

Guía de telemarketing de Microsoft Surface (**Mercado medio**)

Escenario 3:

El cliente quiere rentabilizar su inversión en Microsoft 365



Cómo usar esta guía

Este script es una ayuda para atraer a los clientes hacia una conversación sobre cómo sacar provecho a los dispositivos de todo su negocio. Este recurso está organizado en módulos, para que pueda acceder rápidamente a la información que le ayudará a mantener conversaciones de éxito. Empiece por la Introducción y use los Inicios de conversación para descubrir los puntos de dificultad del cliente. Una vez hecho esto, céntrese en los temas de interés. Proceda a continuación con los Ejemplos de escenarios, para conocer los puntos del discurso y de apoyo para profundizar en el diálogo sobre soluciones específicas. La Gestión de quejas ofrece respuestas a las preguntas y quejas más comunes de los clientes.

Audiencia objetivo

Mercado medio 50-500 usuarios

Los roles pueden variar según el tamaño de la organización. Las organizaciones más pequeñas pueden no tener un soporte de TI interno o pueden externalizarlo.

- CEO/Propietario del negocio/Director ejecutivo
- Responsable de la toma de decisiones del negocio, como el director financiero/director
- Responsable de TI/Director de TI (si se trata de roles internos)



Puntos de dificultad para el cliente

Use esta sección para entender qué tipo de temas clave y puntos de dificultad puede tener el cliente en la actualidad.

1. Los empleados no logran aprovechar todo el potencial de Microsoft 365 a causa de un hardware deficiente.
2. Los dispositivos no son 100% compatibles con Microsoft 365, lo que obliga a TI a tener que resolver muchos problemas de los usuarios.
3. Dispositivos profesionales necesarios que funcionan sin problema con Microsoft 365 y dan una gran impresión.
4. Los trabajadores móviles prefieren usar los dispositivos personales en vez de los empresariales con sus aplicaciones Microsoft 365, lo que provoca problemas de shadow IT.
5. La administración de dispositivos es compleja y requiere mucho tiempo a causa de la mezcla de hardware que se usa.
6. Inversión en activos fijos y costes de mantenimiento asociados con el hardware altos.
7. Dificultad para ajustar el número de dispositivos a las fluctuaciones de recursos debido a los cambios empresariales o de temporada.
8. Pese a la implementación de Microsoft 365, la productividad de los empleados sigue sin mejorar.
9. Se pierde tiempo con empleados que no logran conectar ni colaborar desde fuera de la oficina.
10. La tecnología moderna de oficina que se necesita para atraer y retener el talento.

Introducción

Le llamo porque trabajamos con muchas empresas como la suya, ayudándoles a sacar todo el provecho a su inversión en Microsoft 365 en todo el negocio. ¿Sabía que el 61% de los empleados han dejado o se han planteado dejar un trabajo porque no se les ofrecía una buena flexibilidad laboral?ⁱ

Con Microsoft 365 en Surface, sus empleados podrán usar dispositivos que funcionan como una herramienta de canalización de ideas, colaboraciones y creatividad en una gran variedad de escenarios. Todo ello ayuda a satisfacer la tendencia emergente entre los empleados de ofrecer dispositivos premium para atraer y retener talento, cumplir sus expectativas y fomentar la innovación.

Microsoft 365 en Surface ayuda a su organización a...

Inspirar a los empleados: “El 91% afirma que Surface facilita la expresión de ideas creativasⁱⁱ”

- La integración con Office y Windows 10, la batería que dura todo el día y LTE Advanced le ayudan a ser más productivo y a trabajar desde cualquier lugar. Modos de trabajo versátiles como funciones táctiles, de lápiz, bolígrafo y marcado le ayudan a poner en práctica las ideas.

Obtener lo mejor de Microsoft: “ROI del 112% en Microsoft 365 con Surfaceⁱⁱⁱ” - El familiar hardware de Surface con software, aplicaciones y servicios creados juntos de manera específica le ofrecen las experiencias más fiables del mercado para que saque todo el provecho a su inversión.

