

Guía de telemarketing para Microsoft Surface (**mercado medio**)

Escenario 1:

el cliente ha comprado o ha considerado comprar un dispositivo Surface u OEM con anterioridad



Cómo usar esta guía

Utilice este guión para captar la atención de los clientes y mantener una conversación sobre cómo aprovechar los dispositivos en sus negocios. Este recurso está organizado de manera modular para que pueda acceder rápidamente a la información que le ayudará a mantener conversaciones productivas. Comience con la Introducción y luego use los Inicios de conversación para descubrir los puntos de dificultad; después, céntrese en un tema de interés. Luego continúe con Ejemplos de escenarios de puntos de presentación y apoyo para profundizar el diálogo sobre soluciones específicas. Los Controladores de objeciones proporcionan respuestas a las preguntas y objeciones más comunes de los clientes.

Audiencia objetivo

Mercado medio 50 -500 usuarios

Las funciones pueden variar según el tamaño de la organización, ya que las organizaciones más pequeñas pueden no tener soporte interno de TI o pueden subcontratar.

- Director ejecutivo/Propietario de negocio/Director general
- Responsable de toma de decisiones de negocios, por ejemplo Director de Finanzas/Director
- Administrador de TI/Director de TI (si son funciones internas)



Puntos de dificultad de los clientes

Use esta sección para comprender qué tipo de problemas claves y puntos de dificultad puede experimentar el cliente.

1. Con un gran número de trabajadores remotos, la colaboración y el trabajo en equipo resultan difíciles
2. Los equipos dispares se sienten desconectados y desvinculados del resto de la empresa
3. La productividad de los empleados debe ser gestionada y supervisada en todos los departamentos
4. Los empleados demandan formas más flexibles de trabajar para adaptarse a sus estilos de trabajo individuales
5. Necesidad de proporcionar una excelente experiencia al cliente permitiendo que los equipos colaboren y se comuniquen de forma remota
6. A los empleados les resulta difícil trabajar de forma eficiente desde ubicaciones distintas, ya sea en la oficina, en las instalaciones de un cliente o de viaje
7. Dificultad para entregar aplicaciones empresariales a empleados móviles
8. El aumento del trabajo remoto entre el personal significa que las empresas ahora necesitan dispositivos ligeros y portátiles que sean fáciles de usar, se conecten a los sistemas internos para acceder a la información del cliente y ofrezcan firmas digitales
9. Los empleados de primera línea pasan demasiado tiempo en la oficina en administración y no lo suficiente con los clientes
10. Necesidad de mejorar el ROI de sus inversiones en TI para reducir los costes



Introducción

“Llamo porque trabajamos con muchas organizaciones como la suya, ayudándoles a usar la mejor tecnología para alcanzar sus objetivos comerciales. Las empresas hoy en día son cada vez más móviles. De hecho, un estudio reciente revela que más de dos tercios de las personas en todo el mundo ya trabajan fuera de la oficina al menos una vez por semana.

Con Microsoft 365 y Surface, su fuerza laboral estará facultada para utilizar dispositivos que actúen como conducto de nuevas ideas, colaboración y creatividad en múltiples escenarios. Esto ayuda a satisfacer la tendencia emergente en el lugar de trabajo de proporcionar dispositivos premium que ayuden a atraer y retener talento, a aceptar nuevas expectativas en el lugar de trabajo e inspirar innovación.”

Inicios de conversación

Utilice las siguientes preguntas para comprender mejor los objetivos comerciales y los retos claves del cliente. Use esta información para calificar al cliente para una mayor discusión sobre sus puntos de dificultad más importantes.

1. ¿De qué modo trabajan los empleados de su empresa fuera de la oficina, por ejemplo, mientras viajan o trabajan en casa?
2. ¿Cómo piensa permitir que sus empleados trabajen de manera más flexible y garantizar que puedan ser productivos fuera de la oficina?
3. ¿Qué herramientas tiene para permitir la colaboración y la comunicación interna y entre departamentos cuando los empleados no están en la misma ubicación física?
4. ¿Cómo mantiene conectados equipos dispares y con posibilidad de comunicarse de forma eficaz entre sí y con la empresa en general?
5. ¿A qué tipos de archivos y aplicaciones a medida necesitan acceder desde fuera de la oficina?
6. Cuando trabajan de forma remota, ¿cómo acceden los usuarios a la información confidencial?
7. ¿Cómo capacita a sus equipos para prestar un servicio personal de asistencia al cliente mientras gestionan el día a día de sus funciones?
8. ¿Cómo beneficiaría a su organización la capacidad de controlar los datos confidenciales de los clientes mientras se satisfacen las necesidades de movilidad y colaboración de los usuarios?
9. ¿Cuál sería el impacto de una mayor digitalización de ciertas cargas de trabajo (pasar de papel a tableta, etc.) para los trabajadores de primera línea?

