mer om sin nya lösning.

Resurser som stöder SMF:are att ta detta steg innefattar följande:

- Skicka e-post av företagsklass ([nedladdning som e-bok](#))
- IDC-studien, "How the Hosted Exchange Server is Redefining SMB Cloud IT Adoption", ([begär en gratis kopia av studien](#))

Diskutera fördelarna med en sådan lösning utan att fokusera på molnet

För att vinna molnskeptiska kunders förtroende måste du få dem att köpa din vision om vad lösningen kan innebära för deras företagsmiljö innan du tar upp molnfrågan.

Här är några tips som hjälper dig att strukturera din presentation:

1. Cementera e-postkonversationen i ramberättelsen om de utmaningar som deras verksamhet står inför idag. Prata om hur omfattande deras arbete är, hur hårt de jobbar, och hur löjligt det är att e-postmeddelanden ska försvinna i skräppostmappar (när de skickar dem från ett gratis molnkonto), storleksbegränsningar på bilagor etc.

¹ Bredin, ett marknadsföringsföretag för marknadsundersökningar och innehåll med inriktning på små och medelstora företag.

Exempel: I takt med att vårt beroende av e-post ökar, behöver din verksamhet en lösning som arbetar hårdare för dig. En e-postlösning av företagsklass som baseras på Microsoft ger en enskild lösning späckad med funktioner som gör det enklare att vara professionell, produktiv och skattemässigt försiktig.

2. Förklara hur en molnbaserad e-postlösning i företagsklass kommer att lösa ett specifikt affärsproblem. Många molnskeptiska SMF-kunder överväldigas av alla de funktioner som molnlösningar introducerar. Låt din presentation fokusera på hur du kan ta itu med ett problem du vet att dina kunder har, baserat på era samtal.

Exempel: Jag hörde dig prata om hur utmanande det är att vara produktiv när så många krav konkurrerar om din tid. Jag vill gärna hjälpa dig att förbli organiserad trots att din inkorg är överfull.

3. Visa hur den nya e-postlösningen kommer att fungera i deras miljö. SMF-beslutsfattaren du samtalar med kan vara en nyckelspelare i "IT-teamet". Genom att hjälpa dem att visualisera hur lösningen fungerar i deras befintliga miljö genom demonstrationer och guidade försök, är chansen god att ni träffar ett avtal.

Exempel: Tänk om din e-postlösning kunde läsa igenom din inkorg och uppdatera din kalender så att du kan förutse ändringar i schemat.

Fördel

Talande punkter som illustrerar hur en e-postlösning av företagsklass fokuserar på specifika smärtpunkter

Funktionalitet:
Få mer gjort

Intelligenta e-post- och kalenderfunktioner gör att du behåller fokus och håller dig till planen.

- Flytta upp viktiga meddelanden med en intelligent inkorg som prioriterar e-post åt dig
- Ligg steget före ditt rörliga schema med en kalender som samlar in händelser från e-postmeddelanden
- Ha register som du behöver nära till hands med ökade storleksgränsvärden för inkorgen och lokal arkivering
- Se till att snabbt hitta det du behöver med utökad sökning för att läsa e-postmeddelanden och bilagor

Flexibilitet: Välj
hur du arbetar

Flexibla användningsalternativ låter dig arbeta hur du vill, var du vill, på den enhet du själv väljer.

- Underlätta rörligheten med tillgång till e-post, kalender och kontakter oavsett var du befinner dig
- Använd de verktyg du föredrar genom att välja enhet och webbläsare
- Hantera din organisation på distans med ett webbaserat administrationscenter
- Utöka det du gör via e-post genom att integrera den med interna verksamhetsspecifika appar

Säkerhet: Skyddar
ditt företag

Inbyggd e-postsäkerhet skyddar mot externa hot, dataläckor och missbruk av enheter.