Prepararse para el futuro: “Reducción de las infracciones de seguridad en un 50%^{iv}” - Con AutoPilot, Surface Enterprise Management Mode y Windows Hello, puede implementar y gestionar el hardware de manera sencilla. Evite infracciones de seguridad, imponga prácticas de acceso seguro y gestione el acceso al firmware, al mismo tiempo que disfruta de las funciones de nueva generación.

Inicios de conversación

Las siguientes preguntas le ayudarán a entender los objetivos empresariales del cliente y sus desafíos clave. Use esta información para evaluar al cliente de cara a la futura conversación sobre sus puntos de dificultad más significativos.

1. ¿Cuáles son sus mayores desafíos cuando hablamos de los dispositivos usados por sus recursos móviles?
2. ¿Cómo colaboran su hardware y su software para facilitar el trabajo móvil?
3. ¿Cómo reacciona su departamento de TI cuando varios usuarios tienen problemas con hardware que no resulta compatible con Microsoft 365?
4. ¿Logran sus empleados usar las herramientas de Microsoft 365 para mejorar su productividad?
5. ¿Cuál es el ROI de su inversión en Microsoft 365?
6. ¿Qué tal funcionan sus dispositivos con Microsoft 365 cuando sus empleados tienen que colaborar en un proyecto o un informe sin estar en el mismo lugar?
7. Cuando los clientes actuales o potenciales ven los dispositivos que emplea, ¿qué impresión cree que se llevan de su negocio?
8. ¿Cómo trabajan los empleados de su empresa fuera de la oficina, por ejemplo, cuando viajan o trabajan desde casa?
9. ¿A qué tipo de archivos y aplicaciones personalizadas necesitan acceder desde fuera de la oficina?

Destaque las ventajas de pasarse a Windows 10 y hacerlo con Surface. P. ej.: “Pasarse a Windows 10 con Surface puede ser de gran ayuda.

Fomentar la productividad - Surface es el mejor dispositivo para las empresas modernas. La integración con Office y Windows 10, la batería que dura todo el día y LTE Advanced le ayudan a ser más productivo y a trabajar desde cualquier lugar. Modos de trabajo versátiles como funciones táctiles, de lápiz, bolígrafo y marcado le ayudan a poner en práctica las ideas.

Seguridad mejorada - El final de la vida útil de Windows 7 supone el fin de las actualizaciones de seguridad y de las actualizaciones o el soporte técnico de Microsoft, lo que dificulta a Windows 7 mantenerse al día con las amenazas actuales. Con Windows 10 obtiene el máximo nivel de seguridad, una ruta de actualización sencilla y una amplia selección de funciones de seguridad.

TCO más bajo - Usar sistemas operativos antiguos y sin soporte añade importantes costes de mantenimiento. Al cambiarse a Windows 10 puede reducir la inversión necesaria para mantener infraestructuras y procesos antiguos y puede invertir en la transformación e innovación digital de su empresa.

Gestión de quejas

Use la siguiente información para rebatir las quejas y las preocupaciones que pueden tener los clientes.

Queja: Mi equipo de TI ya está muy ocupado con los procesos normales. No creo que podamos gestionar una actualización de hardware en este momento.

Respuesta: Los dispositivos Surface están diseñados para funcionar sin problemas con Microsoft 365 y Windows 10 consigue que implementar nuevos dispositivos sea muy fácil para la empresa. Todo ello significa que sus empleados de TI pueden ahorrar tiempo tanto en la implementación de dispositivos como en la resolución de problemas actuales relacionados con la incompatibilidad de hardware y software. Así, tendrán más tiempo para impulsar la innovación y la productividad de los usuarios.

Queja: Office 365 ya está disponible para iOS. ¿Por qué debería comprar un dispositivo Surface si puedo usar las mismas aplicaciones en un iPad?

