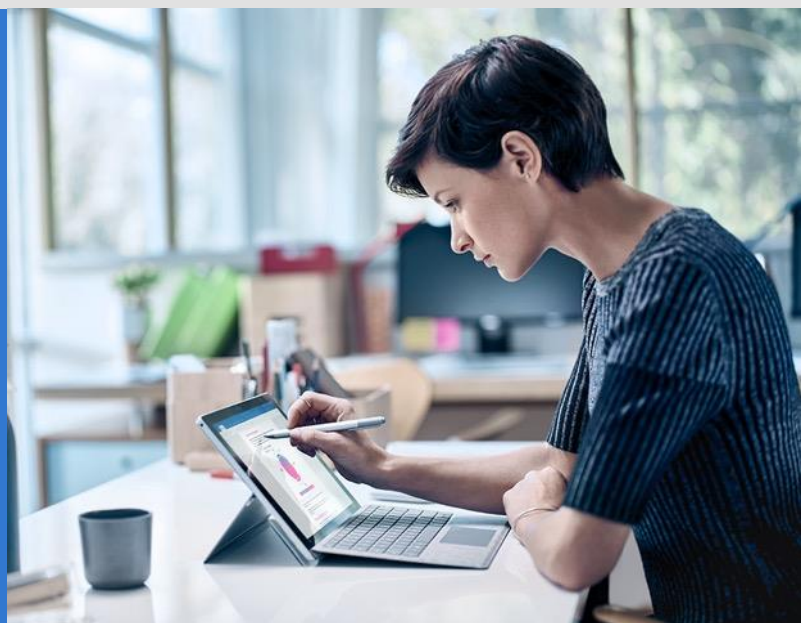


Guía de telemarketing para Microsoft Surface (**mercado medio**)

Escenario 2:

El cliente actualmente está usando Windows 7, que se acerca a la finalización del soporte o quiere actualizar a Windows 10 y modernizar su lugar de trabajo.



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. La finalización del soporte de Windows 7 se acerca rápidamente, lo que significa que no habrá más soporte de Microsoft
2. Una posible falta de actualizaciones de seguridad aumenta el riesgo de ataque cibernético
3. Las nuevas amenazas dificultan más que nunca el trabajo de TI protegiendo datos y aplicaciones
4. Riesgos de cumplimiento normativo y sanciones financieras con las regulaciones de la industria, como el RGPD
5. La seguridad y el cumplimiento normativo con el RGPD requieren demostrar que las empresas están administrando los datos del cliente de manera segura
6. Aumento de los costes de mantenimiento debido a que el personal de TI tiene que continuar administrando sistemas obsoletos
7. La necesidad de trabajar de manera eficaz cuando la movilidad exige una conectividad segura y confiable
8. La infraestructura obsoleta hace que sea más difícil mantenerse al día con la transformación digital necesaria para seguir siendo competitivo
9. Se necesita tecnología moderna en el lugar de trabajo para atraer y retener al mejor talento
10. Con equipos más grandes de trabajadores móviles, administrar y restringir el acceso remoto puede ser problemático



Introducción

“Llamo porque trabajamos con muchas empresas pequeñas como la suya, ayudándoles a usar la mejor tecnología para modernizar sus negocios. ¿Sabía que solo durante los primeros seis meses de 2018 se comprometieron más de 25 millones de registros al día?”ⁱ

La actualización a Windows 10 con Surface permite a su fuerza de trabajo usar dispositivos que actúan como conducto para nuevas ideas, colaboración y creatividad en distintos escenarios. Esto ayuda a satisfacer la tendencia emergente de proporcionar dispositivos premium en el lugar de trabajo que ayuden a atraer y retener talento, a adoptar nuevas expectativas en el lugar de trabajo e inspirar innovación. Microsoft 365 con Surface ayuda a su organización a...

Aumentar la productividad: “el 91 % de los usuarios están de acuerdo en que Surface facilita la expresión de ideas creativas”ⁱⁱ Surface es el mejor dispositivo para el lugar de trabajo moderno. La integración con Office y Windows 10, la duración de la batería a lo largo de todo el día y LTE avanzado permiten ser productivo y trabajar desde cualquier lugar. Los modos de trabajo versátiles como la función táctil, la entrada del lápiz, el lápiz y el dial ayudan a pasar de la idea a la ejecución.

Mejorar la seguridad: “50 % de reducción en vulneraciones de seguridad anuales”ⁱⁱⁱ El fin de la vida útil de Windows 7 significa que ya no hay más actualizaciones de seguridad, actualizaciones o soporte técnico de Microsoft, lo que dificulta que Windows 7 pueda mantenerse al día con las amenazas. Con Windows 10 obtiene la máxima seguridad, una ruta de actualización fácil y una amplia variedad de funciones de seguridad.