Gestión de objeciones

Utilice lo siguiente para ayudar a superar las objeciones y preocupaciones que pueda tener el cliente.

Objeción: Mi personal está pidiendo iPads. ¿Por qué debería considerar Surface en su lugar?

Respuesta: Con los dispositivos Microsoft Surface, sus empleados pueden hacer mucho más de lo que pueden hacer con un iPad. Los dispositivos Surface ejecutan Windows 10 y funcionan con su selección de procesadores Intel, así que no solo ejecutan aplicaciones universales táctiles, sino también la versión completa de Office y el software de escritorio en el que confía para el trabajo. Pueden unirse a un dominio y también administrarse como cualquier otro PC Windows. Surface también viene con múltiples puertos y, si se necesitan más, se puede conectar la estación de acoplamiento.

Objeción: Muchos de mis empleados trabajan sobre el terreno. ¿Cómo me aseguro de que permanezcan conectados de forma segura para proporcionar el mejor servicio de asistencia al cliente posible?

Respuesta: Con los dispositivos Surface premium, sus empleados pueden trabajar de forma flexible mientras usted disfruta de la tranquilidad que ofrece una conectividad segura que elimina la necesidad de utilizar redes Wi-Fi públicas. La tecnología LTE avanzada en Surface Go y Surface Pro permite a los empleados trabajar y crear desde cualquier lugar sin comprometer su productividad, con velocidades constantes de datos LTE 4G en dispositivos Surface. Siete antenas invisibles permiten que los empleados puedan acceder a información confidencial desde casi cualquier ubicación, con un dispositivo portátil que permite la interacción en paralelo para una experiencia más personal.

Objeción: He echado un vistazo a los dispositivos Surface y me parecen demasiado caros.

Respuesta: Surface ofrece una gama de dispositivos premium, más fuertes, más resistentes y mejor diseñados que cualquier otro dispositivo comparable en el mercado. Usted obtiene lo que paga con las especificaciones líderes en la industria diseñadas en función del modo en que trabajan las personas, equipando a los usuarios con dispositivos de gama alta que permiten hacer más en menor tiempo.

Los dispositivos Surface están diseñados para Windows 10 y pueden ayudarle a aprovechar al máximo su inversión en TI existente. Los dispositivos funcionan como ordenador de escritorio, como ordenador portátil y como tableta. Y, con el lápiz para Surface, también se pueden utilizar como pizarra/lienzo creativo. Por lo tanto, puede ahorrar dinero al reemplazar múltiples dispositivos con un potente dispositivo 3 en 1.

En materia de precios, Microsoft ofrece varios planes de compra según la cantidad de dispositivos que necesite, incluidas las opciones de arrendamiento (inserte la oferta del asociado aquí). Nuestros clientes a menudo reducen costes, ya que obtienen un plan de precios adecuado para su negocio. Se pueden obtener más ahorros cuando sus dispositivos están estandarizados en Surface, además de costes de TI reducidos, facilidad de implementación, gran confiabilidad y ganancias de productividad para los usuarios de Microsoft 365.

[Opcional si el asociado ofrece Surface-as-a-Service]

Con Surface-as-a-Service, si tiene un presupuesto limitado para gastos de capital, puede arrendar dispositivos en contratos mensuales. Esto significa que el coste puede asignarse a los gastos operativos en lugar de al desembolso de capital, que puede ser más fácil de acomodar en comparación con un gran coste inicial. Los dispositivos se prestan en lugar de ser propiedad, por lo que pueden devolverse (sujeto a un acuerdo de contrato) si ya no son necesarios; los dispositivos obsoletos pueden reemplazarse por dispositivos nuevos, además de obtener versiones arrendadas a un coste mucho menor que comprando dispositivos nuevos, con cantidades que se pueden ampliar o reducir en función de los cambios de plantilla.

Gestión de objeciones

Objeción: Me parece que los dispositivos Surface son demasiado frágiles.