Respuesta: Surface cuenta con un procesador Intel Core i7 más potente y permite ejecutar aplicaciones de Office para PC. Es distinto en la versión de aplicación de Office que se usa en iPad Pro, que no incluye las mismas funciones que la versión completa de Office. El resultado es que la experiencia en un dispositivo Windows es prácticamente idéntica a la experiencia de escritorio. Dado que Surface se ha creado con Windows en mente, ofrece una mejor experiencia a los usuarios de Office. Las funciones de escritura, táctiles y de lápiz de precisión permiten a los usuarios trabajar de la manera más sencilla y productiva posible, sin tener que hacer concesiones.

Queja: Microsoft 365 ya permite a mis empleados sacar adelante el trabajo y les ofrece lo que necesitan. ¿Qué extras obtienen con los dispositivos Surface?

Respuesta: Surface ofrece una amplia gama de dispositivos más fuertes, resistentes y con un diseño más bonito que cualquier dispositivo comparable en el mercado. Su inversión se ve recompensada con las mejores especificaciones del mercado, diseñadas según la manera en que trabajan de verdad las personas y ofrecen a los usuarios dispositivos de alta gama que les permiten conseguir mejores resultados con el tiempo disponible.

Surface está pensado para Windows 10 y le ayuda a sacar todo el provecho a su inversión actual de TI. Los dispositivos funcionan como equipos de escritorio, portátiles y tabletas. Además, con el lápiz para Surface, también pueden funcionar como pizarras/superficies creativas. Le permite ahorrar dinero, al sustituir múltiples dispositivos con un potente dispositivo 3 en 1.

Microsoft ofrece varios planes de compra basados en el número de dispositivos que necesita. Entre ellos se incluyen opciones de concesión (introducir aquí la oferta del partner). Nuestros clientes normalmente reducen sus gastos porque logran un plan de precios que se ajusta a su empresa. Además, se puede ahorrar más cuando sus dispositivos se estandarizan en Surface, junto con los gastos reducidos de TI, la facilidad de implementación, el aumento de la fiabilidad y la productividad para usuarios de Microsoft 365.

[Opcional si el partner ofrece Surface como servicio]

Con Surface-as-a-Service, si solo puede invertir de manera limitada en activos fijos, puede optar por alquilar dispositivos con contratos de concesión mensuales. Ello le permite asignar costes a gastos operativos en lugar de a capital, lo que puede ser más fácil que hacer frente a importantes gastos directos. Los dispositivos se alquilan y no se compran, por lo que se pueden devolver (según el contrato acordado) si dejan de ser necesarios. Los dispositivos obsoletos se pueden sustituir por otros nuevos y puede disfrutar de versiones de alquiler con un coste mucho más bajo que si las comprara, y con la capacidad de aumentar o reducir el número de dispositivos según los cambios de su plantilla.

Gestión de quejas

Queja: Dell/HP me ofrece un buen soporte y he oído que Surface no da una buena asistencia posventa.

Respuesta: Microsoft ofrece una experiencia sencilla y sin complicaciones, con un proceso directo que arregla o sustituye sus dispositivos. Solo tiene que empaquetar su dispositivo y enviarlo directamente a Microsoft para que gestione el proceso de servicio de principio a fin. Si lo que le preocupa es enviar un dispositivo con información confidencial, puede usar Intune para eliminar de manera remota el contenido del dispositivo antes de repararlo. Con Surface Pro 6 for Business y Laptop 2 for Business, contará con Advanced Exchange, un servicio de garantía con sustitución rápida de dispositivos, sin gasto adicional. (El responsable del partner debe añadir cualquier servicio de soporte adicional que ofrezcan).