Reducir el TCO: “112 % de ROI en Microsoft 365 con Surface”^{iv} El uso de un sistema operativo antiguo y sin soporte técnico incrementa los costes de mantenimiento. La actualización a Windows 10 permite reducir la cantidad que se invierte en el mantenimiento de infraestructura y procesos anticuados, con lo cual podrá invertir más en innovación y transformación digital.

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. La finalización del soporte para Windows 7 se acerca rápidamente... ¿qué está haciendo su empresa para garantizar que sus datos permanezcan seguros?
2. ¿Cómo afectaría la falta de boletines y actualizaciones de seguridad a su negocio y a la forma de trabajar de sus empleados?
3. Con una gran cantidad de empleados móviles, ¿cómo gestionan actualmente la forma en la que acceden a sus sistemas de negocio?
4. ¿Qué procesos de administración de dispositivos tiene implementados para sus equipos remotos?
5. ¿Qué medidas toma para garantizar que los datos de sus clientes se manejen, procesen y gestionen de forma segura y cumpliendo la normativa vigente?
6. Con las fluctuaciones estacionales y de negocio, ¿cómo gestiona aumentos o reducciones cuando se trata de administrar dispositivos y controlar la seguridad?
7. ¿Cómo hacen frente sus recursos de TI a las actualizaciones de hardware y software?
8. ¿A qué tipo de archivos y aplicaciones a medida necesitan acceder sus empleados desde fuera de la oficina?
9. ¿Qué planes tiene para modernizar los sistemas y procesos de su lugar de trabajo?

Gestión de objeciones

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

Objeción: No veo por qué es tan importante actualizar mis sistemas o por qué debería elegir Surface frente a cualquier otro dispositivo.

Respuesta: Para mantener los datos de su negocio seguros, evitar elevadas sanciones normativas y mantenerse al día con la transformación digital, debe mantener sus sistemas de trabajo actualizados. Los dispositivos Surface son el paquete de transformación perfecto para las empresas que quieren actualizar a Windows 10 y modernizar su lugar de trabajo. Además, Surface permite que su fuerza de trabajo sea más productiva, con productos que fomentan el trabajo flexible. De hecho, el 96 % de los usuarios de Surface coinciden en que Surface los hace más productivos¹. La gama Surface ofrece la oportunidad de actualizar sus sistemas y permanecer seguro. Construido para el trabajo en equipo e integrado para un uso sencillo, Surface ofrece la experiencia de escritorio más moderna y actualizada.

Objeción: Tengo un amplio equipo de trabajadores sobre el terreno. ¿Qué medidas de seguridad ofrece Windows 10 para garantizar que trabajen de forma segura, independientemente del emplazamiento?

Respuesta: Windows 10 incluye la protección contra vulnerabilidades de seguridad Windows Defender Exploit Guard, que analiza, pone en cuarentena y elimina el malware. Además de protección contra ransomware, incluye otras herramientas que se pueden usar para detener los ataques cibernéticos, bloquear y poner en cuarentena programas maliciosos en dispositivos o en la red de la oficina de sus empleados y para aislar los dispositivos infectados en su red. La actualización a Windows 10 le da la opción de suscribirse a la protección contra amenazas avanzada Windows Defender Advanced Threat Protection. Es un servicio más sofisticado, basado en la nube, para administrar las amenazas de seguridad en los dispositivos Windows 10 de su empresa, sin importar dónde se encuentren sus empleados. Con Windows 10 Enterprise tendrá mucha más seguridad, permitiendo que su departamento de TI tenga más libertad para administrar la seguridad en sus propios términos. Con las características de Enterprise, su departamento de TI podrá hacer cosas como administrar dispositivos de forma remota, controlar actualizaciones de sistemas operativos, administrar aplicaciones, acceder a análisis de seguridad a través de Microsoft Intelligent Security Graph, identificar y administrar vulneraciones de datos, crear alertas de detección personalizadas y generar informes.

Objeción: No entiendo cómo la modernización me ayudará a cumplir con la normativa vigente.

Respuesta: Las empresas como la suya se enfrentan a estrictas normativas comerciales, de cumplimiento y de la industria, y las nuevas amenazas han dificultado más que nunca la protección de datos y aplicaciones. Al finalizar el soporte de Windows 7, su sistema puede no cumplir con el RGPD u otros estándares normativos. Esto podría resultar en muchas complicaciones, multas y sanciones comerciales, y posiblemente en una pérdida de confianza del cliente. La finalización del soporte también significa que ya no tendrá acceso a actualizaciones de seguridad críticas, lo que hace imposible garantizar la protección contra hackers y software malintencionado. Sin actualizar, corre el riesgo de perder datos valiosos o de tener problemas con el rendimiento de las aplicaciones de su empresa debido a posibles debilidades en su entorno.