- Skydda din inkorg mot skräppost, virus, utpressningstrojaner och nätfiskebedrägerier med antivirusprogram och skräppostfilter
- Förhindra att obehöriga användare öppnar känsliga dokument eller visar personliga uppgifter
- Inför begränsningar för hur företagsinformation kan kopieras och sparas
- Säkra enheter genom att skapa mobilistor, kräva PIN_koder och aktivera fjärrdata

Besparingar:
Begränsa
kostnaderna

En värd-baserad tjänst tar bort underhållsbelastningen, vilket hjälper dig att spara både tid och pengar

- Undvik oförutsedda utgifter i form av oplanerade kostnader för maskinvara och programvara
- Spara tid med automatiska programfixar och uppdateringar som hanteras av Microsoft
- Utnyttja befintliga resurser genom att aktivera säkra BYOD-policyer (ta med din egen enhet)
- Öka livslängden på äldre datorer genom att använda minne på begäran

IV. Svara på invändningar och missuppfattningar som gäller molnet

När du har sålt in din vision och presenterat lösningen kommer du troligtvis att få höra invändningar som gäller molnet. Nyckeln till ett produktivt molnsamtal i det här läget är att:

- Vara lyhörd
- Tala klarspråk och inte modeord (dvs. vad menar de egentligen när de säger "Jag litar inte på molnet?")
- Besvara deras frågor och synpunkter direkt

Nedan följer några vanliga invändningar som du sannolikt kommer att få höra, samt generell vägledning om hur du framför dina svar – med inledande empati och avslutande fakta.

Protester som gäller kostnadsfrågan

Molninvändning

Jag vill inte låsa mig till en prenumeration för något som jag inte äger och inte kan röra.

Jag vill inte släppa kontrollen över mina data.

Jag vill inte betala för saker jag inte behöver när det jag har redan är tillräckligt bra och redan bekostat.

Jag ser inte mervärdet. Det är för dyrt.

Vad händer om jag lagrar mycket?
Kommer molnet att bli dyrt?

Molnvärde

Jag förstår att det är bekvämt att fortsätta använda det ni redan har. Vi är vana vid att äga och kontrollera viktiga delar i vår verksamhet. En migrering till molnet innebär inte att du ger upp ägarskap eller kontroll över dina data.

Det innebär i stället att du överlåter arbetet till Microsofts tekniker för att du ska kunna bibehålla kontrollen. Det kan innebära:

- Mer förutsägbart kassaflöde – utjämning av utgifter genom att undvika akuta kostnader för maskinvara.
- Flexibilitet kring licensiering – du kan lägga till och ta bort användare efter behov.

Möjlighet att avbryta – om du inte gillar de tjänster du erhåller, kan du enkelt säga upp din prenumeration.

- Du väljer det du vill ha, allt från Exchange till Microsoft 365.
- Vi kan erbjuda olika prenumerationsnivåer så att du får det du önskar.
- Du kan ersätta dina nuvarande tjänster som du i dagsläget betalar för, med de som inkluderas som en del i M365 (OneDrive, säkerhetsuppdateringar och integrering).

- Du kan justera din prenumeration baserat på det antal licenser du behöver för tillfället. Det är inte beständiga licenser som låser dig till ett särskilt nummer.
- Varje licens medger åtkomst på fem PC- eller Mac-datorer, fem surfplattor och fem mobila enheter.
- Du kan dela och lagra filer online och samarbeta i realtid från valfri plats. Din verksamhet är inte längre knuten till ett skrivbord.
- Microsoft 365 inkluderar Office 365 och molnbaserade samarbetsverktyg som kan ha en lägre total ägandekostnad än deras motsvarighet som redan finns på plats.
- Med Microsoft 365 får dina enheter bättre livslängd tack vare ökad säkerhet och mindre slitage från nedladdning av programvara.
- Dina rörelsekostnader kan reduceras (föreslå att ni går igenom siffrorna tillsammans).

- Office 365 inkluderar 1TB molnlagring

Protester som gäller problem med avbrott i verksamheten

Molninvändning

Jag vill inte att de anställdas produktivitet blir lidande.