Resumen de Surface

¿Sabía que el 96% de sus usuarios afirman que Surface les hace ser más productivos?^{vii}

La gama de Microsoft Surface ofrece una amplia cartera de dispositivos diseñados para las oficinas modernas. Con herramientas que se adaptan a los distintos modos de trabajar, los dispositivos Surface son compatibles con la manera en que las personas trabajan, tanto dentro como fuera de la oficina, y ofrecen una experiencia de escritorio moderna con el mejor hardware para herramientas de productividad como Word, Excel, PowerPoint, y OneNote. Ofrezca a sus empleados tres tecnologías líderes (dispositivos Surface, Windows 10 y Office 365) que juntos conforman la oferta más completa para su plantilla móvil.

Dispositivos Surface

La gama Surface de Microsoft ofrece dispositivos adaptados a distintos roles dentro de su negocio. Por ejemplo:

- **Surface Laptop 2** es ideal para directivos sénior como directores de inmobiliarias que necesiten estar conectados con equipos grandes de trabajadores remotos, además de poder centrarse en sus propias tareas.
- **Surface Pro 6** es perfecto para profesionales móviles como abogados que pasan una gran parte de su día entre la oficina y los juzgados y necesitan más potencia y portabilidad en su portátil y tableta.
- **Surface Go** es ideal para equipos de servicios de campo que pueden tener una menor carga de trabajo en sus dispositivos pero que pasan mucho tiempo de viaje.
- **Surface Studio y Surface Book** son perfectos para ingenieros, diseñadores o cualquiera con importantes cargas de trabajo que requieran desde múltiples hojas de cálculo hasta máquinas virtuales. Con ambos dispositivos, los usuarios obtienen un poder de procesamiento máximo además de la portabilidad de Surface Book y la experiencia de escritorio moderna de Surface Studio.
- **Surface Hub** es la solución ideal para rematar la experiencia completa de personas, cultura y espacio. Perfecto en las zonas de descanso y de reunión, Surface Hub es apto para todos, desde los responsables de análisis hasta los investigadores, sin importar desde dónde tengan que colaborar.

Dispositivos Surface

Surface Laptop 2:

Para el factor de forma de un portátil, con el equilibrio perfecto de estilo, seguridad y uso, el Surface Laptop 2 ofrece más potencia multitarea para conseguir una mayor productividad:

- Hasta 14,5 horas de reproducción de vídeo
- Con velocidades de descarga de hasta 450 Mbps, un módem CAT 9 y procesador de cuatro núcleos Intel® Core™ de octava generación
- Chip TPM 2.0 para seguridad y protección de nivel empresarial con reconocimiento facial Windows Hello para iniciar sesión
- Pantalla de 13,5" PixelSense™ con función táctil interactiva y altavoces OmnisonicSpeakers
- Con la cobertura de Advanced Exchange, un servicio que ofrece sustitución rápida de dispositivos sin costes adicionales
- Disponible en una gama de cuatro colores tonales, incluido el nuevo color negro



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

Surface Pro 6:

Desde software de escritorio hasta aplicaciones móviles, el Surface Pro 6 garantiza que los profesionales móviles podrán hacer su trabajo sin importar dónde están:

- Un tacto y aspecto premium para un portátil que se transforma en tableta y que ofrece una productividad máxima
- Ultrafino y ligero, desde 770 gramos de peso
- Procesador Intel® Core™ de octava generación, con cuatro núcleos, hasta 16 GB de RAM y hasta 1 TB de almacenamiento
- Hasta 13,5 horas de reproducción de vídeo
- PixelSense™ de alta resolución
- Con la cobertura de Advanced Exchange, un servicio que ofrece sustitución rápida de dispositivos sin costes adicionales
- Ahora disponible en dos colores clásicos: platino o un nuevo y atrevido negro



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

Surface Go:

Con Surface Go los usuarios obtienen versatilidad, una excepcional duración de la batería y una potencia de procesamiento ideal para los trabajadores de primera línea:

- Un factor de forma 2 en 1 sin concesiones que pasa de PC acoplado a tableta móvil
- Hasta 9 horas de reproducción de vídeo
- Portabilidad ultraligera con apenas 520 gramos de peso y 10"
- 21 bandas LTE para mantener conectados a los empleados
- PixelSense™ de alta resolución



