

Guía de telemarketing de Microsoft Surface (PyMEs)

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

PyMEs 20-50 usuarios

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

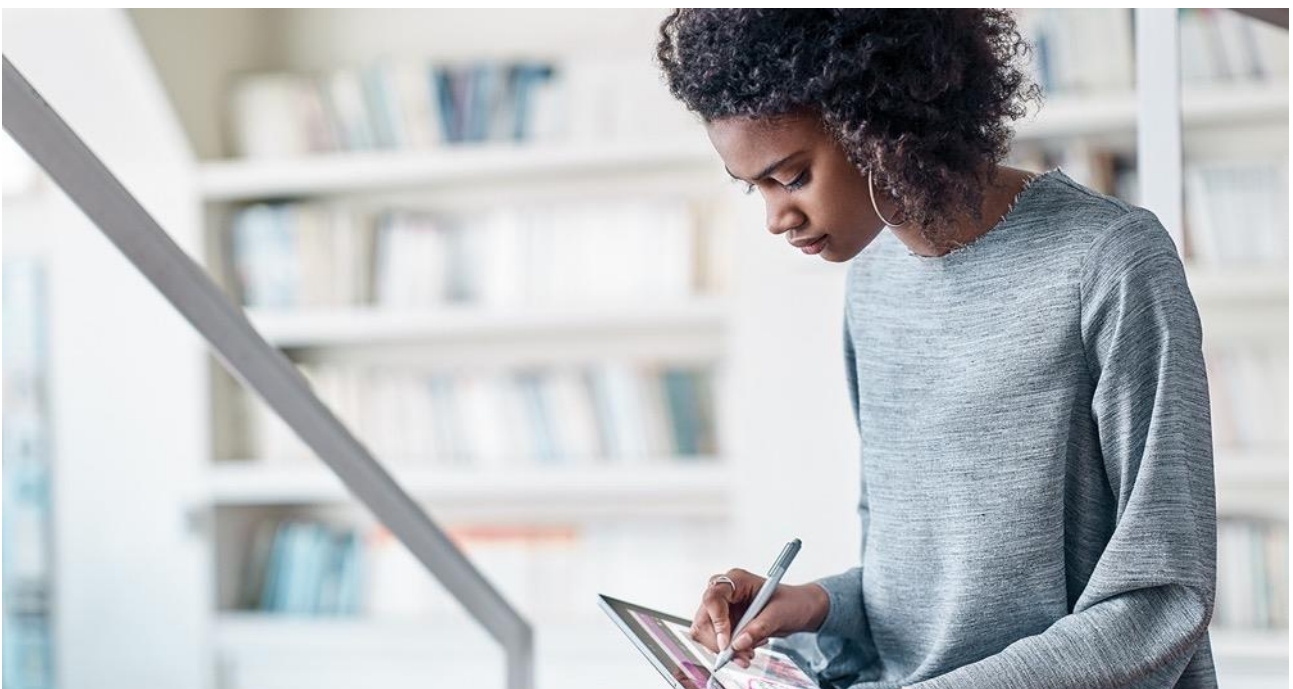
- Director ejecutivo/Propietario de negocio/Director general
- Responsable de toma de decisiones de negocios, por ejemplo Director de Finanzas/Director
- Administrador de TI/Director de TI (si son funciones internas)



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 limitación de recursos puede obligar a los empleados a realizar múltiples tareas para aumentar la productividad.
2. Los roles de los empleados se están volviendo más exigentes, lo que se traduce en una necesidad de reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas y a trabajar de manera más eficiente.
3. Un mercado más competitivo con respecto a otras PyMEs y a organizaciones más grandes precisa una tecnología que fomente una productividad máxima
4. Los empleados demandan formas más flexibles de trabajar para adaptarse a sus estilos de trabajo individuales
5. La necesidad de ofrecer una experiencia extraordinaria al cliente a través de la colaboración y comunicación remota entre empleados
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. Los clientes exigen una experiencia más personal al interactuar con los empleados, algo que resulta difícil de ofrecer cuando los empleados tienen que estar en varios sitios al mismo tiempo
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. La seguridad y el cumplimiento del RGPD obligan a las PyMEs a demostrar que están gestionando los datos de los clientes de manera segura



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 demuestra que dos tercios de los trabajadores ya trabajan fuera de la oficina al menos una vez a la semana a nivel mundial"¹.