Jag vill inte förvirra mitt företag eller min personal med ny teknik.

Mitt företag kan inte ta en paus för att distribuera ny programvara.

Det är en helt ny nivå av komplexitet. Jag kommer att behöva anställa någon (en partner eller medarbetare) som kan ta hand om migrering och se till att mina verksamhetsspecifika appar fungerar.

Molnerbjudanden kommer inte att fungera på min Mac eller på operativsystem som använder Android.

Vad händer om jag avbryter min prenumeration? Förlorar jag alla mina data?

Molnvärde

- Våra molnlösningar kan erbjuda erfarenhet som är väldigt lika, om inte identiska, till många av de betrodda produktivetsverktyg som dina anställda redan använder.
- Molnlösningar tenderar att förbättra medarbetarnas produktivitet genom att de kan arbeta på vilken plats de så önskar, på vilken enhet de vill, utan att komma på efterkälken.
- Det är samma fantastiska uppsättning av verktyg som dina anställda använder idag.
- Microsoft Office [Training Center](#) ser till att både IT-proffs och slutanvändare blir mer effektiva.
- Använd de [distributions- och hanteringsverktyg](#) som finns i Office 365 för att kontrollera din Microsoft 365-miljö, inklusive mellanlagringsuppdateringar.
- Jag kan hjälpa er att överföra dina data när det är dags för distribution och hantera den framgent. Kommentarer till partner: presentera dina tjänster för konfiguration eller migrering
- Jag förstår att detta kan framstå som komplicerat i detta läge, men det är viktigt att ta ett steg tillbaka och tänka på hur svårt det var att integrera de ad hoc-lösningar som körs idag, och att de fortfarande är dyra att underhålla och felsöka. Genom att migrera till molnet kan du integrera allt tillsammans, vilket gör det enklare att anpassa dig till föränderliga behov. Molnet hjälper dig att reducera komplexiteten på lång sikt, utan att du ska behöva offra tillväxt.
- De säkerhets- och hanteringsfunktioner som finns i Microsoft 365 Business gäller för iOS, Android, och Windows på mobila enheter och PC-datorer.
- Dina filer finns fortfarande tillgängliga efter att din prenumeration har upphört.

Protester som gäller säkerhetsfrågor

Molninvändning

Detta kommer inte att vara lika säkert som min server som jag kan se och röra.

Sekretess är verkligen av yttersta vikt inom mitt verksamhetsområde.

Kommer molnet att uppfylla mina krav på branschstandard och regelefterlevnad?

Molnvärde

- Du får avancerade säkerhetsfunktioner av företagsklass som hjälper dig att skydda dina företagsdata. Säkerhetsfunktioner kommer att hjälpa dig att skydda mot nya hot och säkerställa att din organisation inte läcker känsliga uppgifter av misstag.
- För att förebygga eventuella dataförluster, är Microsofts datacenter geografiskt obundna. Detta innebär att dina data dagligen säkerhetskopieras till mer än en plats.
- Dessutom får du avancerat cyberskydd och möjligheten att skydda data på PC-datorer, telefoner och surfplattor.
- Microsoft 365 ger kunderna flexibiliteten att ha vissa eller alla data i molnet, samtidigt som de har kontroll över var dessa data finns.
- Microsoft 365 har inbyggda kontroller för sekretess och säkerhet. Du kommer att ha flera skyddsnivåer som hjälper dig att skydda personliga data, inklusive sekretessinställningar för Office 365-appar, åtkomstkontroll och krypteringsalternativ.
- Microsoft 365 och Office 365 följer tredjepartsstandard, såsom ISO 27001, EU-modellklausulerna, HIPAA, och FedRamp. Microsoft har implementerat avtal avseende databearbetning som säkerställer att vi till fullo uppfyller senaste branschstandarder för sekretess, säkerhet och hantering av kunduppgifter i varje land vi säljer i.
- Vi hjälper dig att följa gällande standarder enligt Europeiska unionen dataskyddsförordning (GDPR).