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

Dispositivos Surface



Surface Book:

El Surface Book ofrece el rendimiento definitivo, además de versatilidad y un diseño innovador para llevar a cualquier lugar. Los usuarios pueden usar software de nivel profesional con procesadores de alta velocidad, excelentes gráficos, almacenamiento rápido y una pantalla de 13,5 o 15 pulgadas. Más potente que nunca, el Surface Book permite a los empleados mantenerse productivos durante más tiempo, con hasta 16 horas de batería. Puede usar software especializado sin problemas, gracias a su SSD rápido de 1 TB, procesadores Intel® Core™ de última generación y hasta 16 GB de RAM.

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

Surface Studio 2:

Si necesita combinar la potencia de un ordenador de escritorio y la versatilidad de una mesa de dibujo para crear el espacio de trabajo definitivo, el Surface Studio 2 es justo lo que busca. El Surface más potente de Microsoft saca todo el partido al software más pesado con un procesador más rápido, una velocidad de gráficos increíble y un almacenamiento SSD superrápido. El nuevo Surface Studio 2 es una potente estación de trabajo. Con una increíble pantalla grande, un diseño moderno y 13,5 millones de píxeles con una resolución que optimiza la productividad, es el dispositivo perfecto para completar su espacio creativo.

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



Surface Hub:

Con Surface Hub su equipo puede colaborar de maneras nunca vistas, con aplicaciones optimizadas para experiencias de lápiz y táctiles en la gran pantalla. Surface Hub transforma cualquier lugar en un moderno espacio de colaboración. Conecte varios dispositivos de manera inalámbrica y disfrute viendo cómo sus ideas cobran vida. Reúna a todos sus equipos en una pantalla grande para explorar nuevas maneras de generar ideas y compartir contenido de manera sencilla. Descubra las dos novedades de la familia Surface Hub: Surface Hub 2S llegará en 2019 y Surface Hub 2X en 2020. Con un diseño más ligero, elegante e inteligente que seguirá derribando barreras entre colaboradores y ayudará a las organizaciones a crecer, con una cultura más moderna y colaborativa.

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



Surface y Microsoft 365

Surface es el mejor dispositivo para Microsoft 365. Juntos ofrecen unas soluciones completas e integradas, diseñadas para las oficinas modernas. En lo relativo al ROI, los líderes empresariales disfrutaron de un **112% de ROI de M365 en Surface en comparación con un 101% en dispositivos que no son Surface^{viii}**. Además, **¾ de ellos afirman que M365 con dispositivos Surface mejora la productividad^{xi}**. Herramientas como Outlook, Power BI, la coautoría en Office y los documentos compartidos en OneDrive permiten una colaboración en tiempo real en varios proyectos, mientras que aplicaciones de Office con herramientas de IA integradas y para almacenar y compartir archivos online facilitan a sus empleados el trabajo y fomentan la productividad.



Con estas herramientas flexibles, su plantilla puede emplear menos tiempo en la organización de programaciones y más en ofrecer una experiencia excepcional a los clientes. Mejore la eficiencia de sus operaciones empresariales y proteja a su empresa frente a amenazas externas y robos de datos con herramientas de privacidad y cumplimiento integradas, como Windows Hello. Surface y Microsoft 365 le ofrecen la posibilidad de proteger y gestionar dispositivos a nivel de firmware, mientras que Autopilot le ayuda a modernizar la implementación y la gestión de dispositivos Surface. Configure y preconfigure Surface para lograr una productividad inmediata. Puede restablecer, reasignar y recuperar dispositivos, conectarse a una red, verificar las credenciales y asegurarse de que los usuarios finales están preparados. Lo demás está automatizado. Una fiabilidad óptima le asegura que puede confiar en la durabilidad de Surface, con una tasa muy baja de incidentes por unidad (incidents-per-unit, IPU). Cuando hablamos de la implementación, configurar y gestionar sus usuarios, dispositivos y datos es muy sencillo, para que tenga más tiempo para centrarse en su negocio.