Respuesta: Cada generación de dispositivo Surface es mejor que la anterior. Con el Surface Book 2, por ejemplo, Microsoft mejoró la bisagra, haciéndola más resistente. Esto es lo que dijo Engadget sobre el diseño actualizado:

“La verdadera magia detrás del Surface Book 2 es su renovada bisagra de punto de apoyo. Ciertamente es más resistente que antes; lo levanté y traté de sacudir la pantalla, pero no se movió. Y permaneció estable como una roca mientras intentaba escribir con ambos cuadernos en el aire y en mi regazo.”

Además, los fabricantes de terceros proporcionan una amplia gama de fundas resistentes para la familia Surface que cumplen con los estándares militares de prueba de caídas. Por lo tanto, su Surface debería ser capaz de soportar cualquier cosa que pueda lanzarle.

Introducción a Surface

¿Sabía que el 96 % de los usuarios de Surface están de acuerdo en que Surface los hace más productivos?ⁱⁱ

La gama Microsoft Surface ofrece una amplia cartera de dispositivos, diseñados para el lugar de trabajo moderno. Con herramientas que se adaptan a diferentes modos de trabajo, los dispositivos Surface permiten que sus empleados trabajen tanto en la oficina como de forma remota, proporcionando una experiencia de escritorio moderna con el mejor hardware para herramientas de productividad como Word, Excel, PowerPoint y OneNote. Equipe a sus empleados con un trío de tecnologías líderes: dispositivo Surface, Windows 10 y Office 365, que en conjunto proporcionan la oferta más completa para su fuerza de trabajo móvil.

Dispositivos Surface

La gama Microsoft Surface ofrece dispositivos adecuados para muchas funciones diferentes dentro de su empresa. Por ejemplo:

- El portátil **Surface Laptop 2** es ideal para la alta gerencia, como los directores de vivienda que necesitan estar conectados con grandes equipos de trabajadores remotos, además de centrarse en sus propios trabajos.
- **Surface Pro 6** es perfecto para profesionales móviles como abogados, que pasan mucho tiempo entre oficina y juzgados y necesitan más potencia y portabilidad en un dispositivo portátil ligero que también funciona como tableta.
- **Surface Go** es ideal para equipos de servicio sobre el terreno que pueden tener menos necesidad de una carga de trabajo intensiva en sus dispositivos pero pasan mucho tiempo en la carretera.
- **Surface Studio, Surface Book** son perfectos para ingenieros, diseñadores o cualquier persona de la organización que ejecute cargas de trabajo intensivas, desde múltiples hojas de cálculo hasta máquinas virtuales. Con ambos dispositivos, los usuarios obtienen el máximo procesamiento y potencia además de la portabilidad de Surface Book y una experiencia de escritorio moderna de Surface Studio.
- **Surface Hub** es la solución ideal para completar toda la experiencia de personas, cultura y espacio. Ya sea en el área de descanso o en el espacio de reunión, Surface Hub es adecuado para todos, desde administradores de análisis hasta investigadores, donde sea que elijan colaborar.

Dispositivos Surface

Surface Laptop 2:

Para un factor de forma de portátil, con el equilibrio perfecto entre estilo, seguridad y capacidad de administración, Surface Laptop 2 tiene más poder de multitarea para hacer más:

- Hasta 14,5 horas de reproducción de vídeo
- Velocidades de descarga de hasta 450 Mbps, un módem CAT 9 y el último procesador Intel® Core™ de octava generación de cuatro núcleos
- Chip TPM 2.0 para seguridad empresarial y protección de grado empresarial con inicio de sesión de rostro de Windows Hello
- Pantalla PixelSense™ de 13,5 pulgadas con pantalla táctil interactiva y altavoces Omnisonic
- Cubierto por Advanced Exchange: un servicio de garantía con reemplazo de dispositivo urgente, sin coste adicional
- 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:

Incluyendo software de escritorio con todas las funciones y aplicaciones móviles, Surface Pro 6 garantiza que los profesionales móviles hagan el trabajo donde sea que estén:

- De aspecto y estilo premium, un portátil optimizado para la productividad que se transforma en tableta
- Ultra delgado y ligero, desde tan solo 771 gramos
- 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
- Pantalla PixelSense™ de alta resolución
- Cubierto por Advanced Exchange: un servicio de garantía con reemplazo de dispositivo urgente, sin coste adicional
- Ahora en dos colores clásicos: Platino o 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 están equipados con versatilidad, mayor duración de la batería y potencia de procesamiento ideal para trabajadores de primera línea.