Gestión de objeciones

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.

Microsoft ofrece varios planes de compra según la cantidad de dispositivos que necesite, incluidas las opciones de arrendamiento (inserte la oferta de 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.

Introducción a Surface

¿Sabía que el 96 % de los usuarios de Surface coinciden en que Surface los hace más productivos?^{vi}

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:

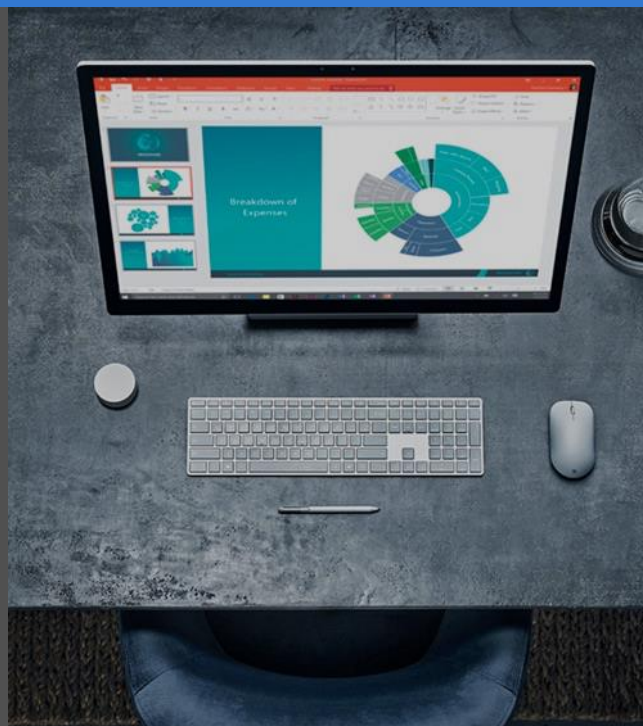
Con Surface Hub, su equipo puede colaborar de nuevas formas, con aplicaciones optimizadas para experiencias de pantalla táctil y lápiz. Surface Hub transforma lugares ordinarios en modernos espacios de colaboración. Conecte múltiples dispositivos de forma inalámbrica, vea cómo cobran vida sus ideas y 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 líderes empresariales dicen que obtienen un **112 % con M365 en Surface en comparación con el 101 % en dispositivos que no son de Surface^{vii}**, con un **75 % que reconoce que M365 con dispositivos Surface mejora la productividad^{vii}**. 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 (incidentes-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"> Con Windows 10 Enterprise, los agentes inmobiliarios pueden acceder a los datos del cliente de forma segura desde cualquier ubicación. Portabilidad ultraligera: con 521,6 gramos y una pantalla de 10 pulgadas, la Surface Go tiene el tamaño perfecto para compartirlo con 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. Hasta 9 horas de reproducción de vídeo permite que los agentes pasen más tiempo con los clientes. Toma de notas digitalizada: ahorra tiempo al eliminar la necesidad de entradas manuales, creando más tiempo para proporcionar un servicio personalizado al cliente. Funciona a la perfección con herramientas de Microsoft 365 como Teams, que los agentes inmobiliarios pueden usar para mantenerse en contacto con los clientes y la oficina mientras viajan. 	<ul style="list-style-type: none"> Aspecto y apariencia premium: con 771 gramos, un diseño elegante y optimizado para la productividad. Diseñado sin compromiso, 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"> Historias clínicas, estrategias de organización e informes de pacientes se pueden compartir de forma segura en tiempo real con una unidad virtual en línea, utilizando las características de seguridad de Windows 10. Portabilidad ultraligera: diseñado sin compromiso, 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 sin sacrificar la ganancia de procesamiento. 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 preocuparse por la batería y con más tiempo productivo. New Surface Laptop 2 mantiene seguros los datos confidenciales del paciente 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 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.atmmarketplace.com/news/fewer-data-breaches-in-first-half-of-2018-but-far-more-records-stolen/>

ⁱⁱ Penn & Schoen Berland, "Surface y la satisfacción/interacción en el lugar de trabajo", 2017

ⁱⁱⁱ Forrester, "Maximizar su ROI de Microsoft 365 Enterprise con Microsoft Surface", 2018

^{iv} Forrester, "Maximizar su ROI de Microsoft 365 Enterprise con Microsoft Surface", 2018

^v Estudio de impacto económico total Total Economic Impact™ Study comisionado por Microsoft Mayo de 2018

^{vi} Estudio de estrategias creativas de Microsoft 2017

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

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