Surface y Microsoft 365 le ofrecen la capacidad de **proteger y gestionar dispositivos** a nivel de firmware



Ejemplos de escenarios de uso

Ayúdese de los siguientes escenarios para desarrollar una conversación sobre soluciones específicas de Surface. El objetivo es identificar una oportunidad para que Surface cubra las necesidades del cliente y cierre un trato. Use el discurso de alto nivel y los puntos de apoyo para seguir desarrollando la conversación y responder a las preguntas que puedan surgir.

Negocio	Agencia inmobiliaria 10 oficinas con alrededor de 300 empleados	Minorista de moda 15 tiendas con alrededor de 450 empleados	Organización sanitaria 2 centros con alrededor de 100 empleados
			
Rol	Agente inmobiliario	Responsable de ventas	Director de asistencia sanitaria
Dispositivo Surface	Surface Go	Surface Pro 6	Surface Laptop 2
Discurso de alto nivel	Surface Go es la mejor manera de mantener conectada a su plantilla, con un dispositivo Windows 10 compatible con todo el software de escritorio. Ofrezca a sus trabajadores un dispositivo que les mantenga productivos sobre el terreno.	Diseñado desde cero, el Surface Pro 6 es uno de los portátiles más versátiles disponibles. Combinando una mayor duración de la batería y más potencia, la familia Surface Pro está disponible con LTE Advanced para ofrecer a los empleados la productividad, conexión y movilidad que necesitan, cada día.	Los portátiles Surface tienen el mejor sistema operativo del mercado, con una seguridad de nivel empresarial sin concesiones y que protege sus datos.
Puntos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Funciona a la perfección con herramientas de Microsoft 365 como Teams, que los trabajadores pueden usar para mantenerse en contacto incluso mientras viajan. • Portabilidad ultraligera, con menos de 520 gramos de peso y 10", el Surface Go tiene el tamaño ideal para usarlo con los clientes. Los agentes inmobiliarios pueden ofrecer una experiencia más agradable, permitiendo a los clientes explorar fotos de propiedades a su ritmo. • Las 9 horas de reproducción de vídeo ofrecen a los agentes más tiempo con los clientes y les permiten dejar de preocuparse por encontrar un enchufe disponible. • Digitalice la toma de notas y ahorre tiempo al eliminar la necesidad de introducir información de manera manual. Disfrute de más tiempo para ofrecer un servicio personal al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un aspecto y tacto premium, con 770 gramos, que ofrece un diseño elegante y optimizado para ser productivo. Elaborado sin hacer concesiones, es ideal para responsables de ventas del sector minorista que siempre tienen que ofrecer su lado más profesional. • El lápiz para Surface resulta siempre tan natural como un lápiz real, con tinta de alta precisión en un extremo y una goma de borrar en la otra. Tome notas mientras se encuentra en las instalaciones del cliente y compártalas fácilmente con sus compañeros. • Las 13,5 horas de reproducción de vídeo le permiten olvidarse del cargador y disfrutar de una mayor productividad. • OneNote a un clic. Con solo hacer clic con el lápiz, tendrá delante una hoja en blanco para tomar notas rápidas. • Trabaje más rápidamente con velocidades de descarga de hasta 450 Mbps y un módem CAT 9. Surface Pro 6 tiene la potencia necesaria para mantener el ritmo de los flujos de trabajo más exigentes. Los responsables de ventas pueden trabajar en varios informes al mismo tiempo, sin desaprovechar las ventajas de procesamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gracias a una impecable integración con Microsoft 365, los atareados directores de asistencia sanitaria pueden trabajar en complejos documentos de manera rápida, tachando, borrando, señalando, seleccionando y subrayando texto con el Editor para entradas de lápiz. • Microsoft 365 para Surface Laptop 2 permite a los directores de asistencia sanitaria acabar más rápido tareas laboriosas, para que puedan emplear menos tiempo en obligaciones administrativas y centrarse en su departamento. • Portabilidad ultraligera. Elaborado sin concesiones, se trata de un dispositivo ligero con solo 1,25 kg que puede llevar adonde quiera y que ofrece la experiencia completa de un portátil. • Un dispositivo de alto rendimiento capaz de gestionar grandes archivos de datos y crear complejos informes médicos y de pacientes. • Las 14,5 horas de reproducción de vídeo ofrecen a los directores de asistencia sanitaria la posibilidad de seguir trabajando desde casa sin tener que cargar el dispositivo.