- Impecable factor de forma 2 en 1 que se transforma de un PC acoplado a una tableta móvil
- Hasta 9 horas de reproducción de vídeo
- Portabilidad ultraligera con 521,6 gramos y 10 pulgadas
- 21 bandas LTE que mantienen a los empleados conectados
- Pantalla PixelSense™ de alta resolución



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

Dispositivos Surface



Surface Book:

El Surface Book es lo último en rendimiento potente, además de versatilidad y diseño innovador sobre la marcha. Los usuarios pueden ejecutar software de calidad profesional con procesadores de alta velocidad, gráficos de calidad superior, almacenamiento rápido y una opción de tamaño de pantalla de 13,5 o 15 pulgadas. Ahora más poderoso que nunca, Surface Book permite a los empleados mantenerse productivos durante más tiempo con hasta 16 horas de duración de la batería. Ejecute software especializado sin esfuerzo con hasta 1 TB de SSD ultra rápida, 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 desea combinar la potencia de un dispositivo de escritorio y la versatilidad de una mesa de dibujo para crear el espacio de trabajo definitivo, Surface Studio 2 es el dispositivo adecuado para usted. El Surface más poderoso de Microsoft utiliza un software intensivo con un procesador más rápido, una velocidad de gráficos deslumbrante y un almacenamiento SSD increíblemente rápido. El nuevo Surface Studio 2 es una potente estación de trabajo. Con una impresionante pantalla grande, un moderno diseño y 13,5 millones de píxeles de colores reales que optimizan la productividad, este es el dispositivo ideal para completar su espacio creativo.

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



Surface Hub:

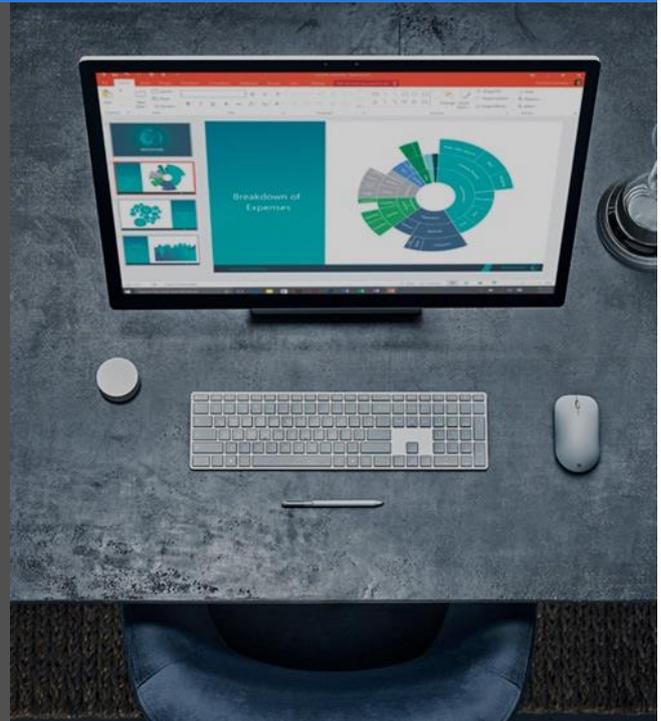
Con Surface Hub, su equipo puede colaborar de nuevas formas, con aplicaciones optimizadas para experiencias de pantalla táctil y lápiz. Surface Hub transforma lugares ordinarios en modernos espacios de colaboración. Conecte múltiples dispositivos de forma inalámbrica, vea cómo cobran vida sus ideas y reúna a los equipos en una gran pantalla para descubrir nuevas formas de generar ideas y compartir contenidos sin esfuerzo. Esté atento a nuestras dos nuevas ofertas de la familia Surface Hub: Surface Hub 2S en 2019 y Surface Hub 2X en 2020. Espere un diseño más ligero, más elegante y más inteligente que continuará rompiendo las barreras entre los compañeros de equipo y ayudando a las organizaciones a superarse, 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 soluciones integradas y completas diseñadas para el lugar de trabajo moderno. En términos de ROI, los directivos empresariales dicen que obtienen un **ROI del 112 % con M365 en Surface en comparación con el 101 % en dispositivos que no son de Surfaceⁱⁱⁱ**, y el **75 % reconoce que el uso de M365 con dispositivos Surface mejora la productividad^{iv}**. Las herramientas como Outlook, Power BI, coautoría de Office y el uso compartido de documentos de OneDrive permiten la colaboración en tiempo real en múltiples proyectos, mientras que las aplicaciones de Office con herramientas de inteligencia artificial incorporadas y el almacenamiento y el intercambio de archivos en línea permiten a sus equipos hacer más.