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. ¿A qué tipo de presión tienen que hacer frente sus empleados en su día a día?
2. ¿Cuánto tiempo emplean en tareas administrativas en vez de dedicarlo a su trabajo?
3. ¿Cuáles de los dispositivos actuales permiten a sus empleados trabajar de manera productiva mientras viajan o mientras están con los clientes?
4. ¿Qué herramientas permiten a sus empleados colaborar en equipo desde lugares distintos?
5. ¿Cómo se asegura de que pueden realizar múltiples tareas para ser más productivos?
6. ¿Cómo va a ofrecer una mayor flexibilidad a sus empleados?
7. Cuando trabajan de forma remota, ¿cómo acceden los usuarios a la información confidencial?
8. ¿Cómo facilita que sus empleados ofrezcan un servicio personal al cliente al mismo tiempo que gestionan las tareas diarias de sus trabajos?
9. ¿A qué desafíos relacionados con los recursos se enfrenta cuando hablamos de gestionar y mantener sus soluciones de conectividad/movilidad?
10. ¿Qué ventajas aportaría a su negocio la capacidad de gestionar datos sensibles de clientes y de cubrir las necesidades de movilidad y colaboración de los usuarios?

Gestión de objeciones

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

Objeción: Ya tengo un socio de TI con el que hablo sobre mis necesidades de software y hardware de Microsoft. ¿Por qué me llama?

Respuesta: Dada la gran variedad de la cartera de productos y servicios, una única empresa puede no estar especializada en todos ellos. Contamos con una amplia experiencia en dispositivos y software de Microsoft y en técnicas para que las organizaciones sean más productivas. Nos especializamos en presentar a nuestros clientes la gama de productos Microsoft Surface más reciente y por eso me pongo en contacto con usted.

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 funcionan con Windows 10 y le permiten elegir el procesador Intel que más le guste. Presentan aplicaciones táctiles universales así como una versión completa de Office y el software de escritorio que usa habitualmente. Surface está diseñado para las personas y fomenta la productividad individual. Gracias a los dispositivos móviles, compatibles y de alta gama, los empleados pueden ser más productivos con el tiempo que tienen.

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 manera flexible y usted tiene la tranquilidad de que sus conexiones serán seguras. Elimina la necesidad de que se conecten a través de redes Wi-Fi públicas. LTE Advanced en Surface Go y Surface Pro permite a los empleados trabajar desde cualquier lugar y mantenerse productivos con velocidades de datos LTE constantes de 4G en dispositivos Surface. Cuentan con una selección de factores de forma que se adaptan a multitud de perfiles. Tanto en PC como en tabletas, la versatilidad de los dispositivos Surface se adapta a los distintos estilos de trabajo para fomentar la productividad, aumentar la satisfacción y mejorar la manera en que los empleados interactúan con los clientes. Siete antenas invisibles permiten acceder a datos sensibles desde prácticamente cualquier ubicación, con un dispositivo portátil que facilita la interacción en paralelo, para ofrecer 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.

Gestión de objeciones

Objeción: 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 libre de 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 socio debe añadir cualquier servicio de soporte adicional que ofrezcan).

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:

- **Surface Laptop 2** es ideal para directores, responsables empresariales o directores generales que necesitan realizar múltiples tareas y gestionar el negocio al mismo tiempo.
- **Surface Pro 6** es perfecto para la alta directiva, como directores de servicios de aseguradoras responsables de un pequeño equipo, que necesitan la potencia y portabilidad de un portátil ligero combinados en una tableta.
- **Surface Go** es ideal para ejecutivos de ventas móviles que necesitan un dispositivo que les permita llegar a más lugares y conectar con más clientes.
- **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. Tanto en una sala de reuniones como en la oficina del gerente, Surface Hub se adapta a todos, desde los responsables de las relaciones con el cliente hasta los equipos de diseño, sin importar desde dónde colaboren.

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:

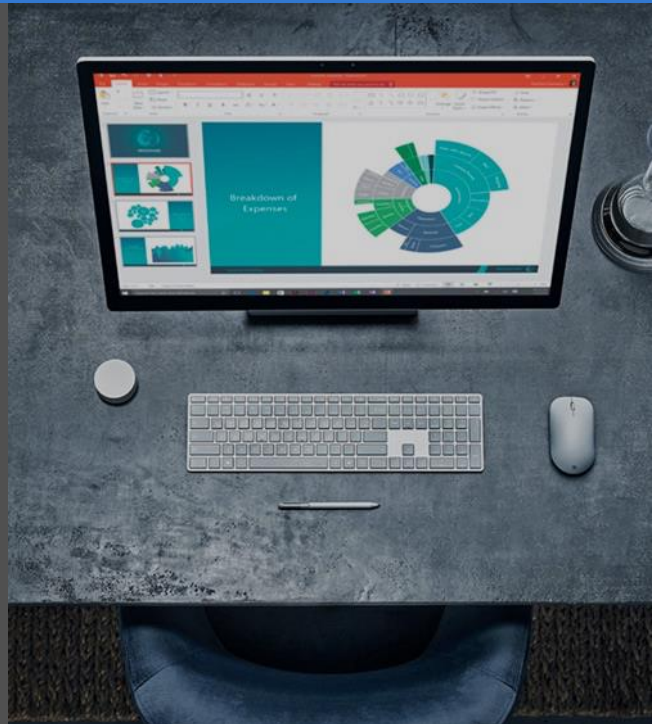
Con Surface Hub, su equipo puede colaborar de nuevas formas, con aplicaciones optimizadas para experiencias de pantalla táctil y lápiz. Surface Hub transforma lugares ordinarios en modernos espacios de colaboración. Conecte múltiples dispositivos de forma inalámbrica, vea cómo cobran vida sus ideas y 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 seguir desarrollando la conversación y responder a las preguntas que puedan surgir.

Empresa	Agente de seguros 4 oficinas con alrededor de 45 empleados	Asesores de servicios de inversión 2 oficinas con alrededor de 20 empleados	Bufete de abogados 1 oficina con alrededor de 10 empleados
			
Rol	Ejecutivo de ventas	Responsable de atención al cliente	Asociado senior (AS)
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. Ofrezca a sus trabajadores un dispositivo que les mantenga productivos sobre 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 2 tiene 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"> • Portabilidad y ultraligereza con menos de 500 gramos de peso y una pantalla de 10", el dispositivo es tan ligero que puede llevarlo adonde quiera e impresionar a sus nuevos asegurados. • Toma de notas digitalizada: ahorra tiempo al eliminar la necesidad de entradas manuales, creando más tiempo para proporcionar un servicio personalizado al cliente • Las 9 horas de reproducción de video ofrecen a los ejecutivos de ventas más tiempo con los clientes y les permiten dejar de preocuparse por encontrar un enchufe disponible • Funciona a la perfección con herramientas Microsoft 365 como Skype Empresarial, que los empleados pueden emplear para conectar con clientes y colaborar entre ellos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspecto y apariencia premium: con 771 gramos, un diseño elegante y optimizado para la productividad. Elaborado sin hacer concesiones, es ideal para responsables de atención al cliente que siempre tienen que ofrecer su lado más 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 video 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 responsables de atención al cliente pueden trabajar en varios informes al mismo tiempo, sin desaprovechar las ventajas de procesamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con solo 1,25 kg de peso, los AS pueden meter sin problemas el Surface Laptop 2 en sus mochilas y viajar ligeros entre su casa, la oficina y las reuniones con clientes, con una apariencia cuidada y profesional. • Una plataforma que puede ejecutar aplicaciones y programas con mucha memoria para ayudar con una amplia variedad de tareas, como la creación de presupuestos, predicciones y estrategias empresariales. • Las 14,5 horas de reproducción de video ofrecen a los AS la posibilidad de seguir trabajando desde casa sin tener que cargar el dispositivo. • Un dispositivo que permite a los usuarios realizar varias tareas y ser más productivos en menos tiempo • El nuevo Surface Laptop 2 mantiene todos los datos confidenciales del cliente protegidos gracias a las medidas 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.

"Puedes usarlo para cualquier cosa. Puedo tener abiertos PDF, Solid Edge, el correo electrónico... Me impresiona su eficiencia como herramienta que puedo sostener con una sola mano y me permite editar y realizar tareas en CAD 3D. Es un producto revolucionario".

Bob Mileti, diseñador industrial y propietario de una pequeña empresa en Trilby Innovative

"Solía usar mi Surface principalmente como dispositivo de escritorio, pero lo que más me gusta es que puedo llevármelo cuando me reúno con clientes. Cosas que solía dejar en la oficina, como modelos 3D, ahora me las puedo llevar conmigo y hacer dibujos y modelos rápidos según los comentarios del cliente".

Cyrus Penarroyo, diseñador en LTL Architects

"Hemos sustituido todos los ordenadores de sobremesa y todos los teléfonos del edificio con ordenadores Microsoft Surface Pro que permiten a nuestros abogados trabajar de manera completamente móvil. Revoluciona la experiencia completa de los clientes con sus abogados".

Duncan Weston, Asociado senior del Reino Unido, 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 PPT de bienvenida al evento local de Surface

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

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