Testimonios de clientes

También hemos recopilado testimonios de clientes que puede usar en sus conversaciones como soporte adicional.

"El dispositivo Surface es la herramienta más importante que hemos incorporado a la empresa en los últimos tiempos y ha ayudado enormemente a mejorar el rendimiento. Tiene la potencia suficiente para ejecutar toda la versión de escritorio de Thomson Reuters Eikon, nuestra fuente de distribución de datos sobre precios. OneNote organiza toda mi vida laboral, especialmente en el proceso de auditoría. Necesito muchos documentos distintos y los tengo siempre a mano. Sin duda, Surface se ha convertido en la tecnología más importante que tengo. Está conectado con todo, lo que me permite ser realmente móvil con cualquier aplicación".

Christian Wallace, asesor financiero de Emancipation Capita

"Hemos sustituido todos los ordenadores de sobremesa y todos los teléfonos del edificio por ordenadores Microsoft Surface Pro que permiten a nuestros abogados trabajar de manera completamente móvil. Pueden recibir llamadas con los cascos a través de sus Surface Pro y moverse por el edificio. Pueden también entrar en una sala de reuniones y transferir la llamada a las instalaciones de videoconferencia. Además de enviar documentos a otras personas con la misma tecnología para que los modifiquen en tiempo real. Y todo sin tener que crear un "documento". Revoluciona la experiencia completa de los clientes con sus abogados".

Duncan Weston, asociado sénior de Reino Unido, CMS

Resumen y siguientes pasos

Concluya la llamada con una conversación sobre las ofertas promocionales que tenga o diríjala a los siguientes pasos.

"Después de lo que hemos hablado (resuma los desafíos clave, como la movilidad, el rendimiento, la duración de la batería, la colaboración, etc.), creo que podemos ayudarle a cumplir sus objetivos empresariales con nuestros nuevos dispositivos Surface. ¿Le parece bien programar una visita o llamada con uno de nuestros asesores para hablar en mayor detalle sobre ello o acordar una prueba de nuestros dispositivos?"

Guarde los datos de contacto del cliente y coménteles que le enviará un correo de seguimiento confirmando todo lo hablado. En los recursos de la campaña encontrará prácticos correos que puede personalizar y enviar al cliente después de la llamada.

Fuentes

ⁱEncuesta FlexJobs 2018

ⁱⁱPenn & Schoen Berland, "Surface and Workplace Satisfaction/Engagement", 2017

ⁱⁱⁱForrester, "Maximizing Your ROI from Microsoft 365 Enterprise with Microsoft Surface", 2018

^{iv}Forrester, "Maximizing Your ROI from Microsoft 365 Enterprise with Microsoft Surface", 2018

^v"Maximizing Your ROI From Microsoft 365 Enterprise With Microsoft Surface", Forrester Consulting, 2018

^{vi}Estudio de estrategias creativas de Microsoft, 2017

^{vii}Estudio de estrategias creativas de Microsoft, 2017

^{viii}Estudio sobre el impacto económico total realizado por Forrester Consulting y encargado por Microsoft

^{ix}Estudio sobre el impacto económico total realizado por Forrester Consulting y encargado por Microsoft