Con estas flexibles herramientas, su personal puede pasar menos tiempo organizando horarios y más tiempo proporcionando una experiencia excepcional al cliente. Mejore la eficiencia de sus operaciones comerciales al mismo tiempo que protege a su empresa contra amenazas y fugas externas con herramientas integradas de privacidad y cumplimiento, como Windows Hello. Surface y Microsoft 365 le proporcionan la capacidad de proteger y administrar dispositivos a nivel de firmware, mientras que el piloto automático le permite modernizar la implementación y administración de los dispositivos Surface. Configure y preconfigure Surface para un uso productivo y más rápido, restablecer, reutilizar y recuperar dispositivos, conectarse a una red, verificar credenciales y asegurarse de que los usuarios finales estén listos para comenzar; todo lo demás está automatizado. Confiabilidad y durabilidad óptimas significa que puede confiar en la durabilidad de Surface, con una tasa baja de incidentes por unidad (incidents-per-unit, IPU). Y en lo que respecta al despliegue, resulta fácil la configuración y administración de usuarios, dispositivos, para que tenga más tiempo para centrarse en su negocio.

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



Ejemplos de escenarios de uso

Utilice los siguientes escenarios para ayudar a desarrollar una discusión sobre soluciones específicas de Surface. El objetivo es identificar una oportunidad de Surface que aborde las necesidades del cliente y cerrar un negocio. Use el discurso de alto nivel y los puntos de apoyo para desarrollar la conversación y responder las preguntas que puedan surgir.

Empresa	Inmobiliaria 10 sucursales/aprox. 300 empleados	Minorista de moda 15 tiendas/aprox. 450 empleados	Centro médico 2 centros/aprox. 100 empleados
			
Rol	Agente inmobiliario	Gerente de ventas	Director sanitario
Hero Surface Devive	Surface Go	Surface Pro 6	Surface Laptop 2
Discurso de alto nivel	Surface Go es la mejor manera de mantener a su personal conectado, con un dispositivo con Windows 10 que ejecuta software de escritorio con todas las funciones. Equipe a su gente con un dispositivo que los mantiene productivos en el terreno.	Construido desde cero, el Surface Pro 6 es uno de los portátiles más versátiles jamás creados. Combinando una mayor duración de la batería y más potencia, la familia Surface Pro está disponible con LTE avanzado para proporcionar a los empleados la productividad y la movilidad conectadas que necesitan a diario.	Surface Laptop ejecuta el mejor sistema operativo en el negocio con una seguridad empresarial sin compromisos para mantener sus datos seguros.
Puntos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Portabilidad ultraligera: con 526,6 gramos y una pantalla de 10 pulgadas, la Surface Go tiene el tamaño perfecto para trasladarlo a los clientes. Los agentes inmobiliarios pueden ofrecer una experiencia más agradable al permitir a los clientes navegar por las fotos de las propiedades en su propio tiempo. • Toma de notas digitalizada: ahorra tiempo al eliminar la necesidad de entradas manuales, creando más tiempo para proporcionar un servicio personalizado al cliente • Hasta 9 horas de reproducción de vídeo que proporcionan a los agentes más tiempo con los clientes y menos pérdidas de tiempo buscando lugares para conectarse. • Funciona a la perfección con herramientas de Microsoft 365 como Teams, que los agentes pueden usar para mantenerse en contacto con los clientes y la oficina mientras viajan • Transforma interacciones: la pantalla PixelSense™ de alta resolución de Surface Go permite la interacción paralela con los clientes para un servicio más personalizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspecto y apariencia premium: con 771 gramos, un diseño elegante y optimizado para la productividad. Diseñado sin compromisos, perfecto para comerciales del área de ventas minoristas que siempre necesitan un aspecto profesional. • Surface Pen se siente tan natural como un lápiz real, con tinta de precisión en un extremo y una goma de borrar en el otro. Tome notas mientras se encuentra en las instalaciones de un cliente y compártalas fácilmente con sus colegas. • Hasta 13,5 horas de reproducción de vídeo significan menos preocupación por la recarga y más tiempo productivo. • A un clic de OneNote. Con un clic del lápiz, una hoja en blanco está disponible para tomar notas rápidamente. • Trabaje más rápido: con velocidades de descarga de hasta 450 Mbps y un módem CAT 9, Surface Pro 6 tiene la capacidad de mantenerse al día con los flujos de trabajo más exigentes. Los comerciales de ventas pueden trabajar en varios informes de cuentas al mismo tiempo sin sacrificar la ganancia de procesamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Portabilidad ultraligera: diseñada sin compromisos, con 1,25 kilos es un dispositivo lo suficientemente ligero para llevar a cualquier lugar al mismo tiempo que proporciona una experiencia completa de ordenador portátil • Dispositivo de alto rendimiento capaz de manipular archivos de datos grandes y crear complejos informes médicos y de pacientes • Una plataforma que puede ejecutar aplicaciones y programas con uso intensivo de memoria específicos • El lápiz y la función táctil se combinan con modos versátiles para una experiencia de escritura más natural • Hasta 14,5 horas de reproducción de vídeo permite a los directores sanitarios continuar trabajando en casa después de la oficina si es necesario sin necesidad de recarga. • El Surface Laptop 2 mantiene seguros los datos confidenciales de los pacientes con las protecciones de seguridad avanzadas de Windows 10 Pro

Testimonios de clientes

También hemos recopilado algunos testimonios de clientes que puede utilizar en sus discusiones como soporte adicional.

“Surface es la herramienta más importante que hemos traído a la empresa en la historia reciente y que está ayudando a impulsar el rendimiento. Es lo suficientemente potente como para ejecutar la versión completa de escritorio de Thomson Reuters Eikon, que es nuestra fuente de distribución de datos de precios. OneNote organizó toda mi vida laboral, especialmente durante el proceso de auditoría. Hay tantos documentos diferentes que necesito, y los tengo allí. Surface definitivamente se ha convertido en la tecnología más importante que poseo, sin duda alguna. Está conectado a todo y me permite, por primera vez, ser verdaderamente móvil con cada aplicación”.

Christian Wallace, asesor financiero, Emancipation Capital

“Hemos reemplazado todos los ordenadores principales fijos, todos los teléfonos del edificio... y los hemos reemplazado con ordenadores Microsoft Surface Pro... esto permite que nuestros abogados trabajen de una manera completamente móvil. Pueden recibir una llamada en un auricular con su Surface Pro y moverse por el edificio. Pueden pasar a una sala de reuniones y transferir esas llamadas a instalaciones de videoconferencia. Pueden transferir documentos para que sean vistos por otras personas con la misma tecnología, y estos se pueden editar al mismo tiempo. Se puede hacer todo eso sin crear un “documento”. Cambiará toda la experiencia que los clientes tienen con sus abogados”.

Duncan Weston, Asociado senior-RU, CMS

Resumen y siguientes pasos

Cierre la llamada comentando las ofertas promocionales que pueda tener o los próximos pasos.

“Teniendo en cuenta lo que hemos discutido (resuma los retos claves, como por ejemplo, la movilidad, el rendimiento, la duración de la batería, la colaboración, etc.) creo que hay varias formas en que podemos ayudarle a cumplir sus objetivos comerciales con nuestros nuevos dispositivos Surface. ¿Puedo hacer que uno de nuestros consultores le visite o le llame para hablar sobre esto con más detalle con usted o para que pruebe uno de nuestros dispositivos a préstamo?”

Guarde los datos de contacto del cliente y avise que enviará un correo electrónico de seguimiento confirmando lo discutido. Existen prácticos correos electrónicos de seguimiento disponibles en los activos de la campaña que puede personalizar y enviar al cliente después de la llamada.

Fuentes:

ⁱ <https://www.cnn.com/2018/05/30/70-percent-of-people-globally-work-remotely-at-least-once-a-week-iwg-study.html>

ⁱⁱ Estudio de estrategias creativas de Microsoft 2017

ⁱⁱⁱ Estudio de impacto económico total comisionado por Microsoft de Forrester Consulting

^{iv} Estudio de impacto económico total comisionado por Microsoft de Forrester